

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk layanan publik di Indonesia, telah dipengaruhi secara signifikan oleh kemajuan teknologi informasi (TI). Digitalisasi pelayanan publik memungkinkan pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Teknologi memungkinkan pemerintah untuk menyediakan informasi dan layanan secara lebih cepat dan transparan. Ini tidak hanya mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan yang dibutuhkan, tetapi juga menciptakan saluran komunikasi yang lebih efektif antara pemerintah dan masyarakat. Salah satu bentuk implementasi digitalisasi layanan publik di tingkat daerah adalah penerapan perpustakaan digital. Digitalisasi perpustakaan tidak hanya memperluas akses terhadap informasi, tetapi juga meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan literasi masyarakat.

Sangat penting dalam era digital, terutama dalam hal layanan pemerintah, untuk melakukan evaluasi rutin terhadap layanan. Ini sangat penting untuk memastikan bahwa layanan digital memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Pemerintah dapat menemukan kekuatan dan kelemahan layanan yang ada dan melakukan perbaikan yang diperlukan dengan memahami pengalaman pengguna. Evaluasi ini tidak hanya membantu dalam meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Dengan

demikian, pengukuran kepuasan pengguna secara sistematis menjadi elemen kunci dalam keberhasilan layanan digital.

Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Buleleng adalah salah satu perangkat daerah yang bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengelolaan arsip dan perpustakaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dinas ini berperan dalam merancang dan melaksanakan program-program yang bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas informasi, menyediakan fasilitas perpustakaan yang layak, serta memastikan pengelolaan arsip yang efektif bagi masyarakat Kabupaten Buleleng.

Dalam menjalankan tugas, Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Buleleng mengacu pada motto melayani dengan Integritas, Sinergitas, Loyalitas, Profesionalitas, Kredibilitas (INSILOPKRE). Program-program yang diusung mencakup peningkatan koleksi perpustakaan, penyediaan layanan informasi yang cepat dan akurat, serta pengembangan infrastruktur perpustakaan untuk mendukung pendidikan dan literasi masyarakat.

Untuk meningkatkan kualitas layanan, Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Buleleng memperkenalkan solusi berbasis teknologi melalui peluncuran aplikasi i-Pusbuleleng. Inovasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan terkait perpustakaan digital, i-Pusbuleleng merupakan sebuah aplikasi *mobile* yang dikembangkan oleh PT Enam Kubuku Indonesia, memungkinkan pengguna untuk mencari, mengakses, dan memanfaatkan berbagai sumber informasi berupa buku digital dengan lebih efisien, sehingga mendukung upaya pemerintah dalam memperbaiki taraf hidup masyarakat dengan menyediakan akses informasi yang lebih optimal.

Melalui aplikasi i-Pusbuleleng, Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Buleleng menghadirkan layanan digital yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi perpustakaan, mencari koleksi buku, serta memanfaatkan layanan lainnya secara transparan dan efisien. Aplikasi i-Pusbuleleng hanya tersedia untuk android dan belum bisa digunakan oleh pengguna Ios. Aplikasi ini mengubah proses administratif yang sebelumnya dilakukan secara langsung di kantor menjadi layanan digital. Aplikasi i-Pusbuleleng juga memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pendaftaran anggota, pembaruan data, dan memperoleh informasi terkini terkait koleksi perpustakaan dan program-program yang tersedia. Dengan hadirnya aplikasi i-Pusbuleleng, Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Buleleng berkomitmen untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan guna mendukung pengembangan literasi dan kesejahteraan masyarakat Kabupaten Buleleng.

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan operator aplikasi i-Pusbuleleng sebagai satu-satunya narasumber. Pemilihan operator sebagai narasumber wawancara didasarkan pada keterlibatan operator sebagai pihak yang menangani operasional dan menerima masukan dari pengguna, operator memiliki data dan wawasan yang dapat menggambarkan kebutuhan serta tantangan dalam penggunaan aplikasi i-Pusbuleleng. Sedangkan untuk mendapatkan data terhadap kepuasan pengguna akhir secara langsung akan dilakukan penyebaran kuesioner.

Berdasarkan awancara awal dengan bapak Putu Yuda Karismayana selaku operator aplikasi i-Pusbuleleng di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Buleleng saat ini, aplikasi ini memiliki total pengguna sebanyak 1199, dengan jumlah pembaca aktif mencapai 601 hingga bulan Januari 2025, dengan

majoritas pengguna dari kalangan pelajar dan mahasiswa berusia 14 – 30 tahun. Aplikasi ini bertujuan untuk memperkenalkan buku digital guna meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi perpustakaan digital, serta mendukung literasi di Kabupaten Buleleng, transkrip wawancara bisa dilihat pada lampiran 2. Namun, dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa kendala yang memengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

Aplikasi i-Pusbuleleng dirilis pada Oktober 2024 dan saat ini belum ada analisis terkait kepuasan pengguna, meskipun rating aplikasi di Play Store mencapai 5. Identifikasi awal menunjukkan bahwa aplikasi i-Pusbuleleng dalam implementasinya menghadapi beberapa kendala yang memengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Dari aspek isi atau *content*, aplikasi ini memiliki keterbatasan dalam ragam kategori konten buku yang tersedia, sehingga belum mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara luas. Dari segi akurasi, terdapat kekurangan pada pembaruan data koleksi buku yang tidak selalu dilakukan secara *real-time*, sebagai contoh, buku yang sudah dipinjam oleh pengguna lain masih terlihat tersedia di deskripsi stok buku pada aplikasi. Serta masalah teknis seperti ketidakselarasan menu ulasan buku yang mengurangi kepercayaan pengguna terhadap aplikasi. Dalam aspek tampilan atau *format*, antarmuka aplikasi dirasakan kurang menarik dan kurang intuitif, yang ditambah dengan ketiadaan panduan penggunaan sehingga menyulitkan pengguna, terutama pengguna baru. Dari sisi kemudahan penggunaan atau *ease of use*, fitur login yang kadang tidak stabil menimbulkan ketidaknyamanan dan memunculkan kekhawatiran terkait aspek keamanan. Tidak adanya fitur bantuan atau kontak dukungan juga menghambat pengguna dalam menyelesaikan kendala yang mereka hadapi, ePustaka, *eReader*,

*feed* sosial seperti pada aplikasi sejenis ipusnas dan iJakarta. Selain itu, pada aspek ketepatan waktu atau *timeliness*, terdapat keluhan terkait lambatnya respon sistem ketika aplikasi diakses oleh banyak pengguna secara bersamaan, serta kurangnya kecepatan dalam menyediakan informasi terkini seperti pembaruan koleksi buku. Permasalahan-permasalahan ini menunjukkan bahwa ada sejumlah aspek yang memerlukan perbaikan agar aplikasi i-Pusbuleleng bisa lebih memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

Meskipun aplikasi i-Pusbuleleng baru diluncurkan, penting untuk melakukan evaluasi mendalam terhadap kualitas layanan untuk memastikan bahwa sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk menilai kepuasan pengguna pada aplikasi i-Pusbuleleng. Pendekatan ini memberikan kerangka kerja untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi, seperti kualitas *content, accuracy, format, ease of use* dan *timeliness*. Metode EUCS dipilih karena menawarkan evaluasi yang komprehensif terhadap kepuasan pengguna sistem berbasis teknologi. Jika dibandingkan dengan metode seperti PIECES yang lebih berfokus pada analisis performa sistem dari segi efisiensi, integritas data, dan layanan, EUCS menempatkan pengalaman pengguna sebagai pusat analisisnya. Selain itu, metode KANO yang biasanya digunakan untuk mengidentifikasi atribut layanan yang memengaruhi kepuasan pengguna tidak menyediakan kerangka yang terstruktur untuk menilai dimensi-dimensi teknis seperti yang dilakukan EUCS. Sementara itu, metode IPA (*Importance Performance Analysis*) menitikberatkan pada hubungan antara tingkat kinerja atribut dan tingkat kepentingannya bagi pengguna. Namun, IPA cenderung memberikan analisis yang lebih sederhana dan

kurang mendalam dalam mengevaluasi dimensi teknis atau pengalaman pengguna secara terperinci. Dengan mempertimbangkan karakteristik aplikasi i-Pusbuleleng sebagai platform teknologi yang dirancang untuk pengguna akhir, EUCS dinilai sebagai metode yang paling relevan dalam memberikan wawasan mendalam tentang aspek teknis dan pengalaman pengguna.

Model EUCS telah digunakan pada banyak penelitian terdahulu yaitu, analisis *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* pada aplikasi Opac perpustakaan Universitas Lancang Kuning. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel format yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel lainnya tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan pengguna aplikasi Opac (Alfarasy et al., 2022). Penelitian relevan lainnya yaitu, analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi iPusnas menggunakan model *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 72,2% pengguna merasa puas dengan aplikasi iPusnas, menempatkannya dalam kategori puas (Kiasati & Zulaikha, 2023). (Suwanti et al., 2022) menggunakan model EUCS untuk analisis kepuasan pengguna pada sistem informasi perpustakaan. Hasil penelitian ini adalah pengguna sangat puas, dengan persentase kepuasan untuk variabel isi 77%, akurasi 76%, bentuk 77%, kemudahan penggunaan 77%, dan presisi waktu 78%. Secara keseluruhan, sistem informasi perpustakaan pada IKIP Muhammadiyah Maumere dinilai berjalan baik dan memenuhi kebutuhan penggunanya.

Dengan menggunakan pendekatan EUCS, penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi i-Pusbuleleng dan menentukan area perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Diharapkan

penelitian ini dapat menghasilkan rekomendasi yang bermanfaat untuk pengembangan aplikasi serta peningkatan efisiensi dan efektivitas layanan publik di Kabupaten Buleleng dengan mempertimbangkan perspektif pengguna. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pengguna tetapi juga akan mendorong pelayanan publik yang lebih jelas dan responsif.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi i-Pusbuleleng ditinjau dari lima dimensi metode End User Computing Satisfaction (EUCS), yaitu *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness?*
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan aplikasi i-Pusbuleleng berdasarkan variabel pada metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)?*

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian dilakukan dengan tujuan:

1. Mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, yaitu *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness.*
2. Memberikan rekomendasi perbaikan bagi aplikasi i-Pusbuleleng berdasarkan hasil analisis terhadap variabel-variabel pada metode *End User Computing Satisfaction (EUCS).*

## 1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini melibatkan analisis kepuasan pengguna yang bersifat kuantitatif, menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data, serta melakukan analisis statistik untuk mengolah hasil yang diperoleh. Sampel dari penelitian ini adalah masyarakat Buleleng yang menggunakan aplikasi i-Pusbuleleng. Penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi i-Pusbuleleng bagi pengguna.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian skripsi ini dapat dibagi menjadi 3 aspek yaitu bagi pengelola, aplikasi i-Pusbuleleng, pemerintah Buleleng, dan penulis.

### 1) Bagi Pengelola aplikasi i-Pusbuleleng

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk memperbaiki kekurangan dan mempertahankan kelebihan pada aplikasi i-Pusbuleleng, terutama dalam hal kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi dasar dalam pengambilan keputusan untuk pengembangan dan peningkatan kualitas layanan secara internal maupun eksternal.

### 2) Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Buleleng

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah dalam melakukan evaluasi berkala terhadap layanan e-government guna meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

### 3) Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan pengetahuan praktis mengenai pengukuran kepuasan pengguna website berbasis pendekatan EUCS, serta pengalaman dalam menerapkan teori ke dalam praktik nyata. Selain itu, penelitian ini merupakan bagian dari tugas akhir untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana.

