

PENDEKATAN *M-S-QUAL* TERHADAP EFISIENSI, KECEPATAN PENCARIAN, DAN RESPON UNTUK MENGUKUR *MOBILE SERVICE QUALITY* PADA APLIKASI iPUSNAS

Nurul Fattimah^{1*}, Ali Rokhman², Darmanto Sahat Setyawan³

^{1,2,3}Jurusan Administrasi Publik, Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia

*nurulfattimah17@gmail.com

Abstrak

iPusnas, aplikasi perpustakaan digital yang dikembangkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, dirancang untuk meningkatkan akses literasi masyarakat. Namun, banyak pengguna mengeluhkan kecepatan akses, efisiensi, dan responsivitas aplikasi ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan iPusnas dengan menggunakan kerangka Mobile Service Quality (M-S-QUAL) yang berfokus pada tiga dimensi utama: efisiensi, kecepatan akses, dan responsivitas. Metode penelitian melibatkan survei terhadap 104 responden dan wawancara mendalam dengan lima pengguna aktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 30% responden menilai aplikasi ini kurang efisien, sedangkan lebih dari 40% pengguna mengeluhkan lambatnya kecepatan akses. Selain itu, sekitar 40% responden merasa aplikasi kurang responsif terhadap permintaan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan pada ketiga dimensi utama tersebut sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan rekomendasi peningkatan fitur teknis dan navigasi aplikasi, tetapi juga mendukung upaya optimalisasi kebijakan layanan publik berbasis teknologi yang relevan dengan manajemen informasi dan literasi digital di Indonesia.

Kata Kunci: iPusnas, Kualitas Layanan, Efisiensi, Kecepatan Akses, Responsivitas

Abstract

iPusnas, a digital library application developed by the National Library of Indonesia, aims to enhance public literacy access. However, users frequently report issues related to access speed, efficiency, and responsiveness. This study aims to evaluate iPusnas service quality using the Mobile Service Quality (M-S-QUAL) framework, focusing on three primary dimensions: efficiency, access speed, and responsiveness. The research method includes surveys of 104 respondents and in-depth interviews with five active users. The results indicate that 30% of respondents found the application inefficient, while over 40% expressed dissatisfaction with its access speed. Additionally, around 40% felt that the application lacked responsiveness to user requests. These findings highlight the need for improvements in these three critical dimensions to enhance user satisfaction. The study not only provides recommendations for technical and navigational improvements but also supports the optimization of technology-based public service policies relevant to information management and digital literacy efforts in Indonesia.

Keywords: iPusnas, Service Quality, Efficiency, Access Speed, Responsiveness

PENDAHULUAN

Secara umum, informasi didefinisikan sebagai hal yang dipublikasikan pada berbagai media dengan maksud seseorang atau entitas untuk menyebarluaskan pengetahuan dan karyanya kepada publik. Seiring dengan teknologi, layanan informasi juga berubah dari cetak, internet, hingga penggunaan *mobile service*. Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia menyebutkan pada tahun 2024 sebanyak 78% populasi Indonesia sudah terhubung internet melalui perangkat *mobile*. Bahkan, sebelum pandemi, banyak layanan digital seperti literasi telah banyak memanfaatkan media dan *mobile service*. *Digital library* adalah inovasi-perubahan tersebut, khususnya di negara berkembang seperti Indonesia orang terus mencari informasi melalui *mobile*.

Untuk memajukan literasi digital, Perpustakaan Nasional Republik Indonesia meluncurkan aplikasi iPusnas, suatu platform yang memungkinkan masyarakat untuk meminjam dan membaca buku secara digital. Aplikasi tersebut memungkinkan masyarakat, terutama mereka di daerah-

daerah yang jauh dari ibu kota, untuk mengatasi batasan aksesibilitas mereka ke perpustakaan fisik. Menurut data Perpustakaan Nasional 2024, iPusnas telah diunduh lebih dari 1 juta kali dan digunakan oleh sekitar 1 juta pengguna aktif. Tetapi, meskipun aplikasi tersebut diharapkan mengatasi masalah literasi tersebut, banyak pengguna yang mengeluh tentang berbagai aspek ketidakmemadaianya, termasuk kecepatan akses, respon, dan efisiensi.

Kualitas layanan juga penting bagi keberhasilan aplikasi *mobile* atau dengan kata lain, kejelasan aplikasi sejauh mana mencapai harapan pengguna. Untuk mengukur kualitas layanan iPusnas, peneliti mencoba mengacu kepada kerangka *Mobile Service Quality*. MS-QUAL memiliki lima dimensi utama, yaitu efisiensi, *fulfillment*, privasi, *contact*, dan responsivitas dalam kasus pelayanan masyarakat. MS-QUAL adalah pendekatan yang paling tepat untuk menilai kepuasan pengguna mengenai layanan *mobile* dalam segala hal karena MS-QUAL dapat memenuhi masing-masing dimensi yang penting untuk evaluasi layanan *mobile*.

Aplikasi iPusnas yang disediakan oleh Perpustakaan Nasional Indonesia, merupakan salah satu platform yang digunakan oleh masyarakat untuk mengakses buku secara *online*. Meskipun demikian, hasil survei terhadap 104 responden menunjukkan variabilitas dalam kepuasan pengguna dari kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi. Dalam dimensi *Mobile Service Quality*, sebanyak 30,44% pengguna percaya bahwa aplikasi iPusnas sudah cukup efisien, tetapi 29,8% responden lain menyatakan bahwa aplikasi ini tidak efisien. Kecepatan akses ke sumber daya informasi adalah masalah yang sering dipermasalahkan oleh pengguna, karena sebagian besar pengguna mengungkapkan bahwa dari waktu ke waktu, e-buku terlalu lama untuk dimuat atau akses ke fitur tertentu dilambat. Meskipun 32,69% responden mengungkapkan bahwa aplikasi sudah cukup responsif, hingga 25% responden mengatakan bahwa aplikasi belum cukup memenuhi respons secara keseluruhan. Oleh karena itu, berdasarkan survey tersebut, efisiensi, aksesibilitas, dan responsivitas aplikasi iPusnas perlu ditingkatkan lebih jauh, karena aplikasi tersebut tidak sejalan dengan ekspektasi dan kebutuhan pengguna, terutama pelajar, yang ingin segera mendapatkan akses ke informasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan *mobile* aplikasi iPusnas dengan fokus pada tiga dimensi utama: efisiensi, kecepatan akses, dan responsivitas. Dengan menganalisis faktor-faktor ini, diharapkan penelitian dapat memberikan rekomendasi yang relevan bagi perbaikan layanan iPusnas, membantu pengelola aplikasi meningkatkan kualitas pelayanan, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif untuk mengevaluasi kualitas layanan aplikasi iPusnas berdasarkan kerangka *Mobile Service Quality* (M-S-QUAL). Survei dilakukan terhadap 104 responden menggunakan kuesioner terstruktur untuk mengukur tiga dimensi utama: efisiensi, kecepatan akses, dan responsivitas. Wawancara mendalam dengan lima informan dipakai untuk menggali pengalaman pengguna secara rinci.

Sampel dipilih secara *purposive sampling* dengan kriteria pengguna aktif iPusnas. Data survei dianalisis secara deskriptif, sedangkan data wawancara dianalisis secara tematik. Validitas data diperiksa melalui triangulasi sumber dan konfirmasi hasil wawancara. Penelitian dilakukan selama tiga bulan secara daring menggunakan platform digital untuk survei dan wawancara, dengan tetap menjaga kerahasiaan responden. Hasil penelitian diharapkan memberikan rekomendasi peningkatan kualitas layanan iPusnas.

TINJAUAN PUSTAKA

***Mobile Service Quality* (M-S-QUAL)**

Mobile Service Quality (M-S-QUAL) merupakan kerangka kerja yang dirancang untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi *mobile*, terutama yang berkaitan dengan layanan publik atau digital. M-S-QUAL mencakup lima dimensi utama: *efficiency* (efisiensi),

fulfillment (pemenuhan kebutuhan), *privacy* (privasi), *contact* (hubungan dengan penyedia layanan), dan *responsiveness* (ketanggapan layanan).

Dalam konteks aplikasi *mobile*, dimensi-dimensi tersebut sering kali mencakup aspek keandalan, aksesibilitas, kemudahan penggunaan, dan kemampuan aplikasi untuk merespons kebutuhan pengguna secara tepat waktu. Dimensi ini saling melengkapi dalam mengevaluasi pengalaman pengguna secara menyeluruh. Namun, penelitian ini fokus pada tiga dimensi utama, yaitu efisiensi, kecepatan akses, dan responsivitas, karena dimensi-dimensi ini merupakan yang paling banyak dikeluhkan pengguna iPusnas berdasarkan wawancara yang dilakukan.

Dimensi *Mobile Service Quality* pada Aplikasi iPusnas

a) *Efficiency*

Efisiensi dalam konteks aplikasi *mobile* merujuk pada seberapa cepat dan mudah pengguna dapat menyelesaikan tugas-tugas mereka tanpa usaha berlebih. Efisiensi sangat berkaitan dengan kecepatan akses aplikasi, kemampuan navigasi, dan kemudahan dalam melakukan aktivitas seperti pencarian buku atau peminjaman digital. (Zeithaml et al., 2002) menekankan bahwa aplikasi yang efisien memungkinkan pengguna mencapai tujuannya dengan waktu dan usaha minimal. Berdasarkan ulasan pengguna di *Google Play Store*, banyak pengguna iPusnas mengeluhkan waktu akses yang lambat, sehingga menurunkan tingkat efisiensi aplikasi.

b) *Fulfillment*

Dimensi pemenuhan mengukur seberapa baik aplikasi memenuhi harapan pengguna terkait layanan yang dijanjikan, seperti ketersediaan koleksi buku dan kesesuaian antara katalog yang ditampilkan dengan buku yang tersedia. (Zeithaml et al., 2002) menyatakan bahwa pemenuhan menjadi penting ketika pengguna memiliki ekspektasi tinggi terhadap apa yang bisa mereka akses. Pada iPusnas, pemenuhan kebutuhan berhubungan erat dengan aksesibilitas koleksi literatur yang luas, namun dalam konteks penelitian ini, pemenuhan kebutuhan tidak menjadi fokus utama karena keluhan pengguna lebih terpusat pada aspek efisiensi dan kecepatan.

c) *Privacy*

Privasi menjadi salah satu dimensi penting dalam aplikasi *mobile*, terutama yang melibatkan data pengguna seperti akun media sosial atau email untuk autentikasi. (Chin et al., 2000) menyatakan bahwa pengguna perlu merasa yakin bahwa data pribadi mereka dilindungi dari akses yang tidak sah. Aplikasi iPusnas, dengan fitur *login* melalui akun media sosial, memerlukan perlindungan privasi yang ketat agar pengguna merasa nyaman berbagi informasi pribadi mereka.

d) *Contact*

Dimensi *contact* merujuk pada kemudahan pengguna untuk menghubungi tim dukungan aplikasi atau *customer service* jika terjadi masalah. (Parasuraman et al., 2005) menyatakan bahwa salah satu faktor penting dalam kepuasan pengguna adalah kemampuan aplikasi untuk merespon dengan cepat terhadap keluhan dan pertanyaan pengguna. Pada aplikasi iPusnas, banyak pengguna melaporkan bahwa respon terhadap keluhan teknis masih lambat dan membutuhkan perbaikan.

e) *Responsiveness*

Ketanggapan aplikasi atau *responsiveness* berkaitan dengan seberapa cepat aplikasi dapat merespon input pengguna, baik dalam hal navigasi maupun pemrosesan permintaan pengguna. Menurut (Yang et al., 2005), aplikasi yang lambat dalam merespon permintaan pengguna akan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang rendah. Aplikasi iPusnas diketahui menghadapi beberapa tantangan dalam aspek ini, seperti keluhan terhadap keterlambatan dalam membuka buku atau kegagalan dalam pemrosesan data selama penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, dimensi ini menjadi fokus penting dalam penelitian ini.

Tabel 1. Dimensions and Item Statements of M-S-QUAL

Dimension	Item Statements
Efficiency	EFF1 This site enables me to access it quickly
	EFF2 It enables me to complete a transaction quickly

	EFF3	It loads its pages quickly
Fulfilment	FUL1	It quickly delivers what I order
	FUL2	It delivers orders when promised
	FUL3	This site makes items available for delivery within a suitable timeframe
Privacy	PRI1	This site protecs my credit card information
	PRI2	It protecs information about my web-shopping behavior
Contact	CON1	It does not share my personal information with other sites
	CON2	Friendliness when reporting a complaint
	CON3	Service agents provide consistent advice
	CON4	It offers the ability to speak to a live person if there is a problem
Responsive	RES1	This site provides a telephone number to reach the company
	RES2	It provides me with convenient options for returning items
	RES3	This site handles product returns well
	RES4	This site offers a meaningful guarantee

Sumber: Ulkhaq (2019)

Efisiensi, Kecepatan Akses, dan Responsivitas

Dalam kajian *Mobile Service Quality* (M-S-QUAL), tiga dimensi utama yang menjadi perhatian utama adalah efisiensi, kecepatan akses, dan responsivitas. Efisiensi diartikan sebagai kemampuan aplikasi dalam memfasilitasi pengguna untuk mencapai tujuan mereka dengan cepat dan tanpa hambatan yang berarti. Kecepatan akses menggambarkan durasi yang dibutuhkan untuk membuka dan menggunakan aplikasi, yang secara langsung memengaruhi pengalaman pengguna, terutama ketika menghadapi kebutuhan akademis yang mendesak. Sementara itu, responsivitas mencerminkan seberapa cepat dan akurat aplikasi menanggapi permintaan pengguna, baik dalam mengakses informasi maupun dalam interaksi dengan berbagai fitur yang disediakan. Ketiga dimensi ini saling terkait dan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga menjadi fokus dalam penelitian ini untuk mengeksplorasi pengalaman pengguna iPusnas secara mendalam. Meskipun M-S-QUAL terdiri dari lima dimensi, penelitian ini menyoroti tiga dimensi tersebut, karena efisiensi dan kecepatan diakui sebagai faktor kunci yang memengaruhi pengalaman pengguna dalam aplikasi *mobile* (Sheng & Zolfagharian, 2014). Responsivitas juga dianggap penting, karena mempengaruhi interaksi langsung antara pengguna dan aplikasi, terutama dalam konteks literasi digital yang memerlukan akses cepat terhadap informasi (Yang et al., 2005).

Evaluasi Kualitas Layanan Digital untuk Meningkatkan Literasi dan Pemberdayaan

Digital literacy menjadi kemampuan penting dalam mendukung aksesibilitas dan efektivitas penggunaan teknologi digital. Dalam konteks aplikasi seperti iPusnas, literasi digital tidak hanya mencakup kemampuan pengguna untuk mengoperasikan perangkat, tetapi juga kemampuan untuk memanfaatkan informasi secara efektif dalam mencapai tujuan tertentu (Petrov, 2017). Petrov menekankan bahwa literasi digital memungkinkan pengguna untuk berpartisipasi secara bermakna dalam lingkungan digital yang semakin kompleks, yang mencakup kreativitas, komunikasi, kolaborasi, dan pemikiran kritis. Oleh karena itu, keberhasilan aplikasi digital sangat bergantung pada kualitas layanannya, seperti efisiensi, responsivitas, dan aksesibilitas.

Pentingnya evaluasi terhadap layanan digital seperti iPusnas tidak hanya terbatas pada aspek teknis, tetapi juga bagaimana aplikasi tersebut mendukung literasi digital pengguna. Menurut Petrov (2017), keterbatasan dalam infrastruktur layanan digital dapat menghambat kemampuan pengguna untuk mengakses informasi dengan cepat dan efisien, terutama dalam konteks pendidikan dan pemberdayaan masyarakat. Hal ini sejalan dengan fokus penelitian M-S-QUAL yang menilai kualitas layanan berdasarkan dimensi-dimensi seperti efisiensi dan responsivitas, yang secara langsung memengaruhi pengalaman dan kepuasan pengguna aplikasi digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengumpulkan data dari 104 responden melalui survei dan wawancara dengan lima pengguna, sebagai upaya untuk memahami kualitas layanan aplikasi iPusnas. Fokus utama analisis ini terletak pada tiga dimensi kunci: efisiensi, kecepatan akses, dan responsivitas. Dengan mempertimbangkan pendapat pengguna, hasil yang diperoleh akan memberikan gambaran mengenai pengalaman pengguna serta tantangan yang dihadapi dalam menggunakan aplikasi. Melalui hasil dan pembahasan ini, diharapkan dapat diidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki agar aplikasi iPusnas dapat lebih optimal dalam memenuhi kebutuhan penggunanya.

Tabel 2. Profil Responden

Usia	>18	1,92%
	18-22	84,62%
	23-26	13,46%
Jenis Kelamin	Laki-Laki	6,70%
	Perempuan	93,30%
Asal Daerah	Kabupaten Banyumas	24%
	Luar Kabupaten Banyumas masih di Provinsi Jawa Tengah	16,30%
	Luar Provinsi Jawa Tengah masih di Pulau Jawa	40,40%
	Luar Jawa	19,20%

Sumber: Olah Data Penulis, 2024

Berdasarkan hasil survei yang diikuti oleh 104 responden, dilakukan pengukuran terkait kualitas layanan aplikasi iPusnas dengan menggunakan lima dimensi *Mobile Service Quality* (M-S-QUAL), yaitu efisiensi, pemenuhan kebutuhan (*fulfillment*), privasi, kontak (*contact*), dan responsivitas.

Tabel 3. Hasil Survei Kepuasan Penggunaan Aplikasi iPusnas

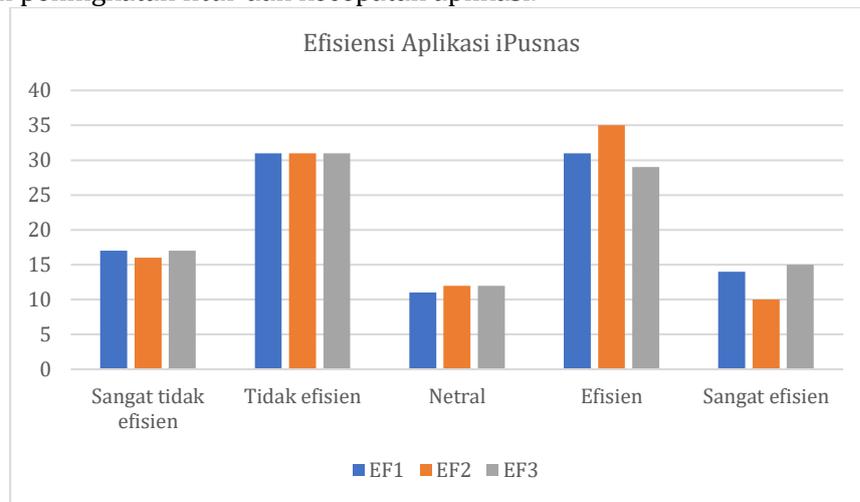
Dimensi	Kode Pertanyaan	Respon Pengguna				
		1	2	3	4	5
Efficiency	EF1	17	31	11	31	14
	EF2	16	31	12	35	10
	EF3	17	31	12	29	15
	Persentase	16,02%	29,80%	11,21%	30,44%	12,50%
Fulfillment	FUL1	21	28	10	30	15
	FUL2	17	29	8	33	17
	FUL3	16	29	9	24	26
	Persentase	17,30%	27,56%	8,56%	27,88%	18,56%
Privacy	PRI1	14	26	14	33	17
	PRI2	14	31	13	29	17
	Persentase	13%	27,40%	12,98%	29,80%	16,34%
Contact	CON1	11	29	18	26	20
	CON2	23	23	12	29	17
	CON3	19	31	9	29	16
	CON4	23	26	13	2	15
	Persentase	18,26%	26,20%	12,50%	26,68%	16,34%
Responsive	RES1	16	29	11	34	14

RES2	17	26	9	35	17
RES3	16	28	7	32	21
Persentase	16,10%	25,48%	9,13%	32,69%	16,58%

Sumber: Survei Penelitian

Efisiensi

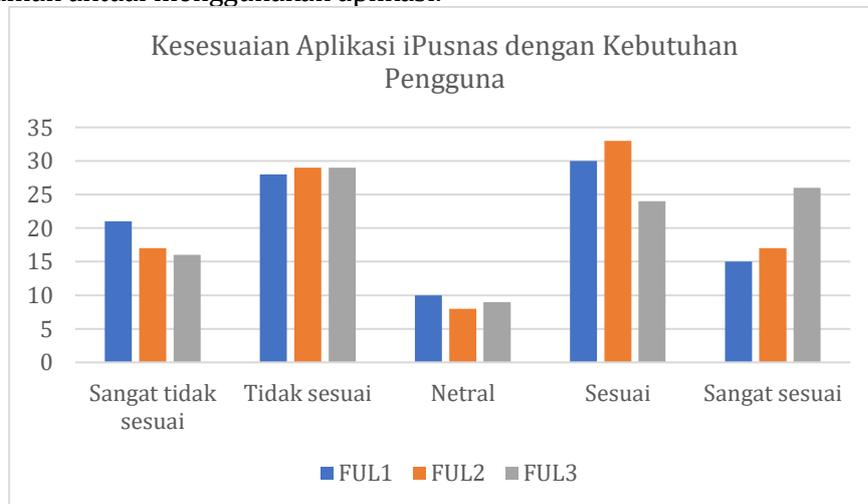
Berdasarkan hasil survei terkait efisiensi aplikasi iPusnas, mayoritas responden memberikan tanggapan yang cukup beragam. Sebanyak 30,44% pengguna merasa bahwa aplikasi ini efisien, sementara 12,5% bahkan menilai aplikasi ini sangat efisien. Namun, perlu dicatat bahwa 29,8% responden menyatakan aplikasi ini tidak efisien, dan 16,02% lainnya menilai aplikasi ini sangat tidak efisien. Terdapat 11,21% responden yang bersikap netral. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pengguna merasa aplikasi ini cukup efisien, masih ada sejumlah pengguna yang merasa kurang puas dengan kinerja aplikasi, yang memerlukan perhatian dalam peningkatan fitur dan kecepatan aplikasi.



Gambar 1. Respon Pengguna terhadap Efisiensi Aplikasi iPusnas

Fulfillment (Pemenuhan Kebutuhan)

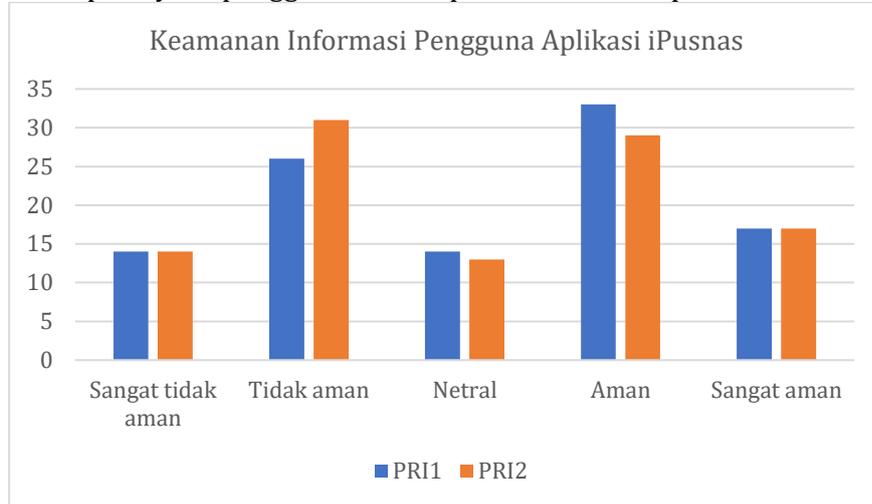
Terkait tingkat kesesuaian antara harapan pengguna dengan layanan yang diberikan oleh iPusnas, responden memberikan tanggapan yang cukup positif dengan 27,88% responden menyatakan bahwa aplikasi ini sesuai, dan 18,58% menyatakan sangat sesuai. Di sisi lain, 27,56% responden merasa aplikasi ini tidak sesuai, dan 17,3% menyatakan bahwa aplikasi sangat tidak sesuai dengan harapan mereka. Sebanyak 8,65% responden menyatakan netral. Angka-angka ini menunjukkan adanya peluang peningkatan untuk lebih menyelaraskan ekspektasi pengguna dengan pengalaman aktual menggunakan aplikasi.



Gambar 2. Respon Pengguna terhadap Kesesuaian Aplikasi iPusnas dengan Kebutuhan

Privasi

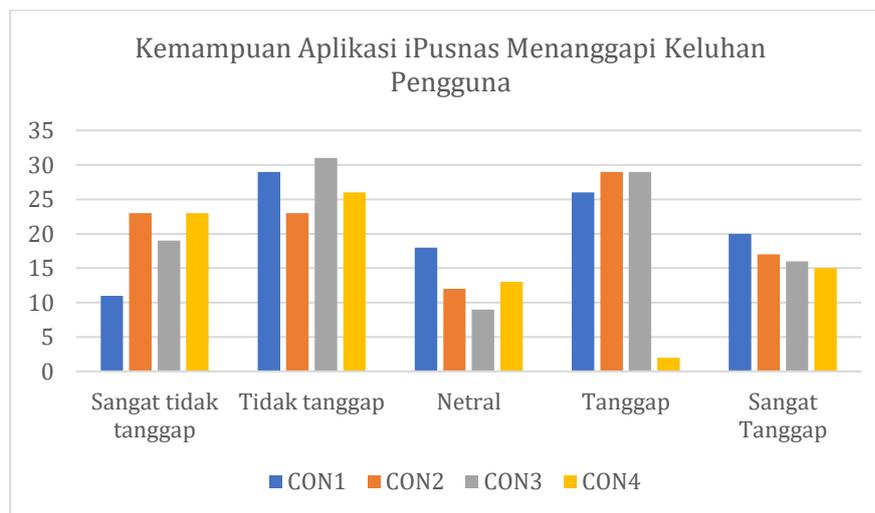
Persepsi pengguna terkait keamanan dan privasi di iPusnas juga menunjukkan variasi. 29,8% responden merasa bahwa aplikasi ini aman, dan 16,34% lainnya menilai aplikasi sangat aman. Namun, 27,4% responden merasa aplikasi tidak aman, dan 13% bahkan menilai bahwa aplikasi ini sangat tidak aman. Dengan 12,98% responden yang netral, hal ini mengindikasikan bahwa isu privasi menjadi salah satu faktor penting yang memerlukan perhatian serius agar dapat meningkatkan rasa kepercayaan pengguna terhadap keamanan data pribadi di dalam aplikasi.



Gambar 3. Respon Pengguna terhadap Keamanan Informasi Pribadi pada Aplikasi iPusnas

Contact (Informasi Pelayanan Pengguna)

Kemudahan dalam menghubungi layanan bantuan di aplikasi iPusnas juga menjadi sorotan dalam survei ini. Sebanyak 26,68% responden merasa bahwa layanan bantuan ini tanggap, sementara 16,34% menyatakan bahwa layanan sangat tanggap. Namun, 26,2% responden menilai layanan ini tidak tanggap, dan 18,26% merasa layanan sangat tidak tanggap terhadap kebutuhan pengguna. 12,5% pengguna memberikan tanggapan netral. Temuan ini menunjukkan pentingnya peningkatan responsifitas tim layanan pelanggan dalam memberikan dukungan kepada pengguna.

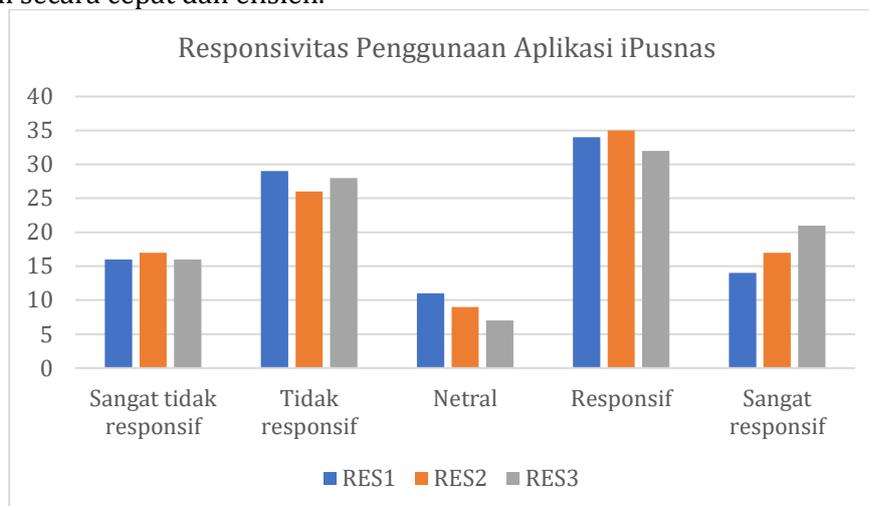


Gambar 4. Respon Pengguna terhadap Kemampuan Aplikasi iPusnas Menanggapi Keluhan

Responsivitas

Terakhir, pada aspek responsivitas, responden juga memberikan tanggapan yang positif. Sebanyak 32,69% pengguna merasa aplikasi ini responsif, dan 16,58% pengguna merasa bahwa aplikasi sangat responsif terhadap kebutuhan mereka. Namun, masih terdapat 25,48% responden yang merasa aplikasi tidak responsif, serta 16,1% yang menyatakan aplikasi ini sangat tidak

responsif. Dengan 9,13% responden yang menyatakan netral, hasil ini menekankan perlunya peningkatan pada fitur dan waktu respon aplikasi untuk memastikan bahwa kebutuhan pengguna dapat terpenuhi secara cepat dan efisien.



Gambar 5. Respon Pengguna terhadap Responsivitas Penggunaan Aplikasi iPusnas

Berdasarkan hasil survei, aplikasi iPusnas memiliki kinerja yang cukup bervariasi dalam memenuhi harapan dan kebutuhan penggunanya. Secara umum, sebagian besar responden menilai aplikasi ini cukup efisien dan responsif, namun masih terdapat kekhawatiran mengenai privasi dan keamanan data yang perlu ditingkatkan. Selain itu, aspek tanggapnya layanan bantuan juga menjadi salah satu perhatian utama, di mana sejumlah pengguna merasa bahwa layanan tersebut belum maksimal. Adapun pada dimensi *fulfillment*, meskipun banyak pengguna yang merasa aplikasi ini sesuai dengan harapan mereka, masih ada sebagian pengguna yang menganggap bahwa layanan yang diberikan tidak memenuhi ekspektasi.

Peneliti juga melakukan wawancara terhadap lima informan yang menggunakan aplikasi iPusnas. Berdasarkan hasil wawancara terhadap lima informan dengan latar belakang dan pengalaman yang berbeda, terdapat beberapa temuan yang relevan terkait dengan kelebihan, kelemahan, serta aspek yang perlu diperbaiki dari aplikasi iPusnas.

Efisiensi

Efisiensi aplikasi iPusnas dalam memfasilitasi pengguna untuk mengakses dan membaca buku digital menjadi salah satu poin utama yang dikemukakan oleh informan. Sebagian besar informan mengakui bahwa aplikasi ini efisien dalam hal menyediakan akses gratis ke koleksi buku yang luas, terutama bagi mahasiswa yang membutuhkan referensi untuk tugas atau skripsi.

- a) Informan 2 (D) mengapresiasi efisiensi aplikasi ini, yang memudahkannya membaca buku tanpa harus pergi ke perpustakaan fisik. Hal ini juga diungkapkan oleh Informan 3 (B) yang menyukai kemudahan akses ke koleksi buku Perpustakaan Nasional tanpa harus pergi jauh-jauh. *"Kelebihannya jelas karena koleksi bukunya lengkap, jadi nggak perlu jauh-jauh ke Perpustakaan Nasional buat liat bukunya. Sangat membantu buat aku yang tinggal jauh dari perpustakaan besar seperti itu."*
- b) Namun, Informan 1 (A) dan Informan 5 (R) merasa bahwa navigasi aplikasi kurang bersahabat, sehingga mengurangi efisiensi dalam mencari buku. Mereka mengeluhkan tampilan antarmuka yang membingungkan dan proses pencarian yang tidak selalu memberikan hasil yang sesuai.

Secara umum, efisiensi iPusnas cukup baik dalam menyediakan buku digital secara gratis dan praktis. Namun, ada aspek navigasi dan tampilan antarmuka yang perlu ditingkatkan agar pengguna dapat menemukan buku lebih cepat dan mudah.

Kecepatan

Kecepatan akses aplikasi menjadi salah satu isu utama yang muncul dari hasil wawancara. Semua informan menyebutkan bahwa aplikasi iPusnas sering kali lambat, terutama saat membuka buku atau saat internet tidak stabil.

- a) Informan 1 (A) dan Informan 5 (R) menyoroti masalah ini secara khusus. Mereka mengalami kelambatan saat menggunakan aplikasi, baik dalam membuka buku maupun saat mengakses fitur lain di dalam aplikasi. Menurut mereka, hal ini menghambat pengalaman membaca dan mencari referensi, terutama saat sedang membutuhkan informasi dengan cepat.
- b) Informan 3 (B) juga menyebutkan bahwa aplikasi kadang menjadi sulit dibuka, terutama setelah ada pembaruan yang memperlambat kinerja aplikasi.

"Lumayan lambat, apalagi kalo baru buka aplikasinya. Awalnya juga kadang suka loading lama, tapi setelah update tambah berasa lambat waktu awal-awal."

Meskipun demikian, Informan 2 (D) dan Informan 4 (S), meski juga mengalami sedikit masalah terkait kecepatan, tetap merasa bahwa keunggulan aplikasi ini dalam memberikan akses gratis ke buku digital mengimbangi kelemahan ini. Kecepatan aplikasi iPusnas dianggap sebagai salah satu kelemahan utama yang dapat berdampak pada kepuasan pengguna, terutama bagi mereka yang menggunakannya untuk keperluan akademik atau penelitian.

Responsivitas

Dari segi responsivitas, mayoritas informan mengungkapkan bahwa aplikasi iPusnas terkadang lambat dalam merespon input pengguna, baik saat membuka buku maupun berpindah dari satu fitur ke fitur lainnya.

- a) Informan 5 (R) dan Informan 3 (B) mengeluhkan bahwa saat berpindah halaman atau membuka buku, aplikasi sering kali membutuhkan waktu lama untuk merespon, bahkan tertutup dengan sendirinya. Kondisi ini membuat mereka harus memulai ulang aplikasi, yang tentu mengganggu kenyamanan membaca.
- b) Informan 1 (A) juga menyatakan bahwa aplikasi sering macet atau lambat merespon, terutama saat internet tidak stabil.

"Responnya lambat. kalo aku klik satu buku, seringnya butuh waktu lama sampe buku benar-benar kebuka. Kadang malah nggak kebuka sama sekali."

Di sisi lain, beberapa informan menyatakan bahwa ketika koneksi internet lancar, aplikasi dapat berfungsi dengan lebih baik. Namun, masalah ketidakstabilan koneksi dan lambatnya respon aplikasi tetap menjadi catatan penting yang perlu diperbaiki oleh pengembang aplikasi.

Testimoni Pengguna

Sebagai bagian dari wawancara, para informan juga memberikan testimoni mengenai pengalaman mereka menggunakan aplikasi iPusnas secara keseluruhan. Meskipun mereka menghargai akses gratis dan luasnya koleksi buku, mayoritas menyebutkan masalah terkait kecepatan dan navigasi.

- a) Informan 2 (D) menyatakan bahwa aplikasi ini sangat membantu untuk membaca buku secara online tanpa harus repot pergi ke perpustakaan. Namun, masalah kecepatan akses menjadi kendala yang ia alami.
- b) Informan 4 (S) juga merasa bahwa fitur-fitur di aplikasi ini sangat berguna untuk mahasiswa baru seperti dirinya, namun ia berharap agar login lebih mudah dan aplikasi tidak mengalami gangguan saat diakses setelah update.

"Aku paling suka karena koleksi bukunya lengkap dan gratis, cocok buat mahasiswa yang butuh banyak buku referensi. Tapi yang perlu diperbaiki, mungkin kecepatan dan tampilan aplikasi biar lebih user-friendly, jadi gampang diakses."

Secara umum, testimoni yang diberikan oleh para informan mengarah pada apresiasi terhadap manfaat yang diberikan oleh iPusnas, namun mereka juga menekankan perlunya peningkatan dalam aspek kecepatan dan kemudahan penggunaan aplikasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas layanan aplikasi iPusnas dengan menggunakan pendekatan *Mobile Service Quality* (M-S-QUAL), dapat disimpulkan bahwa terdapat tantangan yang signifikan dalam tiga dimensi utama yang dianalisis: efisiensi, kecepatan akses, dan responsivitas.

- a) **Efisiensi:** Meskipun lebih dari 40% pengguna merasa bahwa aplikasi ini efisien atau sangat efisien, sekitar 30% lainnya menganggap bahwa aplikasi ini kurang efisien. Hal ini menandakan adanya kebutuhan untuk meningkatkan fitur dan kemudahan navigasi agar pengalaman pengguna dalam mencari dan mengakses buku dapat lebih optimal.
- b) **Kecepatan Akses:** Pengguna sering mengeluhkan kecepatan akses aplikasi, khususnya dalam membuka buku dan menggunakan fitur lainnya. Masalah ini mempengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan, terutama bagi mereka yang membutuhkan akses cepat terhadap informasi, terutama dalam konteks akademik.
- c) **Responsivitas:** Meskipun sekitar 49% pengguna menilai aplikasi ini cukup responsif, lebih dari 40% lainnya merasa bahwa aplikasi kurang responsif terhadap input dan kebutuhan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan ketanggapan aplikasi perlu menjadi prioritas untuk memastikan bahwa permintaan dan interaksi pengguna dengan aplikasi dapat diakomodasi dengan lebih cepat dan akurat.

Secara keseluruhan, kualitas layanan aplikasi iPusnas masih memerlukan peningkatan, terutama pada dimensi kecepatan dan responsivitas. Dengan perbaikan yang tepat, iPusnas berpotensi untuk lebih memenuhi ekspektasi pengguna dan berkontribusi secara signifikan dalam memfasilitasi akses literasi digital di Indonesia.

Penulis memiliki beberapa saran yang bisa dilakukan dalam mengembangkan aplikasi iPusnas, yakni sebagai berikut:

- a) **Implikasi terhadap Pengembangan Aplikasi:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi, kecepatan akses, dan responsivitas menjadi dimensi utama yang memengaruhi pengalaman pengguna. Oleh karena itu, pengembang aplikasi iPusnas perlu mengutamakan peningkatan performa teknis melalui optimalisasi sistem dan antarmuka yang lebih intuitif. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas dan kepuasan pengguna, khususnya bagi kalangan pelajar dan mahasiswa.
- b) **Implikasi terhadap Strategi Pelayanan:** Responsivitas layanan pelanggan yang rendah dapat mengurangi tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, perlu diimplementasikan sistem dukungan pelanggan yang lebih cepat dan efisien, misalnya melalui chatbot berbasis AI atau pengelolaan keluhan pengguna secara *real-time*. Hal ini penting untuk menciptakan pengalaman layanan yang lebih responsif dan mendukung literasi digital secara maksimal.
- c) **Implikasi terhadap Literasi Digital:** Aplikasi seperti iPusnas memiliki potensi besar untuk meningkatkan literasi digital masyarakat. Dengan meningkatkan kualitas layanan berdasarkan hasil evaluasi, iPusnas dapat lebih berkontribusi dalam mengurangi kesenjangan akses informasi, khususnya di daerah yang sulit menjangkau perpustakaan fisik.

DAFTAR PUSTAKA

- Chin, W., Lee, M., Chin, W. W., & O Lee, M. K. (2000). Association for Information Systems AIS Electronic Library (AISeL) A Proposed Model and Measurement Instrument for the Formation of IS Satisfaction: The Case of End-User Computing Satisfaction Recommended Citation "A Proposed Model and Measurement Instrument for the Formation of IS Satisfaction: The Case of End-User Computing Satisfaction" A PROPOSED MODEL AND MEASUREMENT INSTRUMENT FOR THE FORMATION OF IS SATISFACTION: THE CASE OF END-USER COMPUTING SATISFACTION (Vol. 57). <http://aisel.aisnet.org/icis2000/57>

- 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. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Petrov, J. (2017). Digital literacy is [our students'] ticket to employment, enjoyment and empowerment Digital Literacy within the Victorian Curriculum.
- Sheng, X., & Zolfagharian, M. (2014). Consumer participation in online product recommendation services: Augmenting the technology acceptance model. *Journal of Services Marketing*, 28(6), 460–470. <https://doi.org/10.1108/JSM-04-2013-0098>
- Ulkhag, M. M., Widodo, A. K., Widhiyaningrum, Yulianto, M. F. A., & Gracia, M. O. (2019). An integrated M-S-QUAL and importance-performance analysis approach for assessing service quality of mobile commerce application. *AIP Conference Proceedings*, 2114. <https://doi.org/10.1063/1.5112472>
- Yang, Z., Cai, S., Zhou, Z., & Zhou, N. (2005). Development and validation of an instrument to measure user perceived service quality of information presenting Web portals. *Information & Management*, 42(4), 575–589. <https://doi.org/10.1016/j.im.2004.03.001>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. In *Journal of the Academy of Marketing Science* (Vol. 30, Issue 4, pp. 362–375). <https://doi.org/10.1177/009207002236911>

Sumber lain:

- APJII. (2024). Laporan Penetrasi & Profil Pengguna Internet Indonesia 2024.
- Google Play Store. (2024). Ulasan Aplikasi iPusnas.
- Indonesia Digital Landscape Report. (2023).
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (2022). Statistik Pengguna iPusnas.