

**KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI ISUMBAR MAMBACO DI DINAS
KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA
BARATMENGUNAKAN MODEL E-SERVQUAL**

Muhammad Alfarez, Elva Rahmah²

^{1,2}Universitas Negri Padang

¹Farez5282@gmail.com, ²elva@fbs.unp.ac.id

ABSTRACT

This study measures user satisfaction with the iSumbar Mambaco application at the Regional Archives and Library Office of West Sumatra Province using the E-SERVQUAL model, which includes Efficiency, System Availability, Fulfillment, and Privacy. Employing a quantitative descriptive method through a survey of 88 active users, the data were analyzed using SPSS. The results show that user satisfaction falls into the fairly satisfied to very satisfied category, with the highest score on System Availability (3.26) and the lowest on Privacy (3.10). The application is considered stable and easy to access, though improvements are needed in digital collection and privacy policies. These findings serve as a basis for enhancing digital library services to be more efficient, secure, and user-oriented.

Keywords: user satisfaction, iSumbar Mambaco, E-SERVQUAL, digital library.

ABSTRAK

Penelitian ini mengukur kepuasan pengguna aplikasi iSumbar Mambaco di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat dengan model E-SERVQUAL yang mencakup Efficiency, System Availability, Fulfillment, dan Privacy. Menggunakan metode kuantitatif deskriptif melalui survei pada 88 pengguna aktif, data dianalisis dengan SPSS. Hasil menunjukkan kepuasan pengguna berada pada kategori cukup puas hingga sangat puas, dengan skor tertinggi pada System Availability (3,26) dan terendah pada Privacy (3,10). Aplikasi dinilai stabil dan mudah diakses, namun perlu peningkatan koleksi digital dan kebijakan privasi. Temuan ini menjadi dasar peningkatan layanan digital yang lebih efisien, aman, dan berorientasi pada pengguna.

Kata kunci: kepuasan pengguna, iSumbar Mambaco, E-SERVQUAL, perpustakaan digital.

A. Pendahuluan

Transformasi digital dalam layanan perpustakaan menjadi kebutuhan mendesak di era teknologi informasi saat ini. Pergeseran dari sistem konvensional menuju layanan berbasis digital memungkinkan akses informasi yang lebih cepat, luas, dan fleksibel tanpa batasan ruang maupun waktu (Taryani & Wijayanti, 2023). Perubahan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperluas jangkauan layanan perpustakaan kepada masyarakat secara lebih inklusif. Di Indonesia, pengembangan berbagai aplikasi perpustakaan digital seperti *iPusnas* menunjukkan keberhasilan inovasi layanan informasi berbasis teknologi. Pada tingkat daerah, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat (Disarpus Sumbar) turut berpartisipasi dalam transformasi tersebut melalui pengembangan aplikasi *iSumbar Mambaco*.

Aplikasi *iSumbar Mambaco*, yang dikembangkan bekerja sama dengan PT Woolu Aksara Maya, diluncurkan pada tahun 2020 di masa pandemi Covid-19 sebagai solusi terhadap penurunan jumlah kunjungan ke perpustakaan fisik. Aplikasi ini bertujuan mempermudah

masyarakat mengakses informasi serta meningkatkan literasi melalui layanan perpustakaan digital yang dilengkapi dengan fitur koleksi digital, *ePustaka*, rak buku pribadi, dan sistem notifikasi (Avandi, 2024). Hingga tahun 2024, aplikasi ini telah digunakan oleh 1.513 pengguna, dengan 755 di antaranya pengguna aktif, serta menyediakan 1.475 judul koleksi digital. Data ini menunjukkan potensi besar aplikasi sebagai pusat informasi digital di Sumatera Barat, namun peningkatan jumlah pengguna perlu diimbangi dengan evaluasi kualitas layanan agar kepuasan pengguna tetap optimal.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji evaluasi kualitas layanan perpustakaan digital dengan berbagai model. Rahman et al. (2023) mengombinasikan model WebQual, LibQual, dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk menilai kepuasan pengguna secara menyeluruh, sedangkan Avandi (2024) menggunakan model Technology Acceptance Model (TAM) untuk menilai penerimaan pengguna terhadap aplikasi *iSumbar Mambaco*. Meskipun demikian, penelitian yang secara spesifik menilai kualitas layanan digital berdasarkan tingkat

kepuasan pengguna dengan pendekatan E-SERVQUAL masih terbatas. Model ini, yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (2005), menilai kualitas layanan digital melalui empat dimensi utama: *Efficiency*, *System Availability*, *Fulfillment*, dan *Privacy*.

Penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *iSumbar Mambaco* menggunakan model E-SERVQUAL untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan digital yang diberikan. Secara ilmiah, penelitian ini penting untuk memperkaya kajian empiris mengenai kualitas layanan digital di sektor perpustakaan publik. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi Disarpus Sumbar dalam mengembangkan strategi peningkatan mutu layanan digital yang lebih efektif, aman, dan berorientasi pada pengguna.

Oleh karena itu, tujuan utama penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi *iSumbar Mambaco* berdasarkan empat dimensi dalam model E-SERVQUAL. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan

kontribusi terhadap pengembangan teori evaluasi kualitas layanan digital dalam konteks perpustakaan berbasis pemerintahan, serta memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan mutu layanan perpustakaan digital yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat dan mendukung penguatan literasi digital di Sumatera Barat.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *iSumbar Mambaco*. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti mengukur persepsi dan tingkat kepuasan responden secara objektif melalui analisis data numerik (Sugiyono, 2022). Tujuan utama dari metode ini adalah memperoleh gambaran faktual mengenai kualitas layanan digital berdasarkan persepsi pengguna melalui pengukuran variabel terstruktur yang diadaptasi dari model E-SERVQUAL.

Penelitian dilaksanakan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat, yang menjadi instansi pengelola aplikasi *iSumbar Mambaco*. Kegiatan pengumpulan

data dilakukan pada Maret hingga Mei 2024, bertepatan dengan masa aktif penggunaan aplikasi oleh masyarakat. Lokasi ini dipilih karena merupakan lembaga yang berperan langsung dalam penyediaan layanan digital berbasis perpustakaan daerah.

Populasi penelitian mencakup seluruh pengguna aktif aplikasi *iSumbar Mambaco*. Berdasarkan data keanggotaan tahun 2024, jumlah populasi tercatat sebanyak 755 pengguna aktif. Penentuan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 88 responden sebagai sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, dengan kriteria responden merupakan pengguna aktif yang telah menggunakan aplikasi minimal satu bulan.

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert lima poin, yang disusun berdasarkan empat dimensi model E-SERVQUAL (Parasuraman et al., 2005), yaitu *Efficiency*, *System Availability*, *Fulfillment*, dan *Privacy*. Setiap dimensi dioperasionalkan menjadi sejumlah indikator untuk mengukur persepsi kepuasan pengguna

terhadap kualitas layanan digital. Uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi *item-total* dan uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, yang menunjukkan nilai $> 0,7$, menandakan bahwa instrumen reliabel untuk digunakan (Ghozali, 2021).

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan formulir digital kepada responden terpilih. Selanjutnya, data dianalisis dengan metode statistik deskriptif untuk mengetahui rata-rata tingkat kepuasan pada setiap dimensi kualitas layanan. Analisis dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26 untuk mempermudah perhitungan nilai validitas, reliabilitas, serta perolehan skor rata-rata pada setiap indikator penelitian.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan (Huruf 12 dan Ditebalkan)

Berdasarkan analisis terhadap 88 responden pengguna aktif aplikasi *iSumbar Mambaco*, diperoleh gambaran umum bahwa tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan berada pada kategori cukup puas hingga sangat puas. Hasil pengolahan data menggunakan SPSS menunjukkan bahwa setiap dimensi

dalam model E-SERVQUAL memperoleh skor rata-rata di atas angka 3, yang menandakan persepsi positif terhadap kualitas layanan digital. Dimensi *System Availability* menempati posisi tertinggi dengan nilai rata-rata 3,26 (sangat puas), diikuti *Efficiency* sebesar 3,20 (cukup puas), *Fulfillment* 3,18 (cukup puas), dan *Privacy* 3,10 (cukup puas). Temuan ini menunjukkan bahwa ketersediaan sistem dan kemudahan akses menjadi aspek paling menonjol dalam memengaruhi kepuasan pengguna.

No	Pernyataan	Skor
1.	<i>Efficiency</i> (Efisiensi)	3,20
2.	<i>System Availability</i> (Ketersediaan Sistem)	3,26
3.	<i>Fulfillment</i> (Pemenuhan Layanan)	3,20
4.	<i>Privacy</i> (Privasi dan Keamanan)	3,20
Jumlah		12,86
Skor Rata Rata		3,22

Tingginya skor pada dimensi *System Availability* menunjukkan bahwa pengguna menilai aplikasi *iSumbat Mambaco* sudah memiliki stabilitas sistem yang baik dan mudah diakses kapan pun. Hal ini sejalan dengan penelitian Parasuraman et al. (2005) yang menegaskan bahwa keandalan sistem dan aksesibilitas

merupakan elemen utama dalam menentukan persepsi positif terhadap layanan elektronik. Ketersediaan sistem yang baik juga menunjukkan kemampuan instansi dalam menyediakan infrastruktur digital yang memadai dan tanggap terhadap kebutuhan pengguna di era transformasi digital.

Pada dimensi *Efficiency*, nilai kepuasan yang cukup tinggi menggambarkan bahwa pengguna merasa aplikasi mudah dioperasikan, cepat dalam proses login, dan efisien dalam pencarian informasi. Hasil ini sejalan dengan temuan Rahman et al. (2023) bahwa kecepatan dan kemudahan navigasi merupakan indikator dominan yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan digital perpustakaan. Namun, nilai yang masih berada pada kategori “cukup puas” menunjukkan perlunya peningkatan antarmuka dan kecepatan respons sistem untuk mendukung pengalaman pengguna yang lebih optimal.

Dimensi *Fulfillment* memperoleh nilai yang relatif baik, yang berarti sebagian besar pengguna merasa kebutuhan informasinya terpenuhi melalui koleksi digital yang tersedia. Meskipun demikian, beberapa

responden mengindikasikan keterbatasan variasi koleksi dan fitur pencarian yang belum maksimal. Kondisi ini serupa dengan hasil penelitian Taryani dan Wijayanti (2023) yang menemukan bahwa keberagaman konten digital dan kemudahan temu kembali informasi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pemustaka. Oleh karena itu, peningkatan jumlah dan jenis koleksi digital menjadi langkah strategis untuk memperkuat fungsi aplikasi sebagai sumber informasi utama masyarakat Sumatera Barat.

Sementara itu, dimensi *Privacy* memperoleh nilai terendah dibandingkan dimensi lainnya. Hal ini menandakan bahwa sebagian pengguna masih ragu terhadap perlindungan data pribadi mereka dalam aplikasi. Permasalahan privasi data merupakan isu umum dalam layanan digital pemerintah, seperti yang dikemukakan oleh Avandi (2024), bahwa kejelasan kebijakan privasi dan keamanan data pengguna berperan penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital publik. Dengan demikian, penyempurnaan kebijakan privasi dan peningkatan sistem

keamanan siber menjadi prioritas penting dalam pengelolaan *iSumbar Mambaco*.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi *iSumbar Mambaco* telah berhasil memberikan layanan yang stabil dan efisien, namun masih memerlukan peningkatan dari sisi pemenuhan konten dan keamanan data pengguna. Temuan ini mendukung teori E-SERVQUAL bahwa kepuasan pengguna layanan digital sangat dipengaruhi oleh kombinasi antara keandalan sistem, efisiensi, pemenuhan kebutuhan informasi, dan perlindungan privasi (Parasuraman et al., 2005). Implikasi praktis dari penelitian ini adalah perlunya strategi pengembangan berkelanjutan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat agar aplikasi *iSumbar Mambaco* dapat memberikan pengalaman layanan digital yang semakin optimal dan terpercaya.

D. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *iSumbar Mambaco* di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat berada pada kategori cukup puas hingga sangat

puas. Dari keempat dimensi model E-SERVQUAL, dimensi *System Availability* memperoleh skor tertinggi, menunjukkan bahwa pengguna menilai sistem aplikasi stabil dan mudah diakses. Dimensi *Efficiency* dan *Fulfillment* menunjukkan kinerja yang baik, meskipun masih diperlukan peningkatan pada kecepatan akses, kemudahan navigasi, dan ketersediaan koleksi digital. Sementara itu, dimensi *Privacy* memperoleh nilai terendah, menandakan perlunya penguatan aspek keamanan dan kebijakan perlindungan data pengguna.

Secara keseluruhan, aplikasi *iSumbar Mambaco* telah mampu memberikan layanan digital yang efisien dan mendukung kebutuhan informasi masyarakat. Namun, peningkatan pada aspek konten digital dan keamanan data perlu menjadi prioritas agar kepuasan pengguna semakin optimal. Temuan ini mendukung teori E-SERVQUAL yang menegaskan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kombinasi antara keandalan sistem, efisiensi, pemenuhan kebutuhan informasi, dan perlindungan privasi.

Penelitian ini diharapkan menjadi dasar bagi Dinas Kearsipan

dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat untuk melakukan evaluasi dan pengembangan berkelanjutan terhadap layanan digital, sehingga *iSumbar Mambaco* dapat menjadi model layanan perpustakaan digital yang berkualitas, aman, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna di era transformasi digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Avandi, M. (2024). Evaluasi penerimaan pengguna terhadap aplikasi *iSumbar Mambaco* menggunakan model Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Ilmu Informasi dan Perpustakaan*, 10(2), 85–94.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. doi:10.1177/1094670504271156
- Rahman, F., Syahputra, R., & Rafiqi, M. (2023). Pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan digital menggunakan model WebQual, LibQual, dan Importance Performance

Analysis (IPA). *Jurnal Pustaka Digital*, 8(1), 55–67.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Taryani, S., & Wijayanti, D. (2023). Transformasi digital layanan perpustakaan di era industri 4.0. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 7(1), 1–10.