

## **TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP APLIKASI IPUSNAS MENGUNAKAN MODEL DeLone and McLean**

Siska Amelia Putri<sup>1</sup>, Desriyeni<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Negeri Padang

<sup>1</sup>siskaameliaputri110302@gmail.com, <sup>2</sup>desriyeni@fbs.unp.ac.id

### **ABSTRACT**

*This study aims to describe the level of student satisfaction of the Library and Information Science Study Program at Padang State University with the iPusnas application as librarians based on the dimensions of system quality, information quality, service quality, actual use or intention to use, user satisfaction, and net benefits according to the DeLone and McLean model. This study used a quantitative descriptive method with 78 students of the Library and Information Science Study Program at Padang State University from the classes of 2021, 2022, 2023, and 2024 who used the iPusnas application as subjects. The results showed that the level of student satisfaction of the Library and Information Science Study Program at Padang State University with the iPusnas application was in the high category with an average score of 81.77. This indicates that the iPusnas application has successfully met the information needs of students as academic librarians, although there are still several aspects that need to be improved. This study recommends technical improvements to the system, the addition of copies of popular books, and regular collection updates to continuously increase user satisfaction.*

**Keywords:** *Library User Satisfaction, iPusnas Application, DeLone & McLean, Library and Information Science students.*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi Universitas Negeri Padang terhadap aplikasi iPusnas sebagai pemustaka berdasarkan dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan aktual atau niat menggunakan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih menurut model DeLone and McLean. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan objek kajian 78 mahasiswa Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi Universitas Negeri Padang angkatan 2021, 2022, 2023, dan 2024 yang menggunakan aplikasi iPusnas. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi Universitas Negeri Padang terhadap aplikasi iPusnas berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata 81,77. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi iPusnas telah berhasil memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa sebagai pemustaka akademik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Penelitian ini merekomendasikan perbaikan teknis sistem, penambahan eksemplar buku populer, dan pembaruan koleksi berkala untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pemustaka, Aplikasi iPusnas, DeLone & McLean, mahasiswa Perpustakaan dan Ilmu Informasi.

## **A. Pendahuluan**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam cara manusia memperoleh dan memanfaatkan informasi. Salah satu wujud pemanfaatan teknologi tersebut di bidang perpustakaan adalah hadirnya perpustakaan digital, yang memungkinkan pengguna mengakses koleksi buku, jurnal, artikel, serta berbagai sumber bacaan lainnya secara daring tanpa harus datang langsung ke gedung perpustakaan (Qolbi et al., 2025). Di Indonesia, salah satu aplikasi perpustakaan digital yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat adalah iPusnas.

iPusnas merupakan aplikasi perpustakaan digital nasional yang menyediakan akses ke ribuan koleksi buku dalam format digital, sehingga dapat digunakan kapan saja dan di mana saja. Berdasarkan data yang tersedia, iPusnas memiliki koleksi sebanyak 73.302 judul buku dengan total 891.397 salinan e-book, serta dapat diakses melalui berbagai platform, seperti Google Play Store dan App Store (Linawati, 2021).

Keberadaan iPusnas diharapkan dapat menjadi solusi dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat, khususnya di tengah meningkatnya mobilitas dan keterbatasan akses terhadap perpustakaan fisik.

Koleksi e-book yang tersedia dalam aplikasi iPusnas telah dilengkapi dengan sistem *Digital Rights Management* (DRM), yaitu mekanisme perlindungan hak cipta digital yang membatasi pengguna dalam menggandakan atau menyebarkan konten tanpa izin dari penerbit atau penulis. Dengan sistem ini, pengguna hanya dapat meminjam e-book melalui aplikasi, bukan memilikinya secara permanen. Selain itu, iPusnas juga mendukung fitur membaca secara offline setelah e-book dipinjam dan diunduh, serta memiliki ukuran aplikasi yang relatif kecil, yaitu sekitar 21 MB, sehingga tidak terlalu membebani kinerja perangkat pengguna (Gambiro et al., 2024). Meskipun demikian, di balik berbagai kemudahan yang ditawarkan, masih terdapat sejumlah kendala yang dirasakan oleh pengguna.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada 10 Juli 2025 terhadap tiga mahasiswa Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi Universitas Negeri Padang sebagai pengguna aktif aplikasi iPusnas, diperoleh gambaran bahwa pengalaman pengguna terhadap aplikasi ini masih beragam. Mahasiswa pertama menyatakan bahwa iPusnas sangat membantu dalam mengakses bahan bacaan digital secara fleksibel. Namun demikian, aplikasi sering mengalami gangguan teknis, seperti keluar secara tiba-tiba sehingga pengguna harus melakukan login ulang. Kondisi ini dirasakan cukup mengganggu, terutama ketika sedang membaca. Selain itu, keterbatasan jumlah eksemplar buku juga menjadi permasalahan karena antrean peminjaman yang cukup panjang, padahal pengguna membutuhkan akses informasi secara cepat.

Mahasiswa kedua menilai iPusnas sebagai solusi praktis untuk membaca ketika tidak memiliki waktu mengunjungi perpustakaan fisik. Akan tetapi, responden mengeluhkan kinerja aplikasi yang terasa berat dan lambat, terutama saat membuka buku. Meskipun koleksi yang tersedia dinilai

cukup beragam, beberapa buku penting sering kali tidak dapat diakses secara langsung karena harus menunggu antrean peminjaman. Selain itu, tampilan aplikasi dinilai kurang nyaman untuk digunakan dalam jangka waktu membaca yang lama.

Sementara itu, mahasiswa ketiga menyampaikan bahwa iPusnas sangat membantu dalam pencarian referensi akademik. Namun, responden juga mengalami masalah berupa logout otomatis dan kehilangan buku dari rak setelah menerima notifikasi masa pinjam berakhir, meskipun buku tersebut baru saja dipinjam. Di sisi lain, kualitas informasi yang tersedia dinilai cukup relevan dan mutakhir, meskipun masih diperlukan penambahan jumlah eksemplar serta perbaikan teknis pada aplikasi.

Temuan awal tersebut menunjukkan bahwa meskipun iPusnas telah dimanfaatkan secara luas oleh mahasiswa, pengalaman pengguna yang belum optimal masih menjadi permasalahan utama. Aspek-aspek penting seperti kinerja sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan perlu mendapatkan perhatian

lebih lanjut agar pemanfaatan aplikasi dapat berjalan secara maksimal.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah mengkaji kepuasan pengguna terhadap aplikasi iPusnas dengan menggunakan berbagai model evaluasi, seperti E-GevQual (Lubis et al., 2022), End User Computing Satisfaction (EUCS) (Kiasati & Labibah, 2023), dan WebQual 4.0 (Taryani & Wijayanti, 2023). Meskipun pendekatan-pendekatan tersebut mampu memberikan gambaran tertentu mengenai kepuasan pengguna, kajian yang dilakukan belum sepenuhnya mengintegrasikan aspek kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara komprehensif dalam konteks aplikasi perpustakaan digital. Selain itu, penelitian yang secara khusus berfokus pada mahasiswa Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi masih relatif terbatas, padahal kelompok ini memiliki latar belakang keilmuan yang relevan dan berpotensi menjadi pustakawan atau praktisi informasi di masa depan.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, penelitian ini menggunakan model evaluasi DeLone dan McLean, yang mencakup dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas

layanan, penggunaan aktual atau niat menggunakan, kepuasan pengguna, serta manfaat bersih. Model ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi, khususnya aplikasi perpustakaan digital seperti iPusnas. Keunikan penelitian ini terletak pada pendekatan yang digunakan serta subjek penelitian, yaitu mahasiswa Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi Universitas Negeri Padang sebagai pemustaka akademik yang aktif memanfaatkan layanan perpustakaan digital.

Dengan menggunakan model DeLone dan McLean, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi Universitas Negeri Padang terhadap aplikasi iPusnas. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pengembang aplikasi serta pengelola layanan perpustakaan digital dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, sehingga mampu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka secara lebih optimal.

## **B. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi iPusnas. Subjek penelitian adalah mahasiswa Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi Universitas Negeri Padang angkatan 2021, 2022, 2023, dan 2024 yang merupakan pengguna aktif aplikasi iPusnas. Berdasarkan data mahasiswa aktif pada semester Januari-Juni, jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 349 mahasiswa, yang terdiri atas 90 mahasiswa angkatan 2021, 100 mahasiswa angkatan 2022, 75 mahasiswa angkatan 2023, dan 84 mahasiswa angkatan 2024.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *stratified proportional sampling*, sehingga setiap angkatan memperoleh proporsi sampel yang seimbang (Firmansyah & Dede, 2022). Dari teknik tersebut, diperoleh sampel sebanyak 20 mahasiswa angkatan 2021, 22 mahasiswa angkatan 2022, 17 mahasiswa angkatan 2023, dan 19 mahasiswa angkatan 2024.

Variabel penelitian ini adalah kepuasan pengguna, yang diukur menggunakan model DeLone and McLean, meliputi indikator kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan aktual atau niat menggunakan (*actual use/intention to use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefits*) (Hidayatullah et al., 2020). Pengukuran tingkat kepuasan pengguna dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala Likert 4-poin. Penentuan kategori tingkat kepuasan yaitu 1,00–1,75 (sangat tidak puas), 1,76–2,50 (tidak puas), 2,51–3,25 (cukup puas), dan 3,26–4,00 (puas).

Sebelum dibagikan kepada responden, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan SPSS untuk menjawab tujuan penelitian. Selanjutnya, data diolah dan disederhanakan, lalu disajikan dalam bentuk tabel guna mempermudah interpretasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi iPusnas.

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

**Tabel 1 Karakteristik Responden (n=78)**

Karakteristik	N (%)
<b>Responden Berdasarkan Angkatan</b>	
2021	25,79
2022	28,65
2023	21,49
2024	24,07
<b>Pengguna Aplikasi iPusnas</b>	
Ya	100
Tidak	0

Tabel 1 menunjukkan karakteristik responden penelitian yang berjumlah 78 mahasiswa Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi Universitas Negeri Padang angkatan 2021–2024. Distribusi responden antarangkatan relatif merata, dengan persentase tertinggi berasal dari angkatan 2022 (28,65%) dan terendah dari angkatan 2023 (21,49%). Seluruh responden (100%) merupakan pengguna aplikasi iPusnas, sehingga data yang diperoleh relevan untuk menggambarkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi iPusnas.

**Tabel 1 Statistik Deskriptif**

Y	N	Min	Max	Mean	Std. Dev.
Kepuasan Pengguna	78	61	93	81,77	5.515

Tabel 2 menyajikan hasil statistik deskriptif variabel kepuasan

pengguna terhadap aplikasi iPusnas. Nilai minimum yang diperoleh adalah 61 dan nilai maksimum 93, dengan nilai rata-rata sebesar 81,77 dan standar deviasi 5,515. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori tinggi, dengan variasi jawaban responden yang relatif homogen.

**Tabel 3 Variabel Kualitas Informasi**

Pertanyaan	Rata-Rata
Koleksi buku digital yang tersedia pada aplikasi iPusnas lengkap dan beragam.	3,65
Kategori dan deskripsi buku pada aplikasi iPusnas membantu dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.	3,62
Informasi pada aplikasi iPusnas relevan dalam mendukung kegiatan perkuliahan dan penelitian.	3,47
Konten buku digital pada aplikasi iPusnas diperbaharui secara berkala.	3,12

Tabel 3 menunjukkan bahwa kualitas informasi pada aplikasi iPusnas dinilai positif oleh pengguna. Kualitas informasi iPusnas dinilai mampu mendukung kebutuhan akademik pengguna melalui koleksi yang relevan dan mudah diakses. Namun, keterbatasan pada pembaruan koleksi menunjukkan bahwa kemutakhiran informasi masih menjadi tantangan. Temuan ini menguatkan model DeLone dan

McLean yang menempatkan relevansi dan ketepatan waktu informasi sebagai determinan penting kepuasan pengguna.

**Tabel 4 Variabel Kualitas Sistem**

Pertanyaan	Rata-Rata
Aplikasi iPusnas mudah diakses kapan saja.	3,68
Aplikasi iPusnas memiliki desain tampilan antarmuka yang menarik.	3,32
Aplikasi iPusnas berfungsi dengan baik tanpa sering mengalami gangguan.	2,86
Aplikasi iPusnas memiliki waktu loading dan respon yang cepat.	2,86

Berdasarkan Tabel 4, kualitas sistem aplikasi iPusnas menunjukkan hasil yang beragam. Meskipun iPusnas dinilai mudah diakses dan tampilan yang menarik, kendala teknis seperti kestabilan aplikasi dan kecepatan respons masih dirasakan oleh pengguna. Temuan penelitian ini menegaskan bahwa faktor teknis tetap menjadi perhatian utama dalam pemanfaatan aplikasi perpustakaan digital.

**Tabel 5 Variabel Kualitas Layanan**

Pertanyaan	Rata-Rata
Layanan bantuan aplikasi iPusnas memberikan respon cepat terhadap pertanyaan atau keluhan pengguna.	3,44
Layanan bantuan pada aplikasi iPusnas mempermudah	3,51

pengguna saat mengalami kendala.

Layanan peminjaman dan pengembalian buku digital pada aplikasi iPusnas berjalan dengan lancar.

Layanan informasi melalui fitur notifikasi pada aplikasi iPusnas membantu pengguna.

Tabel 5 menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi iPusnas dinilai baik oleh pengguna. Layanan bantuan yang responsif, kelancaran proses peminjaman, serta fitur notifikasi yang membantu pengguna memperkuat pengalaman penggunaan iPusnas. Hal ini menegaskan peran kualitas layanan sebagai penopang keberlanjutan penggunaan sistem informasi.

**Tabel 6 Variabel Aktual atau Niat Menggunakan**

Pertanyaan	Rata-Rata
Saya menggunakan aplikasi iPusnas 2-3 kali dalam seminggu membaca buku digital.	3,19
Saya akan terus menggunakan aplikasi iPusnas di masa mendatang.	3,18
Saya akan merekomendasikan aplikasi iPusnas kepada orang lain.	3,22
Saya menggunakan aplikasi iPusnas sebagai sumber bacaan utama.	2,79

Berdasarkan Tabel 6, pengguna menunjukkan intensitas penggunaan dan niat menggunakan

aplikasi iPusnas yang cukup baik. iPusnas lebih banyak dimanfaatkan sebagai sumber bacaan pendukung dibandingkan sumber utama. Meskipun demikian, pengguna menunjukkan niat berkelanjutan untuk menggunakan dan merekomendasikan aplikasi ini, yang mencerminkan nilai guna yang dirasakan pengguna.

**Tabel 7 Variabel Kepuasan Pengguna**

Pertanyaan	Rata-Rata
Saya merasa aplikasi iPusnas mudah digunakan dan tidak membingungkan.	3,68
Saya merasa mendapatkan pengalaman yang menyenangkan setelah menggunakan aplikasi iPusnas.	3,63
Saya merasa fitur-fitur aplikasi iPusnas sesuai dengan kebutuhan pengguna.	3,69
Saya merasa puas menggunakan aplikasi iPusnas.	3,59

Tabel 7 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi iPusnas berada pada kategori tinggi. Hal ini tercermin dari persepsi positif pengguna terhadap kemudahan penggunaan aplikasi, kesesuaian fitur dengan kebutuhan, serta pengalaman penggunaan yang menyenangkan. Temuan ini mengindikasikan bahwa iPusnas telah berhasil memenuhi ekspektasi

pengguna sebagai layanan perpustakaan digital.

**Tabel 8 Variabel Manfaat Bersih**

Pertanyaan	Rata-Rata
Aplikasi iPusnas meningkatkan produktivitas belajar pengguna.	3,54
Aplikasi iPusnas meningkatkan minat baca pengguna.	3,35
Aplikasi iPusnas memudahkan pengguna dalam mengakses informasi secara cepat dan efisien.	3,63
Aplikasi iPusnas menghemat waktu dan biaya dalam mengakses bahan bacaan.	3,91

Tabel 8 menunjukkan bahwa aplikasi iPusnas memberikan manfaat nyata bagi pengguna. Manfaat utama penggunaan iPusnas dirasakan dalam bentuk efisiensi waktu dan biaya, kemudahan akses informasi, serta peningkatan produktivitas belajar. Temuan ini menegaskan bahwa iPusnas telah memberikan manfaat bersih yang signifikan bagi pemustaka, meskipun peningkatan kualitas sistem dan pembaruan koleksi masih diperlukan untuk mengoptimalkan kesuksesan aplikasi secara berkelanjutan.

## **D. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap



aplikasi iPusnas berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata 81,77. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi iPusnas secara umum telah mampu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka sebagai pengguna layanan perpustakaan digital.

Ditinjau berdasarkan model DeLone dan McLean, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih dinilai positif, terutama dalam hal relevansi koleksi, kemudahan penggunaan, serta efisiensi waktu dan biaya dalam mengakses bahan bacaan. Namun demikian, aspek kualitas sistem dan pembaruan koleksi masih menjadi area yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut, khususnya terkait kestabilan aplikasi, kecepatan respons, dan kemutakhiran konten. Oleh karena itu, peningkatan kualitas teknis sistem serta pengelolaan koleksi digital secara berkelanjutan perlu dilakukan agar iPusnas dapat semakin optimal dalam mendukung kebutuhan literasi dan pembelajaran pemustaka.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114. <https://doi.org/10.55927>
- Gambiro, I., Kurniawati, S. T., & Yohane, I. (2024). Pemanfaatan Aplikasi iPusnas oleh Pemustaka di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno. *Visi Pustaka*, 26(1), 71–82. <https://doi.org/10.37014/visipustak.a.v26i1.5110>
- Hidayatullah, S., Khourouh, U., Windhyastiti, I., Patalo, R. G., & Waris, A. (2020). Implementasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone And McLean Terhadap Sistem Pembelajaran Berbasis Aplikasi Zoom Di Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika*, 6(1), 44–52. <http://http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jtmi>
- Linawati, A. (2021, September 15). iPusnas dan Indonesia One Search (IOS), Solusi Digital Kebutuhan Informasimu. Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. [https://www.perpusnas.go.id/berita/ipusnas-dan-indonesia-one-search-\(ios\),-solusi-digital-kebutuhan-informasimu](https://www.perpusnas.go.id/berita/ipusnas-dan-indonesia-one-search-(ios),-solusi-digital-kebutuhan-informasimu)
- Qolbi, D. D., Anwar, R. K., Amar, S. C. D., & Rukmana, E. N. (2025). Inovasi Perpustakaan Digital Meningkatkan Aksesibilitas Informasi. *Abdi Pustaka: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 5(1), 27–42.