

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP  
APLIKASI I-PATI PINTAR DI KABUPATEN PATI**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**AGNASIA SELA RISMA PUTRI**

**NIM. 210607110033**

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI**

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM**

**MALANG**

**2025**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP  
APLIKASI I-PATI PINTAR DI KABUPATEN PATI**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**AGNASIA SELA RISMA PUTRI**

**NIM. 210607110033**

**Diajukan Kepada:**

**Fakultas Sains dan Teknologi**

**Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana Sains Informasi (S.S.I)**

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI**

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG**

**2025**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP  
APLIKASI I-PATI PINTAR DI KABUPATEN PATI**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**AGNASIA SELA RISMA PUTRI**

**NIM. 210607110033**

Telah Diperiksa dan Disetujui:

Tanggal: 20 Juni 2025

**Pembimbing I**

**Ganis Chandra Puspitadewi, M.A**  
**NIP. 199107212019032014**

**Pembimbing II**

**Firma Sahrul Bahtiar, M.Eng**  
**NIP. 198502012019031009**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang**

**Dr. Mochamad Amin Hariyadi, M.T**  
**NIP.19670018 200501 1 001**

## HALAMAN PENGESAHAN

### ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI I-PATI PINTAR DI KABUPATEN PATI SKRIPSI

Oleh:

AGNASIA SELA RISMA PUTRI  
NIM. 210607110033

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi dan dinyatakan diterima  
Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sains Informasi  
(S.S.I) Pada Tanggal 20 Juni 2025

#### Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji : Anindya Gita Puspita, M.A  
NIP. 198910292020122003  
Anggota Penguji I : Annisa Fajrivah, M.A  
NIP. 198801122020122002  
Anggota Penguji II : Ganis Chandra Puspitadewi, M.A  
NIP. 199107212019032014  
Anggota Penguji III : Firma Sahrul Bahtiar, M.Eng  
NIP. 198502012019031009

#### Tanda Tangan

()  
()  
()  
()

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

  
Dr. Ir. Mokhammad Amin Hariyadi, M.T  
NIP. 19670018 200501 1 001

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agnasia Sela Risma Putri

NIM : 210607110033

Prodi : Perpustakaan dan Sains Informasi

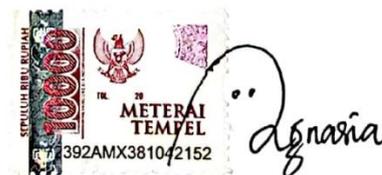
Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan data, tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali dengan mencantumkan sumber cuplikan pada daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Malang, 20 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



Agnasia Sela Risma Putri

NIM. 210607110033

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi I-PATI PINTAR Di Kabupaten Pati**”. Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Penulis ingin menyampaikan dan mengucapkan terima kasih kepada pihak yang membantu dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis haturkan kepada:

1. Dr. Ir. M. Amin Hariyadi, M.T., selaku Ketua Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Saintek UIN Malang.
2. Ibu Ganis Chandra Puspitadewi, M.A., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam proses pengerjaan skripsi.
3. Bapak Firma Sahrul Bahtiar, M.Eng., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam proses pengerjaan skripsi.
4. Ibu Anindya Gita Puspita, M.A., selaku Dosen Penguji I serta Ibu Annisa Fajriyah, M.A., selaku Dosen Penguji II yang telah membimbing, memberikan kritik dan saran dalam pengerjaan skripsi ini hingga selesai.
5. Sekuruh Dosen Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi serta staf yang telah memberikan ilmu, dukungan, bimbingan, motivasi serta pengalaman yang bermanfaat.
6. Kepada karyawan atau staf Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pati yang telah memberikan izin penelitian dan bantuan kepada penulis dalam proses penelitian hingga selesai.
7. Kepada cinta pertama dan pintu surga, Papa dan Mama. Terima kasih atas segala kasih sayang, do'a, dan dukungan berupa spiritual, moral, dan materi sehingga penulis mampu menyelesaikan studi sarjana hingga selesai di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
8. Kepada saudari tercinta, Andhista Aulia Zahra. Terima kasih telah menjadi adik sekaligus teman cerita yang memberikan semangat dan do'a untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada sosok yang belum diketahui namanya namun sudah tertulis jelas di *lauhul mahfuz*. Terima kasih sudah menjadi salah satu sumber motivasi

penulis untuk menyelesaikan skripsi ini sebagai upaya memantaskan diri. Semoga kita berjumpa di versi terbaik kita masing-masing.

10. Kepada seluruh teman-teman satu prodi Perpustakaan dan Sains Informasi angkatan 2021 yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu-satu, yang memberikan dorongan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada teman - teman terdekat penulis Aulia Safira Putri, Intan Nur Fitrotul Amaliyah, Ayu Desty Mulianisa, dan Inez Fahira Rizkiyah yang telah memberikan semangat dan do'a untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Terakhir, terima kasih kepada wanita sederhana yang memiliki impian besar, namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya, yaitu diriku sendiri, Sela. Terima kasih telah berusaha keras untuk meyakinkan dan menguatkan diri sendiri bahwa kamu dapat menyelesaikan studi ini sampai selesai. Berbahagialah selalu dengan dirimu sendiri, Sela. Rayakan kehadiranmu sebagai berkah di mana pun kamu menjejakkan kaki. Jangan sia-siakan usaha dan do'a yang selalu kamu langitkan. Allah sudah merencanakan dan memberikan porsi terbaik untuk perjalanan hidupmu. Semoga langkah kebaikan selalu menyertaimu, semoga Allah selalu meridhai setiap langkahmu serta menjagamu dalam lindungan-Nya. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Harapan penulis semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat yang dapat penulis bagikan kepada pembaca skripsi ini, tidak terkecuali penulis sendiri. Amin Ya Rabbal Alamin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Malang, 20 Juni 2025

Penulis,

Agnasia Sela Risma Putri

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>مستخلص البحث .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	7
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Perpustakaan Digital .....	10
2.2.2 Aplikasi I-PATI PINTAR .....	11
2.2.3 <i>Expectancy Disconfirmation Theory</i> (EDT) .....	11
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>15</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	15
3.2 Alur Penelitian .....	15
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian .....	17
3.4 Subjek dan Objek Penelitian .....	18

3.5	Sumber Data.....	18
3.5.1	Sumber Data Primer.....	18
3.5.2	Sumber Data Sekunder.....	19
3.6	Populasi dan Sampel.....	19
3.6.1	Populasi.....	19
3.6.2	Sampel.....	19
3.7	Instrumen Penelitian.....	20
3.8	Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.9	Analisis Data.....	24
3.9.1	<i>Mean</i> .....	24
3.9.2	<i>Grand Mean</i> .....	25
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>27</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	27
4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	27
4.1.2	Demografi Responden.....	33
4.1.3	Hasil Uji Validitas.....	35
4.1.4	Hasil Uji Reliabilitas.....	37
4.1.5	Hasil Analisis Data.....	38
4.2	Pembahasan Penelitian.....	61
4.2.1	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi I-PATI PINTAR Di Kabupaten Pati.....	61
4.2.2	Hasil Penelitian Dalam Perspektif Islam.....	66
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>68</b>
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>70</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>73</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....	18
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i> .....	21
Tabel 3.3 Kuesioner Penelitian .....	21
Tabel 3.4 Skala Penilaian .....	25
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4.3 Hasil Analisis Indikator Kinerja .....	48
Tabel 4.4 Hasil Analisis Indikator Diskonfirmasi .....	54
Tabel 4.5 Hasil Analisis Indikator Kepuasan.....	60
Tabel 4.6 Hasil Nilai <i>Grand Mean</i> .....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model <i>Expectancy Disconfirmation Theory</i> .....	12
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	15
Gambar 4.1 Tampilan <i>Home Page</i> Pada Aplikasi I-PATI PINTAR .....	28
Gambar 4.2 Tampilan Kategori Buku Pada Aplikasi I-PATI PINTAR .....	29
Gambar 4.3 Tampilan e-Pustaka Pada Aplikasi I-PATI PINTAR.....	30
Gambar 4.4 Tampilan Rak Buku Pada Aplikasi I-PATI PINTAR .....	31
Gambar 4.5 Tampilan Notifikasi Pada Aplikasi I-PATI PINTAR .....	32
Gambar 4.6 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Gambar 4.7 Data Responden Berdasarkan Usia .....	34
Gambar 4.8 Data Responden Berdasarkan Status Saat Ini .....	34
Gambar 4.9 Diagram Harapan Responden Tentang Kelengkapan Fitur.....	39
Gambar 4.10 Diagram Harapan Responden Tentang Kemudahan Fitur .....	39
Gambar 4.11 Diagram Harapan Responden Tentang Tampilan Fitur .....	40
Gambar 4.12 Diagram Harapan Responden Tentang Kecepatan Akses.....	41
Gambar 4.13 Diagram Harapan Responden Tentang Kualitas Koleksi.....	41
Gambar 4.14 Diagram Harapan Responden Tentang Keberagaman Koleksi.....	42
Gambar 4.15 Diagram Harapan Responden Tentang Informasi Detail Koleksi....	43
Gambar 4.16 Diagram Pernyataan Responden Tentang Kelengkapan Fitur .....	44
Gambar 4.17 Diagram Pernyataan Responden Tentang Kemudahan Fitur .....	44
Gambar 4.18 Diagram Pernyataan Responden Tentang Tampilan Fitur .....	45
Gambar 4.19 Diagram Pernyataan Responden Tentang Kecepatan Akses.....	46
Gambar 4.20 Diagram Pernyataan Responden Tentang Kualitas Koleksi .....	46
Gambar 4.21 Diagram Pernyataan Responden Tentang Keberagaman Koleksi....	47
Gambar 4.22 Diagram Pernyataan Responden Tentang Informasi Detail Koleksi .....	48
Gambar 4.23 Diagram Diskonfirmasi Tentang Kelengkapan Fitur .....	49
Gambar 4.24 Diagram Diskonfirmasi Tentang Kemudahan Fitur.....	50
Gambar 4.25 Diagram Diskonfirmasi Tentang Tampilan Fitur.....	51
Gambar 4.26 Diagram Diskonfirmasi Tentang Kecepatan Akses .....	51
Gambar 4.27 Diagram Diskonfirmasi Tentang Kualitas Koleksi .....	52

Gambar 4.28 Diagram Diskonfirmasi Tentang Keberagaman Koleksi .....	53
Gambar 4.29 Diagram Diskonfirmasi Tentang Informasi Detail Koleksi .....	53
Gambar 4.30 Diagram Kepuasan Responden Tentang Kelengkapan Fitur .....	55
Gambar 4.31 Diagram Kepuasan Responden Tentang Kemudahan Fitur .....	56
Gambar 4.32 Diagram Kepuasan Responden Tentang Tampilan Fitur .....	56
Gambar 4.33 Diagram Kepuasan Responden Tentang Kecepatan Akses.....	57
Gambar 4.34 Diagram Kepuasan Responden Tentang Kualitas Koleksi .....	58
Gambar 4.35 Diagram Kepuasan Responden Tentang Keberagaman Koleksi.....	58
Gambar 4.36 Diagram Kepuasan Responden Tentang Informasi Detail Koleksi .....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	73
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran 3. E-Mail Permintaan Pengisian Kuesioner Kepada Pengguna.....	83
Lampiran 4. Nilai Signifikansi Tabel <i>r Product Moment</i> .....	84
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas .....	85
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas .....	89
Lampiran 7. Hasil Cek Plagiasi Turnitin.....	90

## ABSTRAK

Putri. Agnasia Sela Risma. 2025. **Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi I-PATI PINTAR Di Kabupaten Pati. Skripsi. Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing: (I) Ganis Chandra Puspitadewi, M.A. (II) Firma Sahrul Bahtiar, M.Eng.**

**Kata Kunci:** tingkat kepuasan pengguna, perpustakaan digital, aplikasi I-PATI PINTAR

Aplikasi I-PATI PINTAR dirilis sejak 17 Februari, 2021 melalui kerja sama dengan PT. Aksaramaya. Berdasarkan ulasan di *PlayStore* aplikasi ini mendapat tanggapan positif dan negatif. Terdapat 21 tanggapan pengguna tentang aplikasi I-PATI PINTAR di *Play Store* dan rating aplikasi hanya 3,3 dari 5. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi I-PATI PINTAR di Kabupaten Pati. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* sebanyak 94 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan kuesioner. Data dalam penelitian ini diolah menggunakan rumus *mean* dan *grand mean*. Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, menunjukkan tingkat kepuasan pengguna berada pada nilai 3,42 yang masuk dalam kategori puas. Indikator harapan menunjukkan lebih dari 90% responden memiliki harapan yang tinggi dan menginginkan fitur aplikasi I-PATI PINTAR yang mudah digunakan, menarik secara visual, cepat diakses, dan memberikan pengalaman secara optimal dan sesuai kebutuhan, koleksi yang terbaru, lengkap, beragam, selalu diperbarui, dan informatif. Pada indikator kinerja pengguna merasa puas terhadap fitur lengkap dan sesuai kebutuhan, mudah digunakan, tampilan tidak membingungkan, responsif, dan memiliki koleksi yang beragam. Kemudian indikator diskonfirmasi menunjukkan kurang puas seperti belum memiliki fitur yang lengkap dan sesuai kebutuhan, belum memiliki koleksi terbaru dan lengkap, belum memiliki koleksi yang beragam, dan belum memiliki informasi detail. Serta dalam indikator kepuasan pengguna merasa puas terhadap fitur yang lengkap dan sesuai kebutuhan, mudah digunakan, tampilan tidak membingungkan, dan responsif saat mengakses informasi.

## ABSTRACT

Putri, Agnasia Sela Risma. 2025. **The Analysis of Customer Satisfaction towards the I-PATI PINTAR Application in Pati Regency. Thesis. Library and Information Science. Faculty of Science and Technology Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Advisor: (I) Ganis Chandra Puspitadewi, M.A. (II) Firma Sahrul Bahtiar, M.Eng.**

**Keywords:** customer satisfaction level, digital library, I-PATI PINTAR application

The I-PATI PINTAR application was launched on February 17, 2021 cooperated with PT. Aksaramaya. In the PlayStore, the application receives positive and negative reviews. The I-PATI PINTAR application has 21 user reviews, and its rating is only 3.3 out of 5. The research aims to determine customer satisfaction with the I-PATI PINTAR application in Pati Regency. The researcher employed a quantitative descriptive method and took samples from 94 users using a simple random sampling technique. She collected the data using observation, interviews, and questionnaires. The research data were processed using mean and grand mean formulas. The analysis result shows that the customer satisfaction level is 3.42, indicating a satisfactory level. The hope indicator shows that more than 90% of users have high expectations and demand features of I-PATI PINTAR, which are user-friendly and visually attractive. Furthermore, users expect the application to give them an optimal experience based on their needs. They prefer new, various, informative, and updated collections. The performance indicator, users are satisfied with complete and appropriate features, easy to use, non-confusing display, responsive, and have a diverse collection. Then the disconfirmation indicator shows less satisfaction such as not having complete and appropriate features, not having the latest and complete collection, not having a diverse collection, and not having detailed information. And in the user satisfaction indicator, they are satisfied with features that are complete and according to their needs, easy to use, non-confusing display, and responsive when accessing information.

Translator,  Rizka Yanuarti NIPPPK 197801242023212005	Date  12-6-2025
--	-----------------------

## مستخلص البحث

فوتري، أغناسيا سلا ريسما. 2025. تحليل مستوى رضا المستخدمين عن تطبيق I-PATI PINTAR في مقاطعة باتي. البحث الجامعي. قسم المكتبات وعلوم المعلومات، كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. المشرف الأول: غانيس جاندرافوسفيتاديوي، الماجستير؛ المشرف الثاني: فيرما شهر البخيتار، الماجستير.

الكلمات الرئيسية: مستوى رضا مستخدمين، مكتبة رقمية، تطبيق I-PATI PINTAR

منذ 17 فبراير 2021 من خلال تعاون مع شركة I-PATI PINTAR تم إصدار تطبيق بناءً على المراجعات في متجر بلاي، حصل هذا التطبيق على تعليقات إيجابية أكسارامايا في متجر بلاي، I-PATI PINTAR وسلبية. هناك 21 تعليقاً من المستخدمين حول تطبيق وتصنيف التطبيق هو فقط 3.3 من 5. هدف هذا البحث إلى معرفة مستوى رضا المستخدمين في مقاطعة باتي. المنهج المستخدم في البحث هو الكمي الوصفي مع أخذ عن هذا التطبيق العينات باستخدام تقنية أخذ العينة العشوائية البسيطة لعدد 94 شخصاً. تم جمع البيانات المستخدمة هي الملاحظة، والمقابلة، والاستبانة. تم معالجة البيانات في هذا البحث باستخدام استناداً إلى نتائج التحليل في هذا البحث، التي تظهر أن معادلة المتوسط والمتوسط العام مستوى رضا المستخدمين هو 3.42، وهو ضمن فئة الرضا. أشارت مؤشرات التوقعات إلى I-PATI أن أكثر من 90% من المستخدمين لديهم توقعات عالية ويرغبون في ميزات تطبيق سهلة الاستخدام وجذابة بصرياً وسريعة الوصول وتوفر تجربة مثالية ومتوافقة PINTAR في مع الاحتياجات، ومجموعة حديثة، وشاملة، ومتنوعة، ودائماً ما يتم تحديثها ومفيدة. مؤشرات الأداء، يشعر المستخدمون بالرضا عن الميزات الكاملة والمناسبة، وسهولة الاستخدام، والعرض غير المربك، وسهولة الاستجابة، ووجود مجموعة متنوعة. ثم مؤشر عدم الرضا يظهر رضا أقل مثل عدم وجود ميزات كاملة ومناسبة، وعدم وجود أحدث مجموعة كاملة ومكتملة، وعدم وجود مجموعة متنوعة، وعدم وجود معلومات مفصلة. وفي مؤشر رضا المستخدمين، يظهر رضاهم عن الميزات المكتملة وحسب الحاجة، وسهولة الاستخدام، وعدم وجود عرض غير مربك، والاستجابة عند الوصول إلى المعلومات.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Seiring perkembangan zaman, teknologi informasi dan komunikasi telah banyak membawa perubahan dalam seluruh aspek kehidupan, termasuk dalam dunia perpustakaan. Melihat perkembangan teknologi yang semakin maju mendorong perpustakaan untuk melakukan inovasi. Inovasi yang dilakukan dengan menciptakan perpustakaan digital yang dapat diakses melalui *smartphone*. Seluruh lapisan masyarakat baik anak – anak, remaja, dewasa, dan lansia sudah memiliki *smartphone*, sehingga perpustakaan melihat peluang untuk memanfaatkan kemajuan teknologi saat ini dengan menciptakan perpustakaan digital. Perpustakaan digital mudah diakses dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu (Andita, 2023). Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pati merupakan salah satu perpustakaan umum daerah yang menciptakan inovasi berupa perpustakaan digital untuk pengelolaan koleksi yang sudah didigitalkan serta pengembangan aplikasi tersebut bekerja sama dengan PT. Aksaramaya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu staf bahwa aplikasi I-PATI PINTAR bekerja sama dengan pihak ketiga yaitu PT. Aksaramaya. Aplikasi perpustakaan digital tersebut diberi nama I-PATI PINTAR.

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pati merilis aplikasi perpustakaan digital sejak 17 Februari 2021. Aplikasi ini memiliki berbagai fitur, diantaranya adalah *Feed*, Koleksi Buku, ePustaka, Rak Buku, *eReader*, dan Notifikasi. Aplikasi I-PATI PINTAR memiliki beberapa kategori koleksi, kategori Buku Sekolah Elektronik SD memiliki 349 koleksi, Buku Sekolah Elektronik SMP memiliki 226 koleksi, Buku Sekolah Elektronik SMA memiliki 110 koleksi, kategori Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pati memiliki 827 koleksi yang berisi koleksi Agama, Umum, Biografi, Kesehatan, Manajemen dan lain - lain, kategori koleksi internal Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pati memiliki 146 koleksi yang berisi mengenai sejarah lokal dan karya lokal orang Pati. Kebaruan informasi

aplikasi I-PATI PINTAR dapat dilihat dari tahun terbit koleksi yang memiliki rentang tahun 2015 sampai 2022. Pengisian koleksi di aplikasi I-PATI PINTAR dilakukan sejak awal rilis pada tahun 2021 hingga tahun 2023, sedangkan tahun 2024 belum diadakan pengisian atau *update* koleksi lagi.

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pati menyediakan layanan perpustakaan digital melalui aplikasi *mobile Android*. Diluncurkannya aplikasi I-PATI PINTAR pengguna dapat membaca *e-book*, menyampaikan ulasan buku, dan berinteraksi dengan pengguna lain. Meskipun adanya aplikasi I-PATI PINTAR yang memberikan kemudahan membaca buku dimana dan kapan saja, terdapat 21 ulasan dan tanggapan pengguna tentang aplikasi I-PATI PINTAR di *Play Store* dan *rating* aplikasi hanya 3,3 dari 5. Berdasarkan ulasan pengguna aplikasi I-PATI PINTAR di *Play Store*, banyak pengguna yang mengeluhkan aplikasi tidak bisa melakukan unduh *e-book*, fitur pencarian tidak dapat digunakan, dan tidak dapat meminjam buku, dan terdapat koleksi yang tidak dapat dibaca. Tanggapan positif dari pengguna tentang koleksi yang sudah diupdate, koleksi dapat didownload, dan koleksi dapat dipinjam. Sehingga dilihat dari tanggapan dan ulasan pengguna yang hanya berjumlah 21 orang dari 1.488 orang terdaftar aplikasi I-PATI PINTAR kurang bisa mewakili tanggapan pengguna secara keseluruhan. Maka dari itu, dilakukan penelitian ini untuk dapat mengetahui tanggapan pengguna yang dapat mewakili secara keseluruhan.

Pemanfaatan aplikasi perpustakaan digital I-PATI PINTAR berlandaskan firman Allah SWT yang terdapat dalam Surah Al-Baqarah ayat 25 yaitu:

وَبَشِّرِ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ جَنَّاتٍ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ كُلَّمَا رُزِقُوا مِنْهَا مِنْ ثَمَرَةٍ رِزْقًا قَالُوا هَذَا الَّذِي رُزِقْنَا مِنْ قَبْلُ وَأَنُوتُوا بِهِ مُتَشَابِهًا وَلَهُمْ فِيهَا أَزْوَاجٌ مُطَهَّرَةٌ وَهُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٢٥﴾

Artinya: *Sampaikanlah kabar gembira kepada orang-orang yang beriman dan beramal saleh bahwa untuk mereka (disediakan) surga-surga yang di*

*bawahnya mengalir sungai-sungai. Setiap kali diberi rezeki buah-buahan darinya, mereka berkata, “Inilah rezeki yang diberikan kepada kami sebelumnya.” Mereka telah diberi (buah-buahan) yang serupa dan di sana mereka (memperoleh) pasangan-pasangan yang disucikan. Mereka kekal di dalamnya. (Q.S. Al-Baqarah: 25)*

Dalam tafsir Kementerian Agama Republik Indonesia ayat di atas dijelaskan bahwa jika demikian balasan yang akan diterima oleh orang-orang yang tidak beriman, berbeda dengan yang akan diterima oleh orang-orang yang beriman. Bagi mereka yang beriman, Surga yang indah dan nyaman adalah tempat yang disediakan. Berikanlah kabar gembira yang menenangkan jiwa kepada orang-orang yang percaya Allah, Rasul-Nya, dan kitab-Nya tanpa sedikit pun keraguan, serta yang melakukan amal kebajikan, Allah telah menyiapkan untuk mereka surga-surga yang dipenuhi dengan kebun-kebun yang rimbun dan berbuah, serta istana-istana yang megah, dimana sungai-sungai mengalir di bawahnya. Setiap kali mereka menerima rezeki dari Allah berupa buah-buahan surga, mereka akan berkata, “Inilah rezeki yang mirip dengan yang pernah kami terima sebelumnya.” Meskipun nama, bentuk, dan jenisnya serupa, rasa dan kelezatannya sangat berbeda. Di surga, mereka juga akan mendapatkan pasangan-pasangan yang suci, tanpa cacat atau kekurangan. Mereka akan hidup abadi di dalamnya, tidak akan pernah mati, dan tidak akan pernah keluar dari tempat tersebut. Bedasar pada ayat Al-Quran dan tafsir diatas, disimpulkan bahwa berita gembira yang di berikan Allah SWT kepada orang – orang yang beriman berhubungan dengan konteks aplikasi perpustakaan digital yang dapat memberikan kemudahan dan keuntungan kepada pengguna untuk mencari dan mendapatkan informasi atau koleksi bahan pustaka yang dibutuhkan.

Urgensi penelitian ini dilihat dari jumlah tanggapan dan ulasan pengguna di PlayStore yang masih sedikit tentang aplikasi I-PATI PINTAR sehingga membutuhkan tanggapan dan pendapat dari pengguna lainnya. Maka dari itu, penelitian ini dilakukan untuk dapat mengetahui tanggapan mengenai kepuasan aplikasi I-PATI PINTAR dari responden pengguna aplikasi tersebut. Analisis perlu dilakukan untuk mengetahui pengguna merasa puas atau tidak dalam penggunaan

aplikasi. Penelitian ini menggunakan teori Oliver (1999) yaitu *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT) sebagai dasar teori. Teori ini digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari kualitas produk atau jasa yang dirasakan. Teori diskonfirmasi ekspektasi memiliki empat indikator utama yaitu harapan atau ekspektasi, kinerja yang dirasakan, diskonfirmasi, dan kepuasan. Alasan peneliti memilih teori tersebut yaitu berfokus pada perbedaan antara harapan awal dan pengalaman pengguna sesudah menggunakan aplikasi I-PATI PINTAR yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna serta dapat memberikan pandangan kepada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pati dalam meningkatkan layanan aplikasi. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti hal tersebut dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi I-PATI PINTAR di Kabupaten Pati”.

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Mengacu pada uraian di latar belakang yang disampaikan dahulu, rumusan masalah untuk penelitian ini yaitu bagaimana analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi perpustakaan digital I-PATI PINTAR di Kabupaten Pati?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi perpustakaan digital I-PATI PINTAR di Kabupaten Pati.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya mengenai kepuasan pengguna terhadap perpustakaan digital dengan menggunakan penerapan *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT). Manfaat secara praktis, hasil penelitian ini dapat membantu Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pati untuk memperbaiki, mengoptimalkan dan meningkatkan penggunaan aplikasi I-PATI PINTAR.

### **1.5. Batasan Masalah**

Ada banyak faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi perpustakaan digital. Maka, dalam penelitian ini berfokus pada analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi I-PATI PINTAR

menggunakan penerapan *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT). Pengguna aplikasi I-PATI PINTAR terbagi menjadi dua kategori:

- a. Pengguna dengan *email* terdaftar: pengguna yang sudah melakukan pendaftaran dan *login* menggunakan email pribadi
- b. Pengguna tidak mendaftar akun: pengguna yang tidak melakukan pendaftaran akun

Subjek penelitian berfokus kepada pengguna yang telah mengunduh, menggunakan dan memiliki *email* aktif yang terdaftar di aplikasi I-PATI PINTAR.

### **1.6.Sistematika Penulisan**

Struktur penulisan berfungsi sebagai pedoman dan kerangka dalam penyusunan tulisan yang bertujuan untuk mengetahui seluruh pembahasan yang ada pada penelitian ini. Dibawah ini struktur penulisan penelitian ini :

#### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan ini berisi latar belakang masalah yang terdapat pada aplikasi I-PATI PINTAR dan urgensi penelitian dilakukan. Identifikasi masalah berisi rumusan masalah dalam melakukan sebuah penelitian. Tujuan penelitian berisi hasil yang akan diperoleh dalam melakukan penelitian. Manfaat penelitian berisi manfaat penelitian dari segi teoritis dan praktis. Batasan masalah berisi fokus penelitian ini pada kepuasan pengguna terhadap aplikasi I-PATI PINTAR. Sistematika penulisan berisi penjelasan keseluruhan bab dan sub bab penelitian ini.

#### **2. BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Bab kajian pustaka terbagi menjadi dua sub bab yaitu, Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori. Dalam sub bab Tinjauan Pustaka akan dibahas berbagai temuan penelitian terdahulu yang relevan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap sebuah aplikasi. Landasan Teori berisi penjelasan teori yang menunjang penelitian ini yaitu perpustakaan digital, aplikasi I-PATI PINTAR, dan *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT).

#### **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan metode yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, antara lain jenis penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Tempat dilakukan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pati dan waktu dilaksanakannya penelitian. Subjek dan objek penelitian yang dilakukan pada aplikasi I-PATI PINTAR. Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari sumber data primer dan sekunder. Populasi dan sampel yang ditentukan dari pengguna aktif aplikasi I-PATI PINTAR. Instrumen penelitian berupa kuesioner menggunakan empat indikator. Teknik pengumpulan data berupa teknik yang digunakan untuk mendapatkan data. Analisis data menggunakan *Grand Mean*, uji instrumen menggunakan SPSS, dan rentang skala.

#### **4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi uraian dari hasil penelitian yang dilakukan, yaitu analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi I-PATI PINTAR di Kabupaten Pati menggunakan empat indikator, yaitu harapan, kinerja yang dirasakan, diskonfirmasi harapan, dan kepuasan. Kemudian di analisis menggunakan *Grand Mean* dan rentang skala dari data yang sudah di dapat.

#### **5. BAB V PENUTUP**

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan. Kesimpulan berisi penjelasan secara singkat terkait tingkat kepuasan pengguna aplikasi I-PATI PINTAR. Saran berfokus pada rekomendasi peneliti kepada instansi terkait, yaitu Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pati serta usulan guna dikembangkannya penelitian berikutnya.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Tinjauan Pustaka

Penting untuk mencantumkan dari penelitian sebelumnya karena dapat berfungsi sebagai referensi. Selain itu, hal ini membantu dalam mengidentifikasi perbedaan dan kesamaan, serta mencegah terjadinya duplikasi dengan penelitian sebelumnya. Pertama, penelitian oleh (Natalea & Christiani, 2019) yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Dalam Pemanfaatan Aplikasi Perpustakaan Digital Kabupaten Wonosobo”. Penelitian ini bertujuan guna mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi perpustakaan digital di Kabupaten Wonosobo mengadopsi model penerimaan teknologi (TAM). Temuan penelitian mengindikasikan indikator kualitas sistem dengan nilai 4,31% artinya sangat puas. Indikator kualitas informasi dengan nilai 3,98% artinya puas. Indikator kualitas layanan dengan nilai 4,10% artinya puas. Indikator *perceived of usefulness* dengan nilai 4,29% artinya sangat puas. Indikator *perceived ease of use* dengan nilai 4,13% artinya puas. Indikator *actual usage* dengan nilai 3,60% artinya puas. Dapat disimpulkan tingkat kepuasan pengguna aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo termasuk kategori puas. Penelitian pertama memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif dan analisis data deskriptif serta sama – sama membahas analisis tingkat kepuasan pengguna sebuah aplikasi baca perpustakaan. Perbedaannya yaitu penelitian pertama menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan teori *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT), serta pemilihan objek penelitian dan hasil penelitian.

Penelitian kedua dilakukan oleh (Suwanti dkk., 2022) yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*”. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis tingkat kepuasan sistem informasi perpustakaan IKIP

Muhammadiyah Maumere menggunakan metode EUCS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa presentase untuk variabel isi mencapai 77%, akurasi 76%, bentuk 77%, kemudahan pengguna 77%, dan ketepatan waktu 78%. Secara keseluruhan, persentase ini mengindikasikan bahwa kriteria kepuasan pengguna berada pada tingkat sangat puas terhadap penerapan sistem informasi perpustakaan di IKIP Muhammadiyah Maumere. Penelitian kedua memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif. Perbedaannya yaitu penelitian kedua menggunakan metode EUCS sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan teori *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT), penelitian kedua membahas tentang analisis kepuasan sistem informasi perpustakaan sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti membahas analisis kepuasan aplikasi baca perpustakaan serta pemilihan objek penelitian dan hasil penelitian.

Penelitian ketiga yang dilakukan oleh (Sari & Nurmiati, 2021) dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Google Classroom Menggunakan PIECES Framework” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui tingkat kepuasan pengguna *google classroom* dalam proses pembelajaran oleh mahasiswa/i Sistem Informasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan nilai rata – rata tiap domain, seperti domain *Performance* dengan nilai 4,188 artinya puas, *Information and data* dengan nilai 4,194 artinya puas, *Economics* dengan nilai 4,013 artinya puas, *Control and security* dengan nilai 4,074 artinya puas, *Efficiency* dengan nilai 4,457 artinya sangat puas dan *Service* dengan nilai 4,3 artinya sangat puas. Total rata – rata tingkat kepuasan semua domain mendapat nilai 4,204 artinya sangat puas. Penelitian ketiga memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif. Perbedaannya yaitu penelitian ketiga menggunakan metode PIECES sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan teori *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT), penelitian ketiga membahas tentang kepuasan aplikasi Google Classroom sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti membahas kepuasan aplikasi baca perpustakaan serta pemilihan objek penelitian dan hasil penelitian.

Selanjutnya penelitian keempat yang dilakukan oleh (Ningsih dkk., 2024) dengan judul “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aplikasi *E-Task* Menggunakan Metode *Servqual*”. Tujuan penelitian ini untuk menentukan tingkat kepuasan mahasiswa yang sudah menggunakan aplikasi *E-Task* untuk media pembelajaran. Hasil penelitian menunjukkan variabel *Tangible* dengan nilai harapan 0,76 dan nilai kenyataan 0,82. *Reliability* dengan nilai harapan 0,78 dan nilai kenyataan 0,83. *Responsiveness* dengan nilai harapan 0,80 dan nilai kenyataan 0,82. *Assurance* dengan nilai harapan 1,04 dan nilai kenyataan 1,14. *Empathy* dengan nilai harapan 1,14 dan nilai kenyataan 1,13. Kelima dimensi tersebut termasuk dalam kategori puas. Penelitian keempat memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif. Perbedaannya yaitu penelitian keempat menggunakan metode *SERVQUAL* sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan teori *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT), penelitian keempat membahas tentang kepuasan terhadap aplikasi *E-Task* sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti membahas kepuasan aplikasi baca perpustakaan serta pemilihan objek penelitian dan hasil penelitian.

Penelitian kelima yang dilakukan oleh (Alwi dkk., 2019) dengan judul “*An Empirical Study on the Customers Satisfaction on Fintech Mobile Payment Service In Malaysia*”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan di Malaysia dengan menerapkan variabel yang terkait dengan teori integrasi Disonansi, Asimilasi dan Kontras. Hasil penelitian ini menunjukkan keamanan dan privasi merupakan faktor kuat terhadap kepuasan pengguna terhadap layanan *mobile payment Fintech* diikuti oleh *Service Quality*, *Information Presentation* dan *Ease of Use*. Penelitian kelima memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif. Perbedaannya yaitu penelitian kelima menggunakan teori Disonansi, Asimilasi dan Kontras sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan teori *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT), penelitian kelima membahas tentang kepuasan aplikasi pembayaran secara online sedangkan

penelitian yang dilakukan oleh peneliti membahas kepuasan aplikasi baca perpustakaan serta pemilihan objek penelitian dan hasil penelitian.

Dari beberapa penelitian sebelumnya, ditemukan kesamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti yang menandakan adanya ragam bidang penelitian mengenai kepuasan pengguna sebuah sistem atau aplikasi. Analisis yang dilakukan peneliti untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi I-PATI PINTAR di Kabupaten Pati menggunakan model *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT) dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Melalui hasil penelitian ini, dapat diidentifikasi bagian aplikasi yang memerlukan perbaikan guna mencapai penggunaan yang lebih efektif dan efisien.

## **2.2 Landasan Teori**

Landasan teori ini merupakan kumpulan istilah, gagasan, serta pandangan tentang suatu hal yang tersusun secara terstruktur. Landasan teori bertujuan untuk membuat batasan dalam penelitian menjadi jelas yang berisi variabel, komponen, atau indikator (Nirwana dkk., 2023). Dalam penelitian ini landasan teori bertujuan untuk memberikan gambaran konseptual-teoritis terutama pada perpustakaan digital, aplikasi I-PATI PINTAR, dan *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT).

### **2.2.1 Perpustakaan Digital**

Perpustakaan digital pada dasarnya tidak jauh berbeda dengan perpustakaan tradisional, perbedaannya yaitu perpustakaan tradisional menggunakan koleksi cetak sedangkan perpustakaan digital menggunakan alat bantu otomatis dan sumber daya digital. Perpustakaan digital dapat di definisikan sebagai perpustakaan dengan seluruh atau sebagian koleksi – koleksinya berbentuk terkomputerisasi atau sudah di digital kan yang menjadi alternatif atau pelengkap dari koleksi tercetak yang ada di perpustakaan tradisional (Dalimunthe dkk., 2024).

Istilah perpustakaan digital berasal dari terjemahan “*digital libraries*” yang lahir dan berkembang di Amerika Serikat hingga ke seluruh dunia. Istilah ini mulai populer di Indonesia ketika beberapa pendapat muncul jika dilihat secara umum

mempunyai dua titik ekstrim. Titik ekstrim pertama memiliki pandangan bahwa perpustakaan digital merupakan sesuatu yang sangat baru serta tidak memiliki keterkaitan dengan perpustakaan tradisional (Wahdah, 2020).

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian perpustakaan digital merupakan suatu sistem yang telah di organisasi serta memiliki bagian yang terdiri dari *hardware*, *software*, koleksi elektronik, dan sumber daya manusia yang bertanggung jawab melakukan *input* dan mengolah perpustakaan digital yang dihubungkan dengan internet sehingga memberikan kemudahan akses kepada pengguna perpustakaan digital.

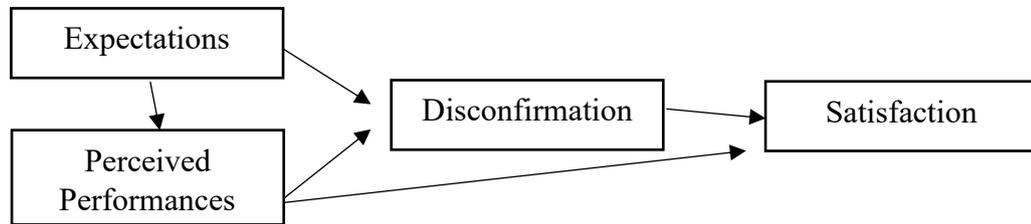
### **2.2.2 Aplikasi I-Pati Pintar**

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pati merupakan salah satu lembaga perpustakaan yang sudah mengambil langkah penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan efektivitas dan efisien dalam mendukung tujuannya. Pengembangan sistem pengelolaan koleksi yang dapat memudahkan pengguna untuk mengakses dan memanfaatkannya. Sistem perpustakaan digital tersebut diberi nama aplikasi “I – PATI PINTAR” bertujuan untuk pengelolaan koleksi digital yang bekerja sama dengan PT. Aksaramaya. Aplikasi I-PATI PINTAR dapat digunakan oleh masyarakat Kabupaten Pati yang sudah mendaftar dan menjadi member di aplikasi tersebut. Aplikasi tersebut memiliki beberapa fitur yang tersedia yaitu *home page*, kategori buku, e-Pustaka, rak buku, notifikasi (Pati, 2025).

### **2.2.3 Expectancy Disconfirmation Theory (EDT)**

Kepuasan pengguna berdasar pada evaluasi pengguna terhadap penggunaan suatu produk atau jasa tertentu. Model *Expectancy Disconfirmation Theory* merupakan teori yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna yang diukur dari perbandingan antara harapan dengan kinerja dari produk atau jasa (Oliver & Burke, 1999). Komponen utama dan kunci dari kepuasan pengguna yaitu harapan, kinerja khusus pengguna dan diskonfirmasi harapan. Dalam hal ini dilihat dari kinerja produk lebih unggul dari harapan, maka kepuasan pengguna meningkat.

Jika harapan yang dibayangkan pengguna lebih baik daripada kinerja produk, maka kepuasan pengguna menurun (Zhang, 2015).



**Gambar 2.1** Model *Expectancy Disconfirmation Theory*

Sumber: (Elkhani & Bakri, 2012)

Teori ini memiliki empat komponen yaitu harapan, kinerja yang dirasakan, diskonfirmasi, dan kepuasan.

1. Harapan, dalam model *Expectancy Disconfirmation Theory* digambarkan proses pengguna memperoleh standar ekspektasi atau naskah kinerja produk atau jasa. Harapan atau ekspektasi ini memiliki banyak sumber seperti, pengalaman sebelumnya, pengalaman tidak langsung, dan melalui komunikasi interpersonal dan pesan yang bertujuan untuk mempromosikan. Setelah diperoleh, harapan ini muncul sebagai acuan perbandingan untuk penilaian kinerja. Pengguna memiliki harapan terhadap suatu produk dan memperkirakan produk tersebut memiliki karakteristik atau kualitas tertentu (Oliver & Burke, 1999). Indikator harapan ini menjelaskan bahwa harapan awal konsumen mengenai kinerja suatu produk atau layanan (Wibowo dkk., 2024). Dalam penelitian ini, pengguna memiliki harapan awal yang terbentuk berdasarkan pengalaman sebelumnya, pengalaman tidak langsung, dan melalui pesan promosi. Dalam konteks penelitian ini terkait dengan harapan awal pengguna tentang kualitas produk dan kualitas layanan sebelum menggunakan aplikasi I-PATI PINTAR dan pengguna telah melakukan pencarian dan mendapatkan informasi terkait aplikasi I-PATI PINTAR melalui brosur atau sumber informasi lain yang diperoleh.
2. Kinerja yang dirasakan, dalam indikator ini pengguna dianggap merespons manfaat atau fitur produk yang diinginkan saat mengevaluasi barang setelah digunakan (Oliver & Burke, 1999). Indikator kinerja menjelaskan bahwa

kinerja baik atau buruk yang didapat oleh pengguna setelah menggunakan produk atau sebuah layanan (Wibowo dkk., 2024). Dalam hal ini pengguna dapat merasakan kinerja, manfaat, fitur produk setelah menggunakan aplikasi I-PATI PINTAR.

3. Diskonfirmasi, indikator diskonfirmasi muncul dari perbedaan antara ekspektasi atau harapan sebelumnya dan kinerja secara nyata serta efek dari diskonfirmasi yaitu kepuasan atau ketidakpuasan. Diskonfirmasi positif terjadi apabila kinerja produk lebih baik dari yang diharapkan. Diskonfirmasi negatif terjadi apabila kinerja produk lebih buruk dari yang diharapkan. Terkonfirmasi apabila kinerja produk sesuai dengan harapan. Ketidakpuasan terjadi ketika harapan pengguna terdiskonfirmasi negatif (Churchill *and* Suprenant, 1982). Indikator diskonfirmasi menjelaskan bahwa perbandingan antara apa yang diinginkan oleh pengguna di awal dengan kondisi yang sebenarnya atau dengan kata lain diskonfirmasi terjadi ketika perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan pengguna (Wibowo dkk., 2024). Dalam penelitian ini pengguna dapat merasakan perbedaan antara harapan dan kenyataan kinerja melalui kualitas produk dan layanan dari aplikasi I-PATI PINTAR. Diskonfirmasi positif terjadi apabila kinerja aplikasi I-PATI PINTAR melebihi harapan pengguna, sebaliknya diskonfirmasi negatif terjadi apabila kinerja aplikasi I-PATI PINTAR tidak memenuhi harapan pengguna.
4. Kepuasan, perasaan puas muncul ketika pengguna membandingkan persepsi mereka terhadap kinerja suatu produk atau layanan dengan keinginan dan harapan mereka. Selain itu perasaan puas terhadap produk atau layanan, juga ada perasaan puas terhadap informasi promosi, iklan, dan komunikasi tenaga penjual yang menjadi dasar harapan pengguna (Spreng dkk., 1996). Kepuasan menjadi indikator terakhir yang didasarkan pada efek langsung dari ekspektasi atau harapan, kinerja, dan diskonfirmasi (Oliver & Burke, 1999). Indikator kepuasan menjelaskan bahwa rasa puas muncul ketika kinerja dan harapan pengguna sesuai, sedangkan pengguna merasa tidak puas ketika kinerja dan harapan tidak sesuai (Wibowo dkk., 2024).

Dalam penelitian ini pengguna akan merespons serta muncul perasaan puas atau tidak mengenai kualitas produk dan layanan setelah menggunakan aplikasi I-PATI PINTAR

*Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT) mendukung penelitian ini dengan menjelaskan bagaimana hubungan inovasi dan kualitas layanan yang dirasakan dalam aplikasi I-PATI PINTAR akan membentuk rasa puas atau tidak puas pada pengguna. Teori ini memiliki komponen utama yang dijelaskan yaitu harapan dan pengalaman pengguna dalam waktu yang berbeda. Sebelum menggunakan aplikasi I-PATI PINTAR disebut harapan awal, sedangkan pengalaman terbentuk setelah pengguna menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, ketidaksesuaian harapan mengacu pada perbedaan antara harapan awal dan pengalaman setelah menggunakan dan mengetahui kualitas produk dan layanan aplikasi I-PATI PINTAR.

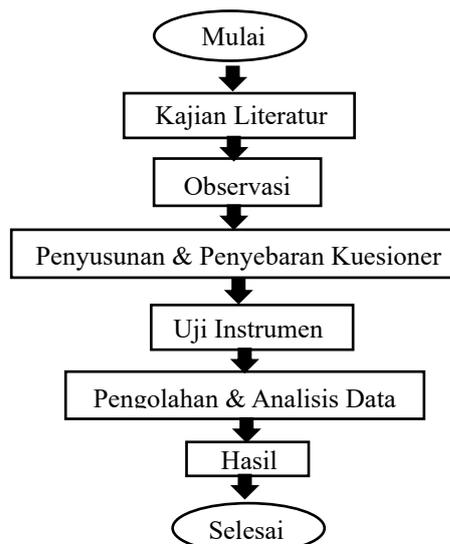
## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Jenis Penelitian

Riset ini menggunakan pendekatan kuantitatif menggunakan metode deskriptif. Berdasarkan Ramdhan, M. (2021) metode kuantitatif merupakan pencarian fenomena secara sistematis dengan menggunakan data yang dianalisis menggunakan teknik statistik, matematika, dan komputasi. Pendekatan deskriptif ini digunakan untuk menggambarkan fenomena secara sistematis fakta atau suatu karakteristik populasi dengan nyata dan cermat (Abdullah dkk., 2022). Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif deskriptif guna mengetahui kepuasan pengguna aplikasi I-PATI PINTAR di Kabupaten Pati.

### 3.2 Alur Penelitian

Alur penelitian yang digunakan menjadi acuan dalam menjalankan penelitian ini, diantaranya tahapan studi literatur, pengamatan, penyusunan kuesioner, uji kuesioner, distribusi kuesioner, pengolahan serta interpretasi data, dan penyajian hasil penelitian. Berikut adalah *flowchart* yang menggambarkan alur penelitian tersebut:



**Gambar 3.1** Alur Penelitian

Tahapan – tahapan yang dilaksanakan dalam alur penelitian ini memiliki penjelasan seperti berikut:

a. Observasi

Observasi dilakukan oleh peneliti di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pati yang dimulai pada tanggal 1 Juli 2024 sampai 20 Agustus 2024. Peneliti menemukan permasalahan mengenai aplikasi I-PATI PINTAR di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pati.

b. Studi Literatur

Studi literatur digunakan untuk menyatukan, menelaah, serta mengkaji artikel, buku, skripsi, serta berbagai referensi lainnya yang digunakan dalam mendukung proses penelitian.

c. Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner

Peneliti melakukan penyusunan kuesioner berisi beberapa pernyataan berdasarkan indikator yang diambil dari teori yang digunakan dalam penelitian ini. Kuesioner kemudian disebar kepada para responden yang didalamnya terdapat beberapa pernyataan yang harus diisi dan direspon. Tanggapan dari responden digunakan sebagai pengumpulan data dalam penelitian ini.

d. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya alat ukur penelitian berupa kuesioner (Darma, 2021). Instrumen dinyatakan valid jika angka  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel pada tingkat signifikansi 5%. Sebaliknya, jika angka  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka instrumen dianggap tidak valid pada nilai signifikansi 5%. Pada penelitian ini, uji validitas menerapkan korelasi *Product Moment Pearson* sesuai rumus berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (3.1)$$

Keterangan:

$r$  = Koefisien korelasi  $x$  dan  $y$

$N$  = Jumlah responden

$\sum X$  = total skor butir

$\sum Y$  = total skor total

Penggunaan uji reliabilitas guna mengukur instrumen penelitian berupa kuesioner apakah reliabel atau dapat diandalkan (Darma, 2021). Kemudian kuesioner di uji reliabilitasnya untuk mengetahui reliabel atau tidak dengan analisis pengujian *Cronbach Alpha* menggunakan *software* SPSS. Instrumen reliabel jika angka *cronbach alpha* >0,60 serta sebaliknya, tidak reliabel jika angka *cronbach alpha* <0,60.

Rumus *Cronbach Alpha*:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma^2} \right] \quad (3.2)$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Koefisien reliabilitas alpha

$k$  = Total tiap soal

$\sum \sigma^2 b$  = Total jenis butir

$\sigma^2$  = Jenis skor jumlah

e. Pengolahan serta Interpretasi Data

Pengolahan dan analisis data dilakukan dari pengisian kuesioner oleh responden dianalisis dengan pendekatan data deskriptif.

f. Hasil

Hasil penelitian dilakukan dengan pengolahan dan analisis data, peneliti akan memberikan penjelasan terkait hasil – hasil yang ditemukan. Kesimpulan dapat ditarik berdasarkan analisis data yang dilakukan.

### 3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat pelaksanaan penelitian dilaksanakan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pati, Jawa Tengah tepatnya terletak di Jl. Dr. Wahidin No. 4 Pati. Waktu yang digunakan untuk penelitian ini dimulai pada bulan November 2024 sampai April 2025. Rincian *timeline* penelitian dapat dilihat sebagai berikut.

**Tabel 3.1 Waktu Penelitian**

Kegiatan	2024		2025				
	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei
Pengamatan							
Tinjauan Pustaka							
Penyusunan dan Distribusi Kuesioner							
Pengujian Instrumen							
Pengolahan dan Analisis Data							
Temuan dan Kesimpulan							

### 3.4 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian merupakan sumber data penelitian berupa individu, kelas, perusahaan atau daerah (Abdullah dkk., 2022). Subjek penelitian ini adalah pengguna aplikasi I-PATI PINTAR yaitu masyarakat Kabupaten Pati yang sudah menginstal dan menggunakan aplikasi tersebut. Pengguna aplikasi I-PATI PINTAR sebagai responden menjadi alasan fokus penelitian ini, karena aplikasi I-PATI PINTAR dijadikan rujukan koleksi digital yang terdapat di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pati. Objek penelitian merupakan gambaran suatu kondisi dari objek yang akan dilakukan penelitian yang bertujuan mendapatkan suatu gambaran jelas dari penelitian (Hamidah & Hakim, 2023). Dalam penelitian ini objek penelitiannya yaitu tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi I-PATI PINTAR di Kabupaten Pati.

### 3.5 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua sumber data yang digunakan, yaitu data primer dan data sekunder.

#### 3.5.1 Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang langsung dikumpulkan peneliti dari lapangan (Indrasari, 2020). Data primer yang dibutuhkan pada penelitian ini adalah data yang didapatkan secara langsung seperti lewat wawancara serta pengisian kuesioner yang disebar kepada pengguna aplikasi I-PATI PINTAR di Kabupaten Pati.

### **3.5.2 Sumber Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang berisi dokumentasi serta data yang didapatkan melalui referensi tidak langsung (Indrasari, 2020). Selain data primer, yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu data sekunder yang didapat dari sumber lain. Data sekunder didapatkan melalui literatur serta referensi lain yang berkaitan dengan fokus penelitian menggunakan *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT).

## **3.6 Populasi dan Sampel**

### **3.6.1 Populasi**

Populasi adalah keseluruhan objek yang menjadi fokus penelitian, yang terdiri dari makhluk hidup, benda, atau peristiwa. Objek -objek ini mewakili karakteristik tertentu dan berfungsi sebagai sumber data dalam penelitian (Abdullah dkk., 2022). Populasi pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi I-PATI PINTAR di Kabupaten Pati. Adapun jumlah pengguna aktif aplikasi I-PATI PINTAR sebanyak 1.488 orang.

### **3.6.2 Sampel**

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang sangat besar jumlahnya, maka dari itu sampel yang diambil berdasarkan populasi yang mewakili (Abdullah dkk., 2022). Metode yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah metode *simple random sampling*. Teknik *simple random sampling* adalah pengambilan sampel dengan cara acak dari kumpulan suatu populasi (Sugiyono, 2017).

Dalam penentuan jumlah sampel untuk penelitian ini menerapkan rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2} \quad (3.3)$$

Keterangan:

$n$  = Total sampel

$N$  = Total populasi

$e$  = Tingkat kesalahan (10%)

Perhitungan untuk pemilihan sampel dengan menggunakan rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

$$n = \frac{1488}{1 + 1488 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{1488}{1 + 1488 (0.01)}$$

$$n = \frac{1488}{15,88}$$

$$n = 93,70$$

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan, penelitian ini melibatkan 94 responden sebagai sampel dari total populasi yang terdiri dari 1.488 orang.

### 3.7 Instrumen Penelitian

Dalam hal ini merupakan alat yang diterapkan guna mendapatkan, mengolah, dan mengartikan informasi yang sudah didapatkan dari responden dengan menggunakan pola ukur yang sama (Agustina & No, 2017). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner dengan skala *Likert* untuk pengukuran variabelnya. Penelitian ini menggunakan skala *likert*, peneliti dengan

lima tingkat penilaian, yang masing – masing diberi skor sebagai berikut (Sugiyono, 2017).

**Tabel 3.2** Skala *Likert*

Skala Ukur	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu – Ragu (R)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Pada penelitian ini alat ukur penelitian yang dibuat mengacu pada teori *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT) yang memiliki empat indikator utama yaitu harapan atau ekspektasi, kinerja yang dirasakan, diskonfirmasi harapan, dan kepuasan. Kuesioner dapat dilihat pada tabel seperti berikut:

**Tabel 3.3** Kuesioner Penelitian

Variabel	Indikator	Pernyataan	No
<i>Expectancy Disconfirmation Theory</i> (EDT)	Harapan	Saya berharap aplikasi I-PATI PINTAR memiliki fitur yang lengkap dan sesuai kebutuhan	1
		Saya berharap fitur aplikasi I-PATI PINTAR mudah digunakan	2
		Saya berharap tampilan aplikasi I-PATI PINTAR tidak membingungkan dan enak dilihat	3
		Saya berharap aplikasi I-PATI PINTAR cepat dan responsif saat mengakses informasi	4
		Saya berharap aplikasi I-PATI PINTAR memiliki kualitas koleksi terbaru dan lengkap	5
		Saya berharap aplikasi I-PATI PINTAR memiliki koleksi buku yang beragam	6
		Saya berharap koleksi aplikasi I-PATI PINTAR memiliki informasi detail	7

		seperti sinopsis, gambar cover buku, dan ketersediaan buku	
Kinerja		Aplikasi I-PATI PINTAR memiliki fitur yang lengkap dan sesuai kebutuhan	1
		Fitur aplikasi I-PATI PINTAR mudah digunakan	2
		Tampilan aplikasi I-PATI PINTAR tidak membingungkan dan enak dilihat	3
		Aplikasi I-PATI PINTAR cepat dan responsif saat mengakses informasi	4
		Aplikasi I-PATI PINTAR memiliki kualitas koleksi terbaru dan lengkap	5
		Aplikasi I-PATI PINTAR memiliki koleksi buku yang beragam	6
		Koleksi aplikasi I-PATI PINTAR memiliki informasi detail seperti sinopsis, gambar cover buku, dan ketersediaan buku	7
Diskonfirmasi		Aplikasi I-PATI PINTAR memiliki fitur yang lengkap dan sesuai kebutuhan melebihi harapan dan perkiraan saya sebelumnya	1
		Fitur aplikasi I-PATI PINTAR mudah digunakan melebihi harapan dan perkiraan saya sebelumnya	2
		Tampilan aplikasi I-PATI PINTAR tidak membingungkan dan enak dilihat melebihi harapan dan perkiraan saya sebelumnya	3
		Aplikasi I-PATI PINTAR cepat dan responsif saat mengakses informasi melebihi harapan dan perkiraan saya sebelumnya	4
		Aplikasi I-PATI PINTAR memiliki kualitas koleksi terbaru dan lengkap melebihi harapan dan perkiraan saya sebelumnya	5
		Aplikasi I-PATI PINTAR memiliki koleksi buku yang beragam melebihi harapan dan perkiraan saya sebelumnya	6
		Koleksi aplikasi I-PATI PINTAR memiliki informasi detail seperti sinopsis, gambar cover buku, dan	7

		ketersediaan buku melebihi harapan dan perkiraan saya sebelumnya	
Kepuasan		Saya merasa puas karena aplikasi I-PATI PINTAR memiliki fitur yang lengkap dan sesuai kebutuhan	1
		Saya merasa puas karena fitur aplikasi I-PATI PINTAR mudah digunakan	2
		Saya merasa puas karena tampilan aplikasi I-PATI PINTAR tidak membingungkan dan enak dilihat	3
		Saya merasa puas karena aplikasi I-PATI PINTAR cepat dan responsif saat mengakses informasi	4
		Saya merasa puas karena aplikasi I-PATI PINTAR memiliki kualitas koleksi terbaru dan lengkap	5
		Saya merasa puas karena aplikasi I-PATI PINTAR memiliki koleksi buku yang beragam	6
		Saya merasa puas karena koleksi aplikasi I-PATI PINTAR memiliki informasi detail seperti sinopsis, gambar cover buku, dan ketersediaan buku	7

### 3.8 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian adalah langkah krusial guna mendapatkan informasi yang diperlukan. Data dapat dikumpulkan melalui berbagai cara termasuk pengamatan, wawancara, distribusi kuesioner, atau gabungan dari ketiganya (Sugiyono, 2022). Dalam penelitian ini, metode penumpulan data yang diterapkan yaitu:

1. Observasi

Observasi dilakukan untuk mengamati suatu objek menjadi tola ukur pada penelitian ini. Objek yang menjadi tolak ukur yaitu mengunjungi dan mengamati isi dari aplikasi I-PATI PINTAR untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.

2. Kuesioner

Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data dengan cara memberikan pernyataan kepada para responden. Kuesioner berisi beberapa pernyataan untuk di respons dan diisi oleh responden. Responden dalam penelitian ini yaitu pengguna aplikasi I-PATI PINTAR di Kabupaten Pati.

### 3. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mengumpulkan data melalui komunikasi secara langsung maupun tidak langsung. Pada penelitian ini wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi dan data tambahan terkait aplikasi I-PATI PINTAR di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pati.

## 3.9 Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan software SPSS dengan menyajikan data berbentuk angka, analisis data yang diterapkan untuk penelitian ini yaitu analisis deskriptif, adalah data yang dihimpun diolah dengan menggunakan perangkat lunak SPSS dengan rumus tertentu. Data yang diperoleh berupa jumlah, rata – rata, persentase, dan sebagainya. Kemudian agar data yang sudah diolah mudah untuk dibaca perlu dilakukan penyajian data dalam bentuk tabel atau diagram data (Nasution, 2017).

### 3.9.1 Mean

Untuk menghitung skor rata – rata untuk setiap item pernyataan dalam alat ukur penelitian, digunakan rumus *Mean*:

$$\text{Mean } X = \frac{\sum x}{N} \quad (3.4)$$

Keterangan:

X = Rata – rata

$\sum$  = Total angka data yang diperoleh

N = Total responden

### 3.9.2 Grand Mean

Rumus *Grand Mean* digunakan guna mendapat angka rata – rata dari seluruh indikator. Adapun rumus *Grand Mean* seperti berikut:

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{total\ rata - rata\ hitung}{jumlah\ pertanyaan}$$

Deskripsi hasil penelitian dilihat dari kecenderungan jawaban responden dari masing – masing indikator yaitu harapan, kinerja yang dirasakan, diskonfirmasi, dan kepuasan. Analisis deskriptif dijelaskan dalam rentang skala berikut:

$$RS = \frac{m-n}{b} \quad (3.5)$$

Keterangan:

- RS = Rentang skala  
 m = Jumlah skor tertinggi pada skala  
 n = Jumlah skor terendah pada skala  
 b = Jumlah kelas atau kategori yang dibuat

Perhitungan sebagai berikut:

$$RS = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Kriteria indikator dapat ditentukan sebagai berikut:

**Tabel 3.4** Skala Penilaian

Skala	Kriteria Indikator
4,21 – 5, 00	Sangat Puas
3,41 – 4,20	Puas
2,61 – 3,40	Kurang Puas
1,81 – 2,60	Tidak Puas
1,00– 1,80	Sangat Tidak Puas

Tabel diatas memaparkan kategori penilaian kepuasan pengguna terhadap aplikasi I-PATI PINTAR berdasarkan skor skala *Likert*. Kategori penilaian ini dapat membantu untuk menginterpretasikan hasil penilaian pengguna terhadap aspek

harapan, kinerja yang dirasakan, diskonfirmasi, dan kepuasan dengan skala “Sangat tidak Puas” hingga “Sangat Puas.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

Bagian berikut menjelaskan serta memaparkan temuan riset tentang analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi I-PATI PINTAR di Kabupaten Pati. Kuesioner penelitian ini disebarluaskan kepada 94 responden yang telah mengunduh, menggunakan dan memiliki email aktif yang terdaftar di aplikasi I-PATI PINTAR. Pengambilan data dilakukan pada tanggal 10 Maret – 21 April 2025. Tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi I-PATI PINTAR di Kabupaten Pati diukur menggunakan indikator harapan, kinerja, diskonfirmasi, dan kepuasan. Hasil penelitian diuraikan dan disajikan dalam bentuk grafik yang menggambarkan tingkat kepuasan pengguna aplikasi I-PATI PINTAR.

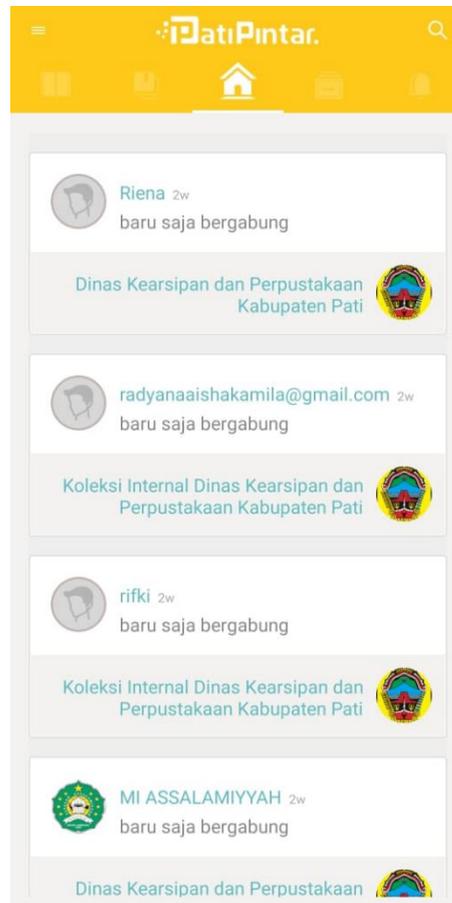
##### **4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian**

Aplikasi I-PATI PINTAR merupakan salah satu layanan yang dihasilkan dari inovasi yang dikembangkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pati. Pengembangan aplikasi tersebut bekerja sama dengan PT. Aksaramaya sejak tahun 2021. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pati mengambil langkah penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan efektivitas dan efisien dalam mendukung tujuannya. Pengembangan sistem pengelolaan koleksi yang dapat memudahkan pengguna untuk mengakses dan memanfaatkannya.

Aplikasi I - PATI PINTAR milik Dinas Kerasipan dan Perpustakaan Kabupaten Pati memiliki beberapa fitur antara lain fitur seperti *Feed*, Koleksi Buku, ePustaka, Rak Buku, *eReader*, dan Notifikasi. Fitur - fitur tersebut dapat membantu pengguna dalam melakukan pencarian, penemuan, dan peminjaman koleksi yang dibutuhkan. Berikut fungsi serta tampilan dari fitur tersebut.

1. *Home Page*

Fitur *home page* ini adalah beranda dari aplikasi yang berisi riwayat pengguna saat melakukan peminjaman buku.



**Gambar 4.1 Tampilan Halaman *Home Page* Pada Aplikasi I-PATI PINTAR**

(Sumber : Aplikasi I-PATI PINTAR, 2025)

Halaman awal dalam aplikasi perpustakaan digital I – PATI PINTAR merupakan tampilan yang berisi riwayat pengguna saat melakukan peminjaman buku. Fitur ini dapat mengetahui koleksi yang dipinjam oleh antar pengguna. Dengan menyajikan informasi koleksi yang dipinjam antar pengguna diharapkan hal ini dapat memperkuat interaksi yang positif antara pengguna dalam menggunakan layanan perpustakaan digital I – PATI PINTAR.

## 2. Kategori Buku

Halaman ini merupakan bagian inti aplikasi I – PATI PINTAR, pengguna dapat melakukan akses ke beragam kumpulan *e-Book*. Hal ini memudahkan masyarakat Kabupaten Pati sebagai pengguna aplikasi ini dapat memanfaatkan sebagai bacaan dan referensi yang lebih mudah dan praktis.



**Gambar 4.2 Tampilan Halaman Kategori Buku Pada Aplikasi I-PATI PINTAR**

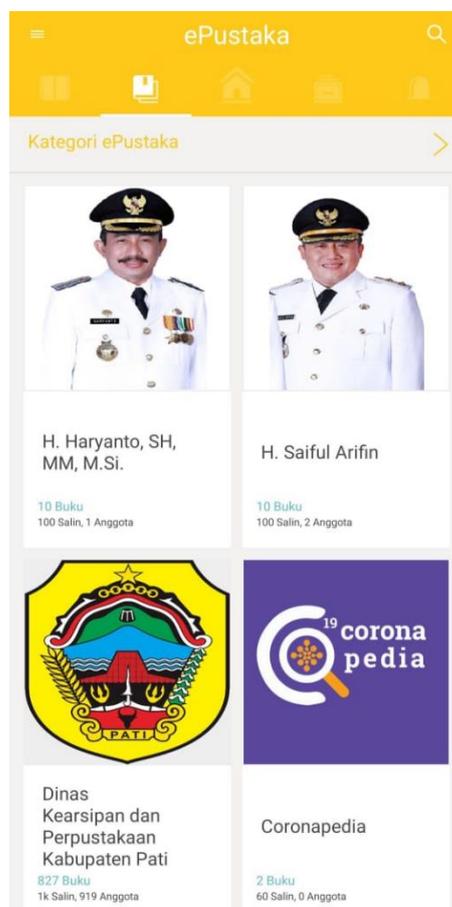
(Sumber : Aplikasi I-PATI PINTAR, 2025)

Fitur kategori buku pada aplikasi perpustakaan I – PATI PINTAR menjadi fitur utama yang memberikan fasilitas kepada pengguna seluruh lapisan masyarakat yang menggunakannya untuk mengakses, mencari, membaca, dan memanfaatkan untuk sumber referensi dengan mudah dan praktis. Dalam fitur tersebut berisi kategori buku yang dapat dipilih oleh

pengguna yang dirancang untuk memudahkan dan memberikan manfaat melalui sumber daya informasi digital.

### 3. e-Pustaka

Halaman ini menyajikan informasi tambahan mengenai kategori koleksi perpustakaan, yang mencakup berbagai jenis koleksi seperti pemerintahan, tokoh, dan sekolah.



**Gambar 4.3 Tampilan Halaman e-Pustaka Pada Aplikasi I-PATI PINTAR**

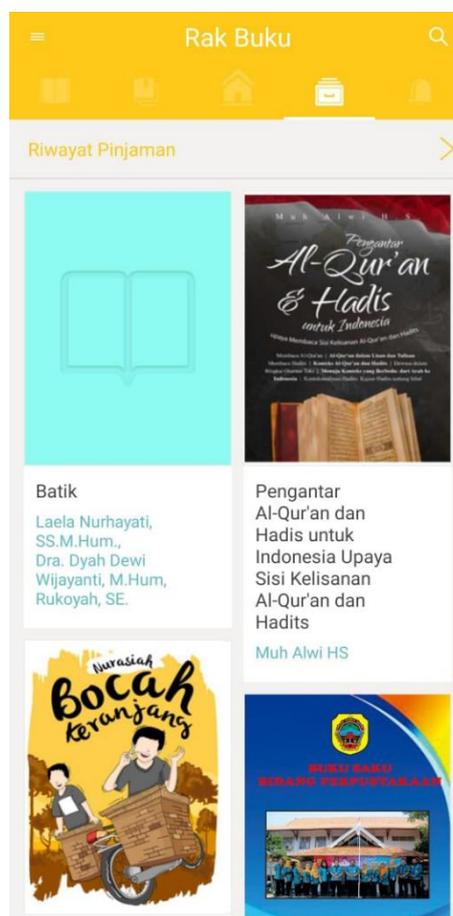
(Sumber : Aplikasi I-PATI PINTAR, 2025)

Fitur e-Pustaka dalam aplikasi perpustakaan digital I -PATI PINTAR menjadi fitur utama yang memberikan fasilitas kepada pengguna seluruh lapisan masyarakat yang menggunakannya untuk mengakses, mencari, membaca, dan memanfaatkan untuk sumber referensi dengan mudah dan

praktis. Dalam fitur ini tersedia beberapa kategori yaitu, pemerintahan, tokoh, dan sekolah. Selain itu juga terdapat koleksi internal dari Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pati yang khusus berisi koleksi konten lokal berupa karya orang Pati dan cerita atau sejarah di Kabupaten Pati.

#### 4. Rak Buku

Halaman ini berfungsi sebagai tempat untuk menampung buku yang sudah pengguna pinjam. Berisi daftar pinjaman buku, antrian buku, dan riwayat pinjaman.



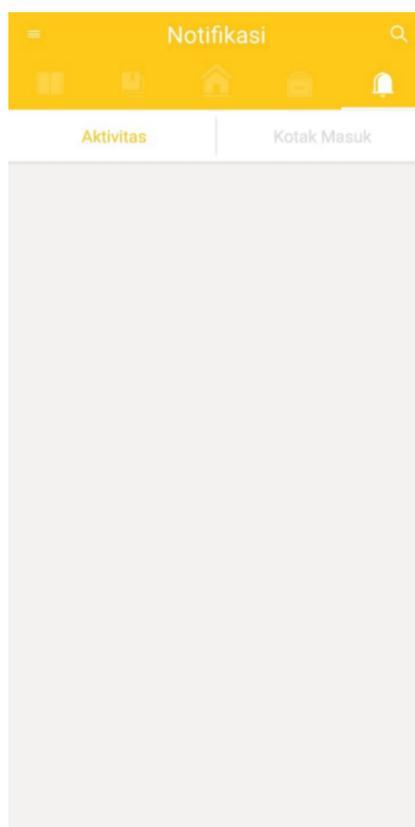
**Gambar 4.4 Tampilan Halaman Rak Buku Pada Aplikasi I-PATI PINTAR**

(Sumber : Aplikasi I-PATI PINTAR, 2025)

Fitur rak buku yang terdapat pada aplikasi perpustakaan digital I – PATI PINTAR memiliki fungsi sebagai tempat untuk menampung buku yang sudah pengguna pinjam. Berisi daftar pinjaman buku, antrian buku, dan riwayat pinjaman. Daftar pinjam buku berisi informasi mengenai buku apa yang sudah dipinjam oleh pengguna. Antrian buku berisi informasi buku yang akan dipinjam sedang dipinjam juga oleh pengguna lain, sedangkan riwayat pinjaman berisi daftar buku yang sudah pernah dipinjam oleh pengguna.

#### 5. Notifikasi

Bagian ini memiliki fungsi sebagai wadah untuk menyampaikan informasi atau pengumuman penting melalui kotak masuk dan aktivitas yang dilakukan oleh pengguna.



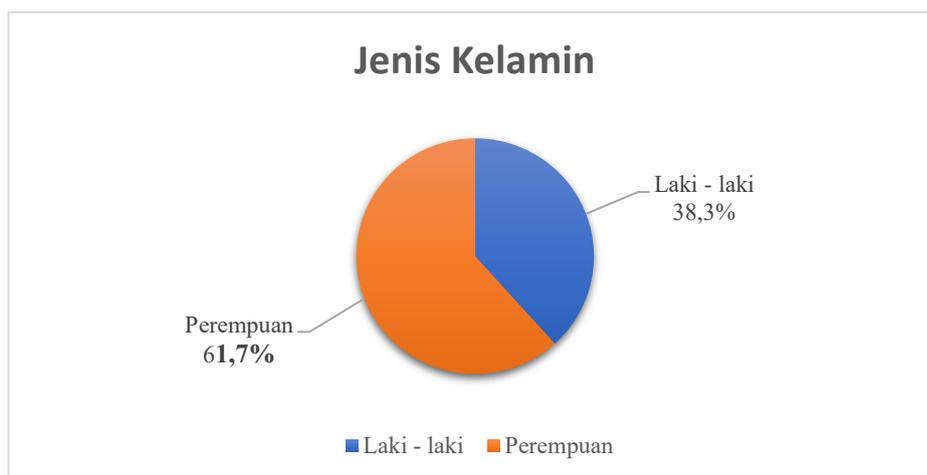
**Gambar 4.5 Tampilan Halaman Notifikasi Pada Aplikasi I-PATI PINTAR**

(Sumber : Aplikasi I-PATI PINTAR, 2025)

Fitur notifikasi dalam aplikasi perpustakaan digital I – PATI PINTAR berfungsi sebagai sarana untuk menyampaikan informasi penting untuk pengguna. Tujuan dari fitur ini adalah agar pengguna dapat meningkatkan komunikasi antara perpustakaan dengan pengguna.

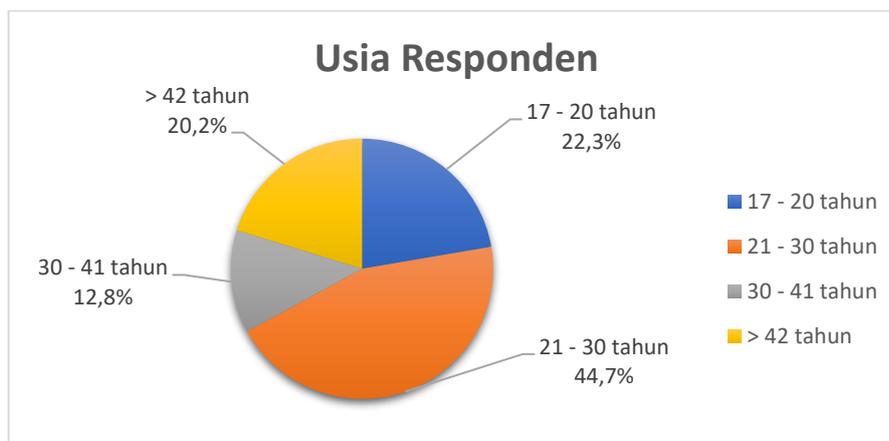
#### 4.1.2 Demografi Responden

Demografi partisipan dalam penelitian berikut dikategorikan berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Pengambilan responden menggunakan teknik *random sampling* yang merupakan pengguna aplikasi I-PATI PINTAR sebanyak 94 responden. Berikut deskripsi data responden dalam diagram berikut ini:



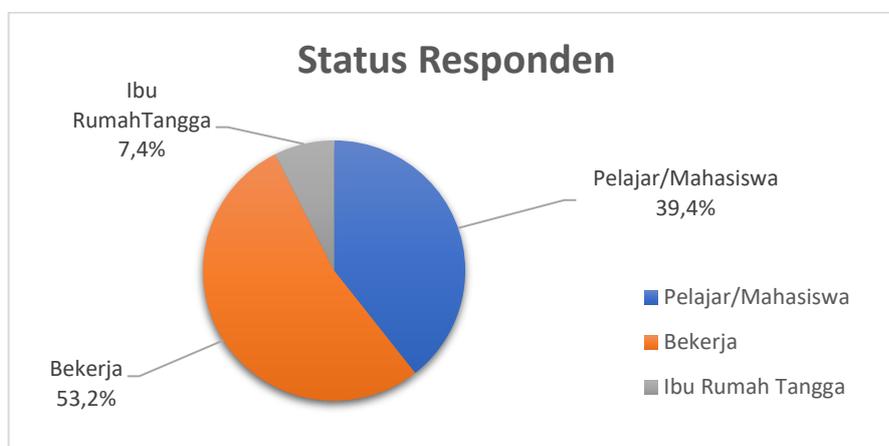
**Gambar 4.6 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Dapat dilihat pada gambar 4.6 diketahui jumlah responden sebanyak 94 orang yang meliputi 36 responden laki – laki (38,3%) serta sejumlah 58 responden perempuan (61,7%). Jadi responden perempuan jumlahnya banyak daripada responden laki – laki.



**Gambar 4.7 Data Responden Berdasarkan Usia**

Dapat dilihat pada gambar 4.7 diketahui usia responden di rentang 17 – 20 tahun berjumlah 21 orang (22,3%). Pada rentang usia 21 – 30 tahun berjumlah 42 orang (44,75%). Rentang usia 30 – 41 tahun berjumlah 12 orang (12,8%), dan pada rentang usia >42 tahun berjumlah 19 orang (20,2%). Sehingga responden yang mendapat jumlah paling tinggi yaitu pada rentang usia 21 – 30 tahun (44,7%). Sedangkan jumlah paling sedikit, yaitu pada rentang usia 30 – 41 tahun (12,8%).



**Gambar 4.8 Data Responden Berdasarkan Status Saat Ini**

Dilihat dari gambar 4.8 diketahui status responden saat ini menunjukkan sebanyak 37 orang (39,4%) merupakan pelajar atau mahasiswa. Kemudian sebanyak 50 orang (53,2%) bekerja. Sedangkan 7 orang (7,4%) sebagai Ibu Rumah Tangga. Sehingga dilihat dari gambar 4.8 mayoritas responden sudah bekerja.

### 4.1.3 Hasil Uji Validitas

Dalam melakukan uji validitas dikerjakan menerapkan cara mendistribusikan kuesioner yang berisi 28 soal untuk 34 sampel responden. Uji validitas penelitian ini menggunakan perhitungan statistik SPSS versi 25 dengan jumlah 34 responden serta tingkat signifikansi 5%. Nilai r tabel yang digunakan penelitian ini yaitu 0,339. Oleh karena itu, pernyataan dalam instrumen dinyatakan valid jika angka r hitung > 0,339. Hasil pengujian validitas yang sudah dilakukan dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut.

**Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas**

No	Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
1	Saya berharap aplikasi I-PATI PINTAR memiliki fitur yang lengkap dan sesuai kebutuhan	0,517	0,339	Valid
2	Saya berharap fitur aplikasi I-PATI PINTAR mudah digunakan	0,517	0,339	Valid
3	Saya berharap tampilan aplikasi I-PATI PINTAR tidak membingungkan dan enak dilihat	0,526	0,339	Valid
4	Saya berharap aplikasi I-PATI PINTAR cepat dan responsif saat mengakses informasi	0,483	0,339	Valid
5	Saya berharap aplikasi I-PATI PINTAR memiliki kualitas koleksi terbaru dan lengkap	0,483	0,339	Valid
6	Saya berharap aplikasi I-PATI PINTAR memiliki koleksi buku yang beragam	0,477	0,339	Valid
7	Saya berharap koleksi aplikasi I-PATI PINTAR memiliki informasi detail seperti sinopsis, gambar cover buku, dan ketersediaan buku	0,696	0,339	Valid
8	Aplikasi I-PATI PINTAR memiliki fitur yang lengkap dan sesuai kebutuhan	0,818	0,339	Valid
9	Fitur aplikasi I-PATI PINTAR mudah digunakan	0,740	0,339	Valid
10	Tampilan aplikasi I-PATI PINTAR tidak membingungkan dan enak dilihat	0,777	0,339	Valid

11	Aplikasi I-PATI PINTAR cepat dan responsif saat mengakses informasi	0,741	0,339	Valid
12	Aplikasi I-PATI PINTAR memiliki kualitas koleksi terbaru dan lengkap	0,900	0,339	Valid
13	Aplikasi I-PATI PINTAR memiliki koleksi buku yang beragam	0,680	0,339	Valid
14	Koleksi aplikasi I-PATI PINTAR memiliki informasi detail seperti sinopsis, gambar cover buku, dan ketersediaan buku	0,875	0,339	Valid
15	Aplikasi I-PATI PINTAR memiliki fitur yang lengkap dan sesuai kebutuhan melebihi harapan dan perkiraan saya sebelumnya	0,809	0,339	Valid
16	Fitur aplikasi I-PATI PINTAR mudah digunakan melebihi harapan dan perkiraan saya sebelumnya	0,644	0,339	Valid
17	Tampilan aplikasi I-PATI PINTAR tidak membingungkan dan enak dilihat melebihi harapan dan perkiraan saya sebelumnya	0,733	0,339	Valid
18	Aplikasi I-PATI PINTAR cepat dan responsif saat mengakses informasi melebihi harapan dan perkiraan saya sebelumnya	0,752	0,339	Valid
19	Aplikasi I-PATI PINTAR memiliki kualitas koleksi terbaru dan lengkap melebihi harapan dan perkiraan saya sebelumnya	0,905	0,339	Valid
20	Aplikasi I-PATI PINTAR memiliki koleksi buku yang beragam melebihi harapan dan perkiraan saya sebelumnya	0,872	0,339	Valid
21	Koleksi aplikasi I-PATI PINTAR memiliki informasi detail seperti sinopsis, gambar cover buku, dan ketersediaan buku melebihi harapan dan perkiraan saya sebelumnya	0,890	0,339	Valid

22	Saya merasa puas karena aplikasi I-PATI PINTAR memiliki fitur yang lengkap dan sesuai kebutuhan	0,830	0,339	Valid
23	Saya merasa puas karena fitur aplikasi I-PATI PINTAR mudah digunakan	0,777	0,339	Valid
24	Saya merasa puas karena tampilan aplikasi I-PATI PINTAR tidak membingungkan dan enak dilihat	0,777	0,339	Valid
25	Saya merasa puas karena aplikasi I-PATI PINTAR cepat dan responsif saat mengakses informasi	0,611	0,339	Valid
26	Saya merasa puas karena aplikasi I-PATI PINTAR memiliki kualitas koleksi terbaru dan lengkap	0,907	0,339	Valid
27	Saya merasa puas karena aplikasi I-PATI PINTAR memiliki koleksi buku yang beragam	0,864	0,339	Valid
28	Saya merasa puas karena koleksi aplikasi I-PATI PINTAR memiliki informasi detail seperti sinopsis, gambar cover buku, dan ketersediaan buku	0,894	0,339	Valid

Pada tabel 4.1 terlihat bahwa hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai  $r$  hitung untuk semua pernyataan lebih besar dari 0,339. Hal ini membuktikan bahwa pernyataan dalam kuesioner adalah valid. Berarti instrumen penelitian sudah memenuhi kriteria validitas, yaitu dapat diandalkan untuk mengumpulkan data yang akurat dan relevan sehingga menjadi alat ukur dalam penelitian ini.

#### 4.1.4 Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas diterapkan guna menilai keandalan kuesioner reliabel atau tidak (Darma, 2021). Penelitian ini menerapkan analisis pengujian *Cronbach Alpha* menggunakan *software* SPSS. Jika reliabel maka nilai *cronbach alpha* >0,60 sedangkan jika nilai *cronbach alpha* <0,60 tidak reliabel.

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
<b>.969</b>	28

**Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas**

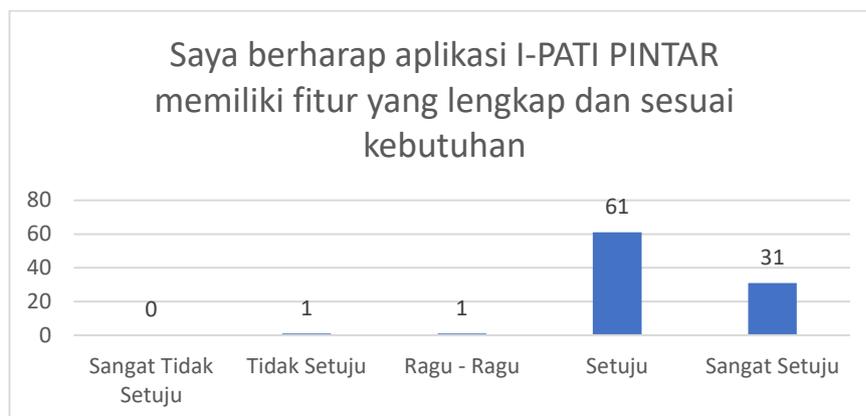
Dilihat tabel 4.2 dapat dilihat nilai *Cronbach Alpha* yang diperoleh adalah 0,969 yang artinya lebih besar dari 0,60. Hal tersebut menunjukkan bahwa kuesioner penelitian dinyatakan reliabel. Berarti instrumen penelitian memiliki nilai keandalan yang tinggi, yaitu dapat diandalkan untuk mengumpulkan data yang konsisten sehingga menjadi untuk alat ukur dalam penelitian ini.

#### **4.1.5 Hasil Analisis Data**

Riset ini, hasil analisis data dilakukan menghitung angka rata – rata atau *Mean* dari tiap – tiap pernyataan dalam kuesioner penelitian dan *Grand Mean* yaitu deskripsi hasil penelitian dilihat dari kecenderungan jawaban responden dari masing – masing indikator yaitu harapan, kinerja yang dirasakan, diskonfirmasi, dan kepuasan.

##### **4.1.5.1 Indikator Harapan**

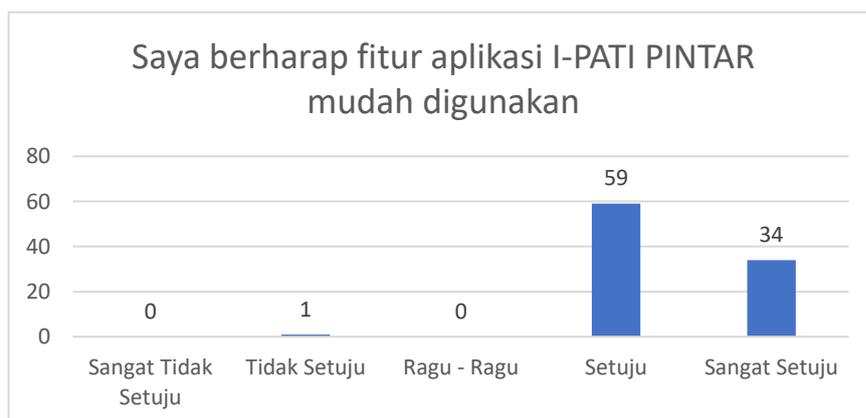
Salah satu indikator dalam model *Expectancy Disconfirmation Theory* adalah harapan atau ekspektasi dari pengguna sebelum menggunakan aplikasi I-PATI PINTAR. Pada indikator harapan ada tujuh pernyataan yang memiliki keterkaitan dengan harapan pengguna sebelum menggunakan aplikasi I-PATI PINTAR. Berikut hasil penyebaran kuesioner kepada responden dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 4.9 Diagram Harapan Responden Tentang Kelengkapan Fitur**

Berdasarkan gambar 4.9 diketahui bahwa terdapat 31 responden (33%) menetapkan sangat setuju, 61 responden (64,9%) menetapkan setuju, 1 responden (1, 1%) menetapkan ragu – ragu, 1 responden (1, 1%) menetapkan tidak setuju, dan tidak ada responden (0%) menetapkan sangat tidak setuju.

Dalam pernyataan tersebut mendapat tanggapan positif yang tinggi, dengan persentase “setuju” dan “sangat setuju” yang mencapai 97,8% responden. Hal ini menandakan jika responden mempunyai harapan yang tinggi dan menginginkan fitur aplikasi I-PATI PINTAR yang lengkap serta dapat memberikan pengalaman secara optimal dan memenuhi kebutuhan.

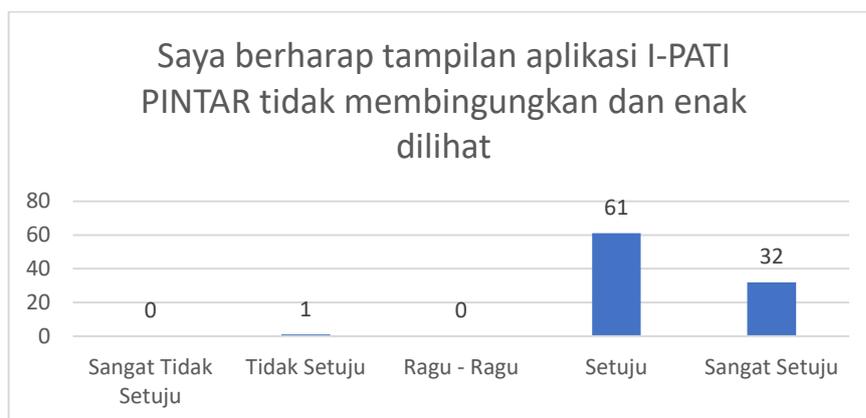


**Gambar 4.10 Diagram Harapan Responden Tentang Kemudahan Fitur**

Berdasarkan gambar 4.10 diketahui bahwa terdapat 34 responden (36,2%) menetapkan sangat setuju, 59 responden (62,8%) menetapkan setuju, tidak ada

responden (0%) menetapkan ragu – ragu, 1 responden (1, 1%) menetapkan tidak setuju, dan tidak ada responden (0%) menetapkan sangat tidak setuju.

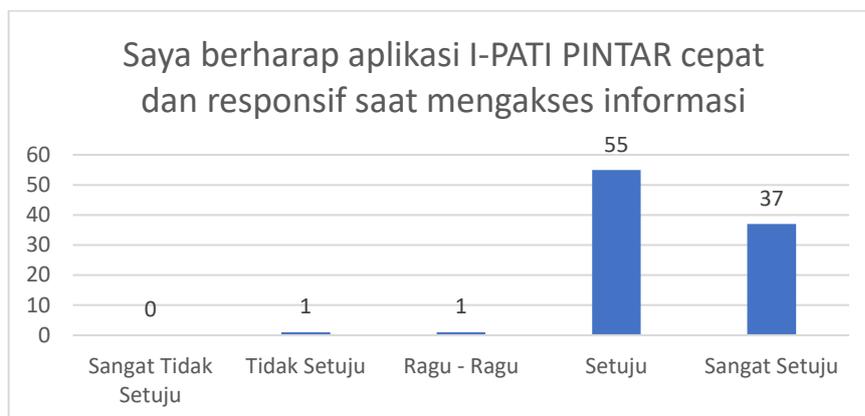
Dalam pernyataan tersebut mendapat tanggapan positif yang tinggi, dengan persentase “setuju” dan “sangat setuju” yang mencapai 98,9% responden. Hal ini menandakan jika responden mempunyai harapan yang tinggi dan menginginkan aplikasi I-PATI PINTAR dapat memberikan kemudahan dalam penggunaan fitur.



**Gambar 4.11 Diagram Harapan Responden Tentang Tampilan Fitur**

Berdasarkan gambar 4.11 diketahui bahwa ada 32 responden (34, 1%) memilih sangat setuju, 61 responden (64,9%) memilih setuju, tidak ada responden (0%) memilih ragu – ragu, 1 responden (1, 1%) memilih tidak setuju, serta tidak ada responden (0%) memilih sangat tidak setuju.

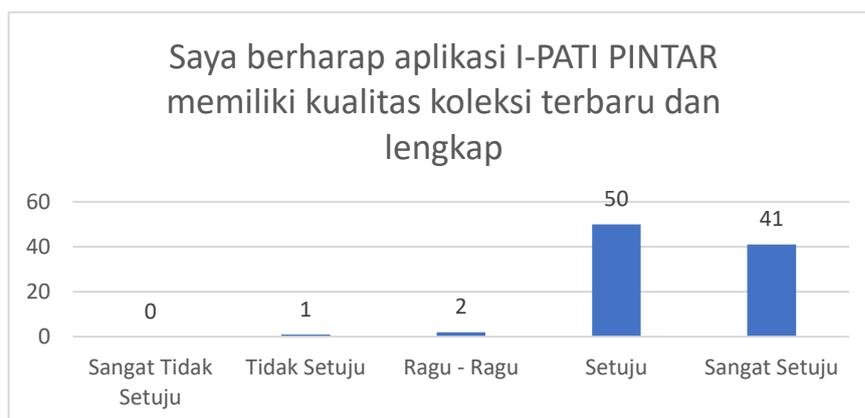
Dalam pernyataan tersebut mendapat tanggapan positif yang tinggi, dengan persentase “setuju” dan “sangat setuju” yang mencapai 98,9% responden. Hal ini menandakan jika responden mempunyai harapan yang tinggi dan menginginkan tampilan aplikasi yang estetis dan *user friendly* dalam meningkatkan pengalaman pengguna.



**Gambar 4.12 Diagram Harapan Responden Tentang Kecepatan Akses**

Berdasarkan gambar 4.12 diketahui bahwa terdapat 37 responden (39,4%) menetapkan sangat setuju, 55 responden (58,5%) menetapkan setuju, 1 responden (1, 1%) menetapkan ragu – ragu, 1 responden (1, 1%) menetapkan tidak setuju, dan tidak ada responden (0%) menetapkan sangat tidak setuju.

Dalam pernyataan tersebut mendapat tanggapan positif yang tinggi, dengan persentase “setuju” dan “sangat setuju” yang mencapai 97,8% responden. Hal ini menandakan jika responden mempunyai harapan yang tinggi dan menginginkan kecepatan dan responsivitas tanpa hambatan teknis dalam mengakses informasi pada aplikasi I-PATI PINTAR.

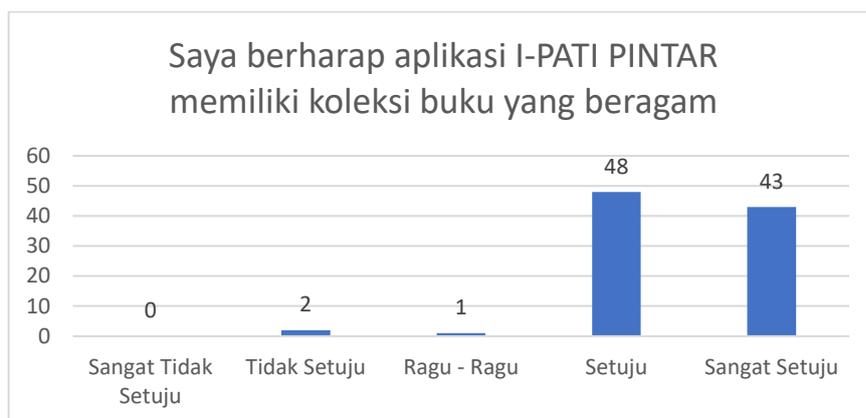


**Gambar 4.13 Diagram Harapan Responden Tentang Kualitas Koleksi**

Berdasarkan gambar 4.13 diketahui bahwa terdapat 41 responden (43,6%) menyatakan sangat setuju, 50 responden (53,2%) menyatakan setuju, 2 responden

(2,2%) memilih ragu – ragu , 1 responden (1, 1%) memilih tidak setuju, dan tidak ada responden (0%) memilih sangat tidak setuju.

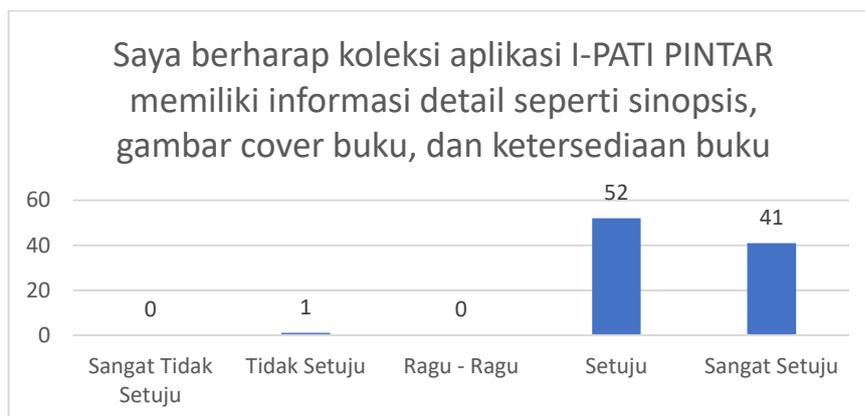
Dalam pernyataan tersebut mendapat tanggapan positif yang tinggi, dengan persentase “setuju” dan “sangat setuju” yang mencapai 96,8% responden. Hal ini menandakan jika responden mempunyai harapan yang tinggi terkait kualitas koleksi yang relevan, mutakhir dan lengkap yang tersedia pada aplikasi I-PATI PINTAR.



**Gambar 4.14 Diagram Harapan Responden Tentang Keberagaman Koleksi**

Berdasarkan gambar 4.14 diketahui bahwa terdapat 43 responden (45,8%) menetapkan sangat setuju, 48 responden (51,1%) menetapkan setuju, 1 responden (1,1%) menetapkan ragu – ragu, 2 responden (2, 1%) menetapkan tidak setuju, dan tidak ada responden (0%) menetapkan sangat tidak setuju.

Dalam pernyataan tersebut mendapat tanggapan positif yang tinggi, dengan persentase “setuju” dan “sangat setuju” yang mencapai 96,8% responden. Hal ini menandakan jika responden mempunyai harapan yang tinggi terkait keragaman koleksi buku, dapat mengakses berbagai jenis buku dan topik yang luas baik buku akademik maupun fiksi, non fiksi, referensi dan lainnya pada aplikasi I-PATI PINTAR.



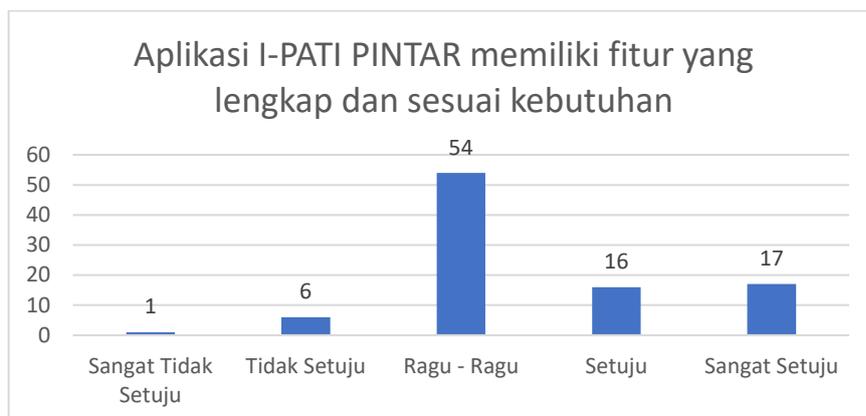
**Gambar 4.15 Diagram Harapan Responden Tentang Informasi Detail Koleksi**

Dapat dilihat gambar 4.15 diketahui bahwa terdapat 41 responden (43,6%) memilih sangat setuju, 52 responden (55,3%) memilih setuju, tidak ada responden (0%) memilih ragu – ragu, 1 responden (1,1%) memilih tidak setuju, dan tidak ada responden (0%) memilih sangat tidak setuju.

Dalam pernyataan tersebut mendapat tanggapan positif yang tinggi, dengan persentase “setuju” dan “sangat setuju” yang mencapai 98,9% responden. Hal ini menandakan jika responden mempunyai harapan tinggi terkait kelengkapan informasi koleksi buku seperti informasi yang rinci dan lengkap agar dapat membantu pengguna memilih dan mengakses buku pada aplikasi I-PATI PINTAR.

#### 4.1.5.2 Indikator Kinerja

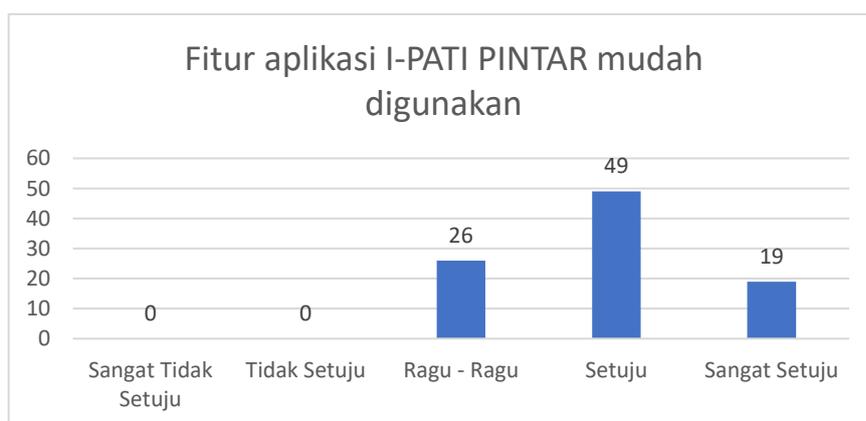
Indikator dalam model *Expectancy Disconfirmation Theory* berikutnya yaitu kinerja aplikasi I-PATI PINTAR saat digunakan oleh pengguna. Pada indikator kinerja ini ada tujuh pernyataan yang berhubungan dengan kinerja aplikasi I-PATI PINTAR. Berikut hasil penyebaran kuesioner kepada responden dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 4.16 Diagram Pernyataan Responden Tentang Kelengkapan Fitur**

Berdasarkan gambar 4.16 diketahui bahwa terdapat 17 responden (18,1%) menyatakan sangat setuju, 16 responden (19,1%) menyatakan setuju, 54 responden (57,5%) menyatakan ragu – ragu, 6 responden (5,3%) menyatakan tidak setuju, dan 1 responden (1,1%) menyatakan sangat tidak setuju.

Hasil dari total nilai kuesioner ( $\sum x$ ) adalah 324 dengan nilai rata – rata 3,44 didapat dari rumus *Mean* yaitu total nilai yang didapat dibagi total responden. Artinya jika mengacu pada skala penilaian (tabel 3.4) nilai yang dihasilkan berada pada rentang skala 3,40 – 4,20 masuk ke kategori **puas**. Hal ini mengindikasikan sebagian responden puas terhadap fitur aplikasi I-PATI PINTAR dan telah memenuhi sebagian besar kebutuhan pengguna.

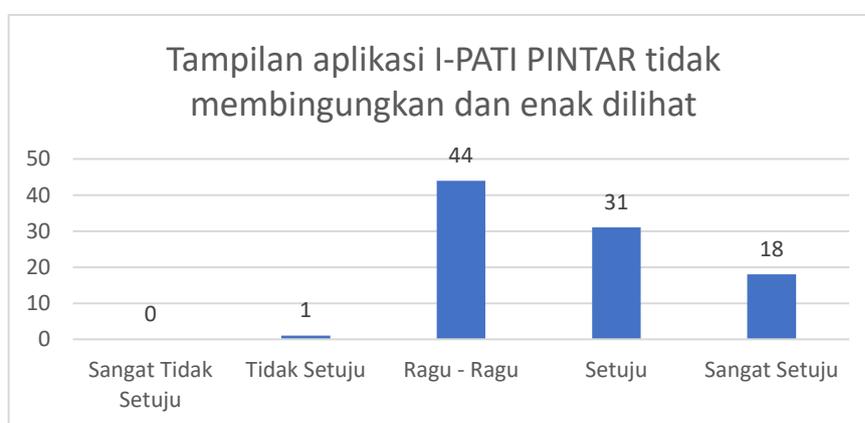


**Gambar 4.17 Diagram Pernyataan Responden Tentang Kemudahan Fitur**

Berdasarkan gambar 4.16 diketahui bahwa terdapat 19 responden (20,2%) menyatakan sangat setuju, 49 responden (52,1%) menyatakan setuju, 26 responden

(27,7%) menyatakan ragu – ragu, tidak ada responden (0%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju.

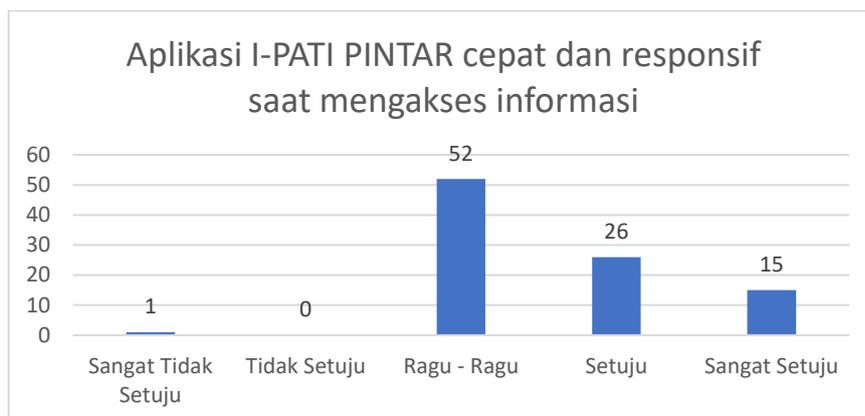
Hasil dari total nilai kuesioner ( $\sum x$ ) adalah 369 dengan nilai rata – rata 3,92 didapat dari rumus *Mean* yaitu jumlah nilai yang diperoleh dibagi jumlah responden. Artinya jika mengacu pada skala penilaian (tabel 3.4) nilai yang dihasilkan berada di rentang skala 3,40 – 4,20 masuk ke kategori **puas**. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian responden puas dengan kemudahan penggunaan dan kemudahan navigasi fitur aplikasi I-PATI PINTAR.



**Gambar 4.18 Diagram Pernyataan Responden Tentang Tampilan Fitur**

Berdasarkan gambar 4.18 diketahui bahwa terdapat 18 responden (19,2%) menentukan sangat setuju, 31 responden (33%) menentukan setuju, 44 responden (46,9%) menentukan ragu – ragu, 1 responden (1,1%) menentukan tidak setuju, dan tidak ada responden (0%) menentukan sangat tidak setuju.

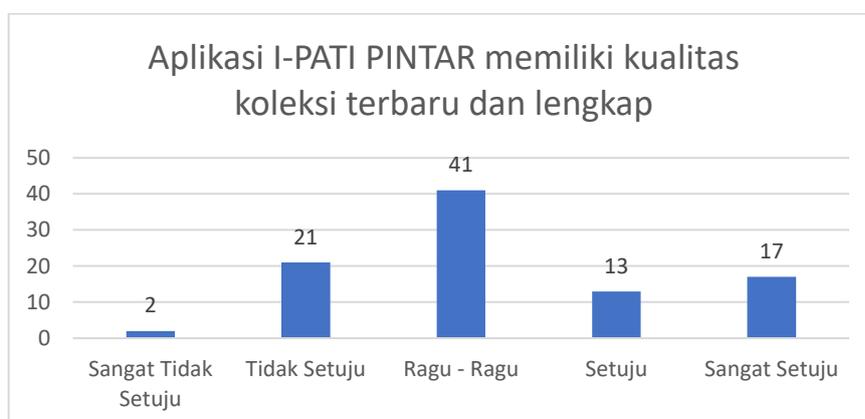
Hasil dari total nilai kuesioner ( $\sum x$ ) adalah 348 dengan nilai rata – rata 3,70 didapat dari rumus *Mean* yaitu jumlah nilai yang diperoleh dibagi jumlah responden. Artinya jika mengacu pada skala penilaian (tabel 3.4) nilai yang dihasilkan berada pada rentang skala 3,40 – 4,20 masuk ke kategori **puas**. Hal ini mengindikasikan sebagian responden puas dengan tampilan aplikasi I-PATI PINTAR yang tidak membingungkan dan enak dilihat sehingga memudahkan pengguna dalam menggunakan aplikasi.



**Gambar 4.19 Diagram Pernyataan Responden Tentang Kecepatan Akses**

Berdasarkan gambar 4.19 diketahui bahwa terdapat 15 responden (15,9%) menentukan sangat setuju, 26 responden (27,6%) menentukan setuju, 52 responden (55,3%) menentukan ragu – ragu, tidak ada responden (0%) menentukan tidak setuju, dan 1 responden (1,1%) menentukan sangat tidak setuju.

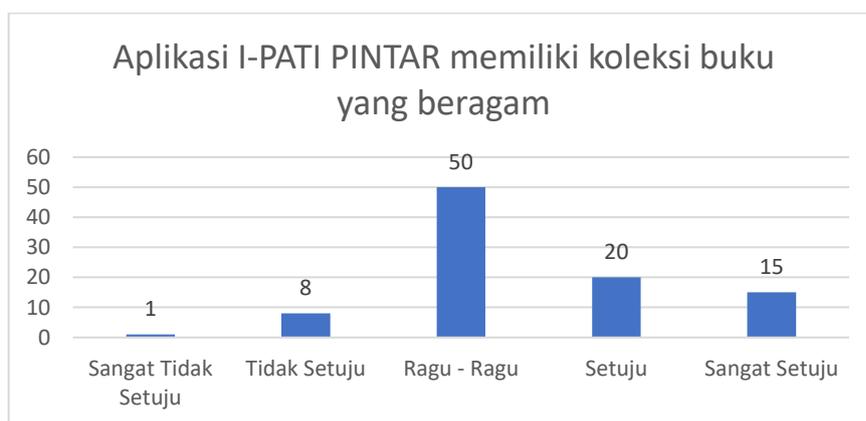
Hasil dari total nilai kuesioner ( $\sum x$ ) adalah 336 dengan nilai rata – rata 3,57 didapat dari rumus *Mean* yaitu jumlah nilai yang diperoleh dibagi jumlah responden. Artinya jika mengacu pada skala penilaian (tabel 3.4) nilai yang dihasilkan ada pada rentang skala 3,40 – 4,20 rmasuk ke kategori **puas**. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian responden puas dengan kecepatan serta responsivitas aplikasi I-PATI PINTAR, pengguna dapat mengakses informasi dengan lancar dan tidak menunggu terlalu lama.



**Gambar 4.20 Diagram Pernyataan Responden Tentang Kualitas Koleksi**

Berdasarkan gambar 4.20 diketahui bahwa terdapat 17 responden (18,1%) menentukan sangat setuju, 13 responden (13,8%) menentukan setuju, 41 responden (43,6%) menentukan ragu – ragu, 21 responden (22,4%) menentukan tidak setuju, dan 2 responden (2,1%) menentukan sangat tidak setuju.

Hasil dari total nilai kuesioner ( $\sum x$ ) adalah 304 dengan nilai rata – rata 3,23 didapat dari rumus *Mean* yaitu jumlah nilai yang diperoleh dibagi jumlah responden. Artinya jika mengacu pada skala penilaian (tabel 3.4) nilai yang dihasilkan di rentang skala 2,60 – 3,40 masuk ke kategori **kurang puas**. Hal ini mengindikasikan bahwa responden kurang puas terhadap kualitas dan kelengkapan koleksi informasi.

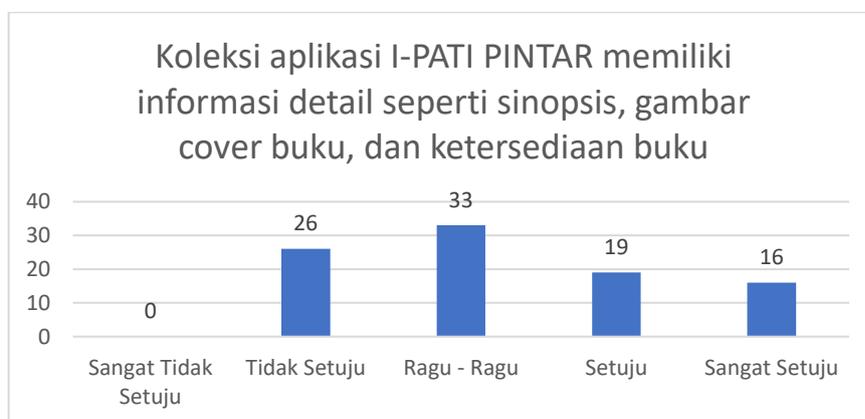


**Gambar 4.21 Diagram Pernyataan Responden Tentang Keberagaman Koleksi**

Berdasarkan gambar 4.21 diketahui bahwa ada 15 responden (16%) menentukan sangat setuju, 20 responden (21,3%) menentukan setuju, 50 responden (53,1%) menentukan ragu – ragu, 8 responden (8,5%) menentukan tidak setuju, dan 1 responden (1,1%) menentukan sangat tidak setuju.

Hasil dari total nilai kuesioner ( $\sum x$ ) adalah 322 dengan nilai rata – rata 3,42 didapat dari rumus *Mean* yaitu total nilai yang diperoleh dibagi jumlah responden. Artinya jika mengacu pada skala penilaian (tabel 3.4) nilai yang dihasilkan berada pada rentang skala 3,40 – 4,20 termasuk dalam kategori **puas**. Hal ini

mengindikasikan sebagian responden puas dengan keragaman koleksi buku pada aplikasi I-PATI PINTAR.



**Gambar 4.22 Diagram Pernyataan Responden Tentang Informasi Detail Koleksi**

Berdasarkan gambar 4.22 diketahui bahwa terdapat 16 responden (17%) menentukan sangat setuju, 19 responden (20,2%) menentukan setuju, 33 responden (35,1%) menentukan ragu – ragu, 26 responden (27,7%) menentukan tidak setuju, dan tidak ada responden (0%) menentukan sangat tidak setuju.

Hasil dari total nilai kuesioner ( $\sum x$ ) adalah 307 dengan nilai rata – rata 3,26 didapat dari rumus *Mean* yaitu jumlah nilai yang diperoleh dibagi jumlah responden. Artinya jika mengacu pada skala penilaian (tabel 3.4) nilai yang dihasilkan ada di rentang skala 2,60 – 3,40 masuk ke kategori **kurang puas**. Hal ini mengindikasikan bahwa responden kurang puas dengan kelengkapan informasi koleksi pada aplikasi I-PATI PINTAR.

**Tabel 4.3 Hasil Analisis Indikator Kinerja**

No.	Pernyataan	Mean	Kategori
1.	Aplikasi I-PATI PINTAR memiliki fitur yang lengkap dan sesuai kebutuhan	3,44	Puas
2.	Fitur aplikasi I-PATI PINTAR mudah digunakan	3,92	Puas
3.	Tampilan aplikasi I-PATI PINTAR tidak membingungkan dan enak dilihat	3,70	Puas
4.	Aplikasi I-PATI PINTAR cepat dan responsif saat mengakses informasi	3,57	Puas

5.	Aplikasi I-PATI PINTAR memiliki kualitas koleksi terbaru dan lengkap	3,23	Kurang Puas
6.	Aplikasi I-PATI PINTAR memiliki koleksi buku yang beragam	3,42	Puas
7.	Koleksi aplikasi I-PATI PINTAR memiliki informasi detail seperti sinopsis, gambar cover buku, dan ketersediaan buku	3,26	Kurang Puas
<b>Total Rata – Rata (<i>Grand Mean</i>)</b>		<b>3,50</b>	<b>Puas</b>

Berdasarkan tabel 4.3 total angka rata – rata dari indikator kinerja menerapkan perhitungan *grand mean* mendapat hasil pada nilai 3,50. Mengacu di skala penilaian (tabel 3.4) nilai yang dihasilkan berada pada rentang skala 3,40 – 4,20 yang artinya tingkat kepuasan pengguna terhadap indikator kinerja pada aplikasi I-PATI PINTAR termasuk dalam kategori **puas**.

#### 4.1.5.3 Indikator Diskonfirmasi

Indikator dalam model *Expectancy Disconfirmation Theory* berikutnya yaitu diskonfirmasi atau perbedaan antara harapan sebelumnya dan kinerja secara nyata pada aplikasi I-PATI PINTAR. Dalam indikator diskonfirmasi ini terdapat tujuh pernyataan. Berikut hasil penyebaran kuesioner kepada responden dapat dilihat pada gambar berikut:

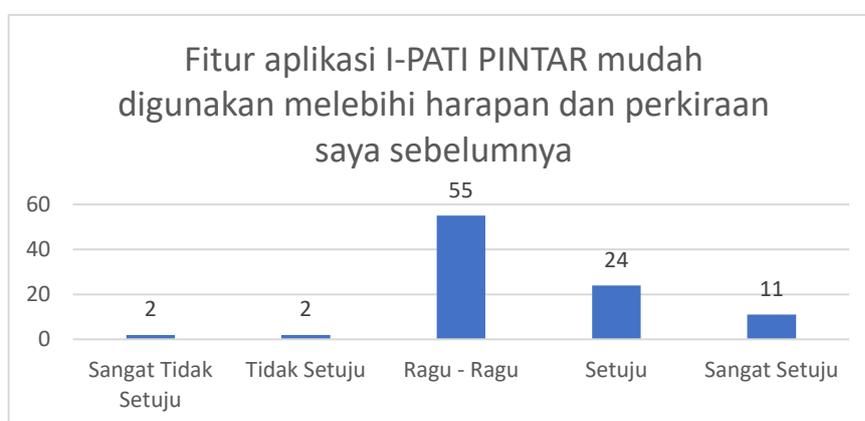


**Gambar 4.23 Diagram Diskonfirmasi Tentang Kelengkapan Fitur**

Berdasarkan gambar 4.23 diketahui bahwa terdapat 11 responden (11,7%) menyatakan sangat setuju, 21 responden (22,3%) menyatakan setuju, 54 responden

(57,5%) menyatakan ragu – ragu, 6 responden (6,4%) menyatakan tidak setuju, dan 2 responden (2,1%) menyatakan sangat tidak setuju.

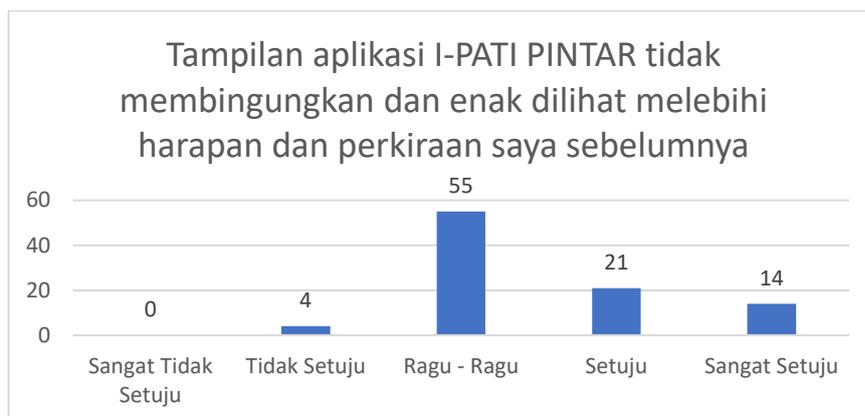
Hasil dari total nilai kuesioner ( $\sum x$ ) adalah 315 dengan nilai rata – rata 3,35 didapat dari rumus *Mean* yaitu total nilai yang didapat dibagi total responden. Artinya jika mengacu pada skala penilaian (tabel 3.4) nilai yang dihasilkan ada di rentang skala 2,60 – 3,40 masuk ke kategori **kurang puas**. Hal ini mengindikasikan bahwa responden memiliki harapan yang belum sepenuhnya terpenuhi, terkait kelengkapan fitur pada aplikasi I-PATI PINTAR.



**Gambar 4.24 Diagram Diskonfirmasi Tentang Kemudahan Fitur**

Berdasarkan gambar 4.24 diketahui bahwa terdapat 11 responden (11,7%) menentukan sangat setuju, 24 responden (25,6%) menentukan setuju, 55 responden (58,6%) menentukan ragu – ragu, 2 responden (2,1%) menentukan tidak setuju, dan 2 responden (2,0%) menentukan sangat tidak setuju.

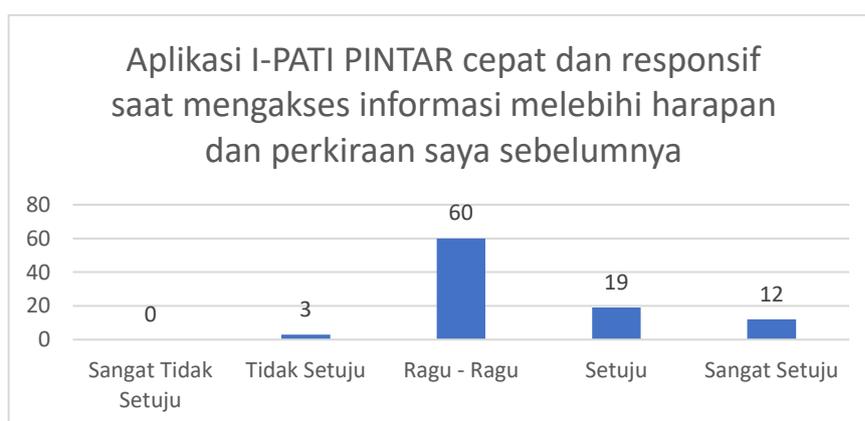
Hasil dari total nilai kuesioner ( $\sum x$ ) adalah 322 dengan nilai rata – rata 3,42 didapat dari rumus *Mean* yaitu total nilai yang didapat dibagi total responden. Artinya jika mengacu pada skala penilaian (tabel 3.4) nilai yang dihasilkan ada pada rentang skala 3,40 – 4,20 masuk ke kategori **puas**. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas terkait kemudahan fitur serta aplikasi telah berhasil menyediakan fitur yang mudah untuk digunakan.



**Gambar 4.25 Diagram Diskonfirmasi Tentang Tampilan Fitur**

Berdasarkan gambar 4.25 diketahui bahwa terdapat 14 responden (14,9%) menentukan sangat setuju, 21 responden (22,3%) menentukan setuju, 55 responden (58,5%) menentukan ragu – ragu, 4 responden (4,3%) menentukan tidak setuju, dan tidak ada responden (0%) menentukan sangat tidak setuju.

Hasil dari total nilai kuesioner ( $\sum x$ ) adalah 327 dengan nilai rata – rata 3,47 didapat dari rumus *Mean* yaitu jumlah nilai yang diperoleh dibagi jumlah responden. Artinya jika mengacu pada skala penilaian (tabel 3.4) nilai yang dihasilkan ada di rentang skala 3,40 – 4,20 masuk ke kategori **puas**. Hal ini mengindikasikan bahwa responden puas akan tampilan aplikasi yang tidak membingungkan.

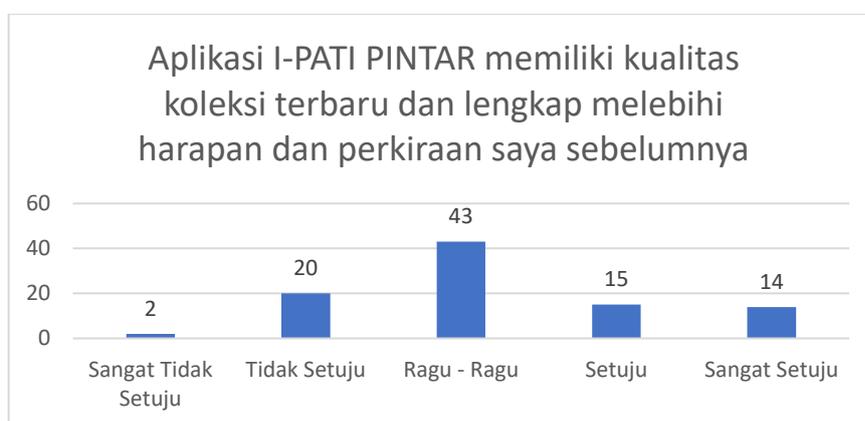


**Gambar 4.26 Diagram Diskonfirmasi Tentang Kecepatan Akses**

Berdasarkan gambar 4.26 diketahui bahwa terdapat 12 responden (12,7%) menyatakan sangat setuju, 19 responden (20,3%) menyatakan setuju, 60 responden

(63,8%) menyatakan ragu – ragu, 3 responden (3,2%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju.

Hasil dari total nilai kuesioner ( $\sum x$ ) adalah 322 dengan nilai rata – rata 3,42 didapat dari rumus *Mean* yaitu jumlah nilai yang diperoleh dibagi jumlah responden. Artinya jika mengacu pada skala penilaian (tabel 3.4) nilai yang dihasilkan ada di rentang skala 3,40 – 4,20 masuk ke kategori **puas**. Hal ini mengindikasikan bahwa responden puas dengan kecepatan serta responsivitas aplikasi saat mengakses informasi serta aplikasi telah berhasil mengoptimalkan kinerjanya.



**Gambar 4.27 Diagram Diskonfirmasi Tentang Kualitas Koleksi**

Dilihat dari gambar 4.27 diketahui terdapat 14 responden (14,9%) menentukan sangat setuju, 15 responden (15,9%) menentukan setuju, 43 responden (45,7%) menentukan ragu – ragu, 20 responden (21,3%) menentukan tidak setuju, dan 2 responden (2,1%) menentukan sangat tidak setuju.

Hasil dari total nilai kuesioner ( $\sum x$ ) adalah 301 dengan nilai rata – rata 3,20 didapat dari rumus *Mean* yaitu total nilai yang diperoleh dibagi total responden. Artinya jika mengacu pada skala penilaian (tabel 3.4) nilai yang dihasilkan ada di skala 2,60 – 3,40 termasuk dalam kategori **kurang puas**. Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki harapan yang belum sepenuhnya terpenuhi, terkait kualitas koleksi aplikasi I-PATI PINTAR.



**Gambar 4.28 Diagram Diskonfirmasi Tentang Keberagaman Koleksi**

Dilihat dari gambar 4.28 diketahui terdapat 13 responden (13,8%) menentukan sangat setuju, 18 responden (19,2%) menentukan setuju, 51 responden (54,3%) menentukan ragu – ragu, 10 responden (10,7%) menentukan tidak setuju, dan 2 responden (2,1%) menentukan sangat tidak setuju.

Hasil dari total nilai kuesioner ( $\sum x$ ) adalah 312 dengan nilai rata – rata 3,31 didapat dari rumus *Mean* yaitu total nilai yang didapat dibagi total responden. Artinya jika mengacu pada skala penilaian (tabel 3.4) nilai yang dihasilkan ada di rentang skala 2,60 – 3,40 masuk ke kategori **kurang puas**. Hal ini mengindikasikan responden memiliki harapan yang belum sepenuhnya terpenuhi, terkait keragaman koleksi aplikasi I-PATI PINTAR.



**Gambar 4.29 Diagram Diskonfirmasi Tentang Informasi Detail Koleksi**

Berdasarkan gambar 4.29 diketahui bahwa terdapat 12 responden (12,7%) menyatakan sangat setuju, 18 responden (19,1%) menyatakan setuju, 43 responden

(45,7%) memilih ragu – ragu, 20 responden (21,3%) memilih tidak setuju, dan 1 responden (1,1%) memilih sangat tidak setuju.

Hasil dari total angka kuesioner ( $\sum x$ ) adalah 302 dengan nilai rata – rata 3,21 didapat dari rumus *Mean* yaitu total nilai yang didapat dibagi total responden. Artinya jika mengacu pada skala penilaian (tabel 3.4) nilai yang dihasilkan ada di rentang skala 2,60 – 3,40 masuk ke kategori **kurang puas**. Hal ini mengindikasikan bahwa responden memiliki harapan yang belum sepenuhnya terpenuhi, terkait informasi detail dari koleksi aplikasi I-PATI PINTAR.

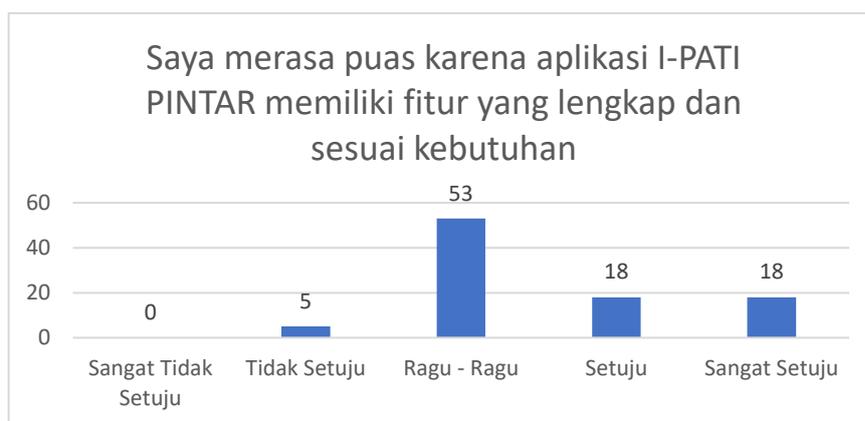
**Tabel 4.4 Hasil Analisis Indikator Diskonfirmasi**

<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Mean</b>	<b>Kategori</b>
1.	Aplikasi I-PATI PINTAR memiliki fitur yang lengkap dan sesuai kebutuhan melebihi harapan dan perkiraan saya sebelumnya	3,35	Kurang Puas
2.	Fitur aplikasi I-PATI PINTAR mudah digunakan melebihi harapan dan perkiraan saya sebelumnya	3,42	Puas
3.	Tampilan aplikasi I-PATI PINTAR tidak membingungkan dan enak dilihat melebihi harapan dan perkiraan saya sebelumnya	3,47	Puas
4.	Aplikasi I-PATI PINTAR cepat dan responsif saat mengakses informasi melebihi harapan dan perkiraan saya sebelumnya	3,42	Puas
5.	Aplikasi I-PATI PINTAR memiliki kualitas koleksi terbaru dan lengkap melebihi harapan dan perkiraan saya sebelumnya	3,20	Kurang Puas
6.	Aplikasi I-PATI PINTAR memiliki koleksi buku yang beragam melebihi harapan dan perkiraan saya sebelumnya	3,31	Kurang Puas
7.	Koleksi aplikasi I-PATI PINTAR memiliki informasi detail seperti sinopsis, gambar cover buku, dan ketersediaan buku melebihi harapan dan perkiraan saya sebelumnya	3,21	Kurang Puas
<b>Total Rata – Rata (<i>Grand Mean</i>)</b>		<b>3,34</b>	<b>Kurang Puas</b>

Berdasarkan tabel 4.4 total nilai rata – rata yang didapat indikator diskonfirmasi menggunakan rumus *grand mean* diperoleh hasil nilai 3,34. Mengacu pada skala penilaian (tabel 3.4) nilai yang dihasilkan ada di rentang skala 2,60 – 3,40 yang artinya kinerja aplikasi I-PATI PINTAR belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Dalam hal ini menandakan bahwa nilai diskonfirmasi negatif atau **kurang puas**.

#### 4.1.5.4 Indikator Kepuasan

Indikator dalam model *Expectancy Disconfirmation Theory* berikutnya yaitu kepuasan terhadap aplikasi I-PATI PINTAR. Dalam indikator kepuasan ini terdapat tujuh pernyataan. Berikut hasil penyebaran kuesioner kepada responden dapat dilihat pada gambar berikut:

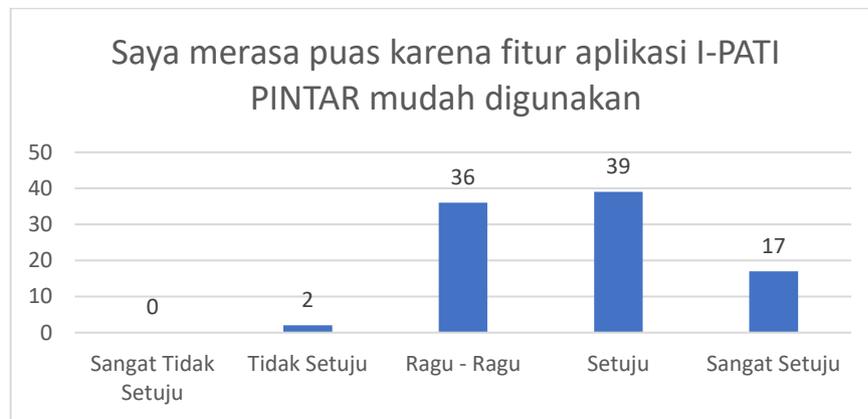


**Gambar 4.30 Diagram Kepuasan Responden Tentang Kelengkapan Fitur**

Berdasarkan gambar 4.30 diketahui bahwa terdapat 18 responden (19,2%) memilih sangat setuju, 18 responden (19,2%) memilih setuju, 53 responden (56,4%) memilih ragu – ragu, 5 responden (5,3%) memilih tidak setuju, dan tidak ada responden (0%) memilih sangat tidak setuju.

Hasil dari total nilai kuesioner ( $\sum x$ ) adalah 331 dengan nilai rata – rata 3,52 didapat dari rumus *Mean* yaitu jumlah nilai yang diperoleh dibagi jumlah responden. Artinya jika mengacu pada skala penilaian (tabel 3.4) nilai yang dihasilkan berada pada rentang skala 3,40 – 4,20 termasuk dalam kategori **puas**.

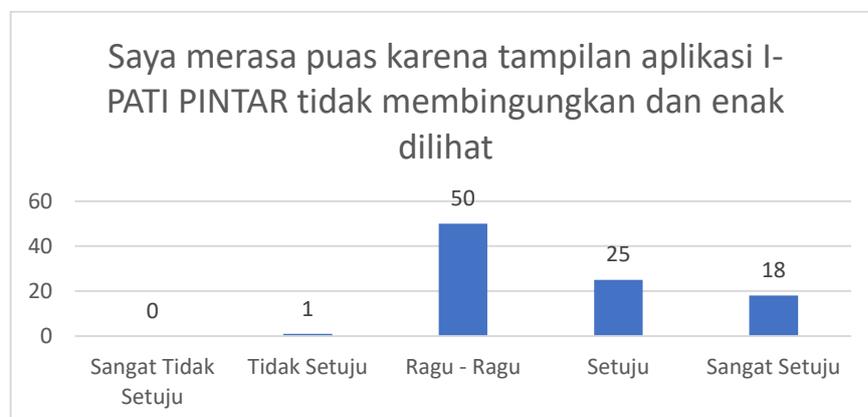
Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan fitur yang lengkap dan sesuai kebutuhan dari aplikasi I-PATI PINTAR.



**Gambar 4.31 Diagram Kepuasan Responden Tentang Kemudahan Fitur**

Berdasarkan gambar 4.31 diketahui bahwa terdapat 17 responden (18,1%) menentukan sangat setuju, 39 responden (41,4%) menentukan setuju, 36 responden (38,3%) menentukan ragu – ragu, 2 responden (2,2%) menentukan tidak setuju, dan tidak ada responden (0%) menentukan sangat tidak setuju.

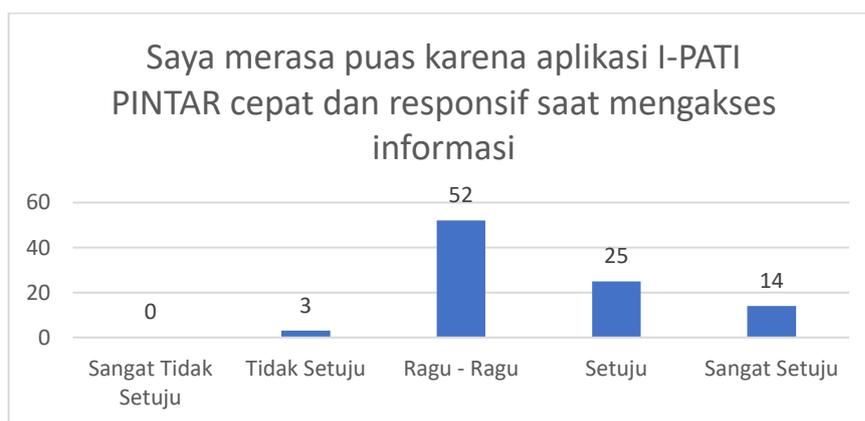
Hasil dari total nilai kuesioner ( $\sum x$ ) adalah 353 dengan nilai rata – rata 3,75 didapat dari rumus *Mean* yaitu jumlah nilai yang diperoleh dibagi jumlah responden. Artinya jika mengacu pada skala penilaian (tabel 3.4) nilai yang dihasilkan ada pada rentang skala 3,40 – 4,20 masuk ke kategori **puas**. Hal ini mengindikasikan responden puas dengan fitur aplikasi I-PATI PINTAR yang mudah digunakan.



**Gambar 4.32 Diagram Kepuasan Responden Tentang Tampilan Fitur**

Berdasarkan gambar 4.32 diketahui bahwa terdapat 18 responden (19,2%) menentukan sangat setuju, 25 responden (26,6%) menentukan setuju, 50 responden (53,2%) menentukan ragu – ragu, 1 responden (1,1%) menentukan tidak setuju, dan tidak ada responden (0%) menentukan sangat tidak setuju.

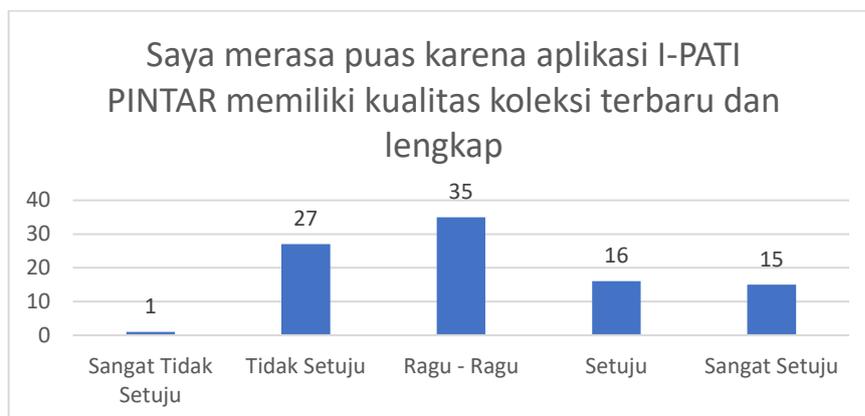
Hasil dari total nilai kuesioner ( $\sum x$ ) adalah 342 dengan nilai rata – rata 3,63 didapat dari rumus *Mean* yaitu jumlah nilai yang diperoleh dibagi jumlah responden. Artinya jika mengacu pada skala penilaian (tabel 3.4) nilai yang dihasilkan ada di rentang skala 3,40 – 4,20 masuk ke kategori **puas**. Hal ini mengindikasikan responden merasa puas dengan tampilan aplikasi I-PATI PINTAR yang tidak membingungkan dan enak dilihat.



**Gambar 4.33 Diagram Kepuasan Responden Tentang Kecepatan Akses**

Berdasarkan gambar 4.33 diketahui bahwa terdapat 14 responden (14,9%) menentukan sangat setuju, 25 responden (26,6%) menentukan setuju, 52 responden (55,3%) menentukan ragu – ragu, 3 responden (3,2%) menentukan tidak setuju, dan tidak ada responden (0%) menentukan sangat tidak setuju.

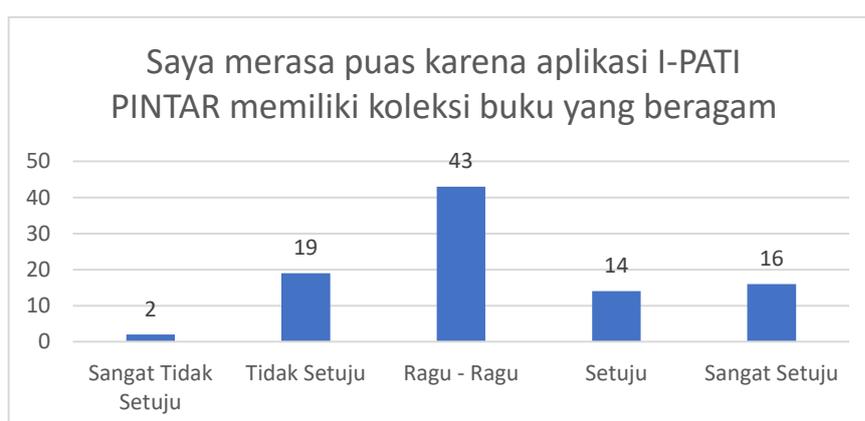
Hasil dari total nilai kuesioner ( $\sum x$ ) adalah 332 yang skor rata – rata 3,53 didapat dari rumus *Mean* yaitu jumlah nilai yang diperoleh dibagi jumlah responden. Artinya jika mengacu pada skala penilaian (tabel 3.4) nilai yang dihasilkan berada pada rentang skala 3,40 – 4,20 termasuk dalam kategori **puas**. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan kecepatan dan responsivitas dari aplikasi I-PATI PINTAR saat mengakses informasi.



**Gambar 4.34 Diagram Kepuasan Responden Tentang Kualitas Koleksi**

Berdasarkan gambar 4.34 diketahui bahwa terdapat 15 responden (16%) menetapkan sangat setuju, 16 responden (17%) menetapkan setuju, 35 responden (37,3%) menetapkan ragu – ragu, 27 responden (28,7%) menetapkan tidak setuju, dan 1 responden (1,1%) menetapkan sangat tidak setuju.

Hasil dari total nilai kuesioner ( $\sum x$ ) adalah 299 dengan nilai rata – rata 3,18 didapat dari rumus *Mean* yaitu total nilai yang didapat dibagi total responden. Artinya jika mengacu pada skala penilaian (tabel 3.4) nilai yang dihasilkan ada di rentang skala 2,60 – 3,40 masuk ke kategori **kurang puas**. Hal ini mengindikasikan responden merasa kurang puas dengan kualitas dan kelengkapan koleksi aplikasi I-PATI PINTAR.

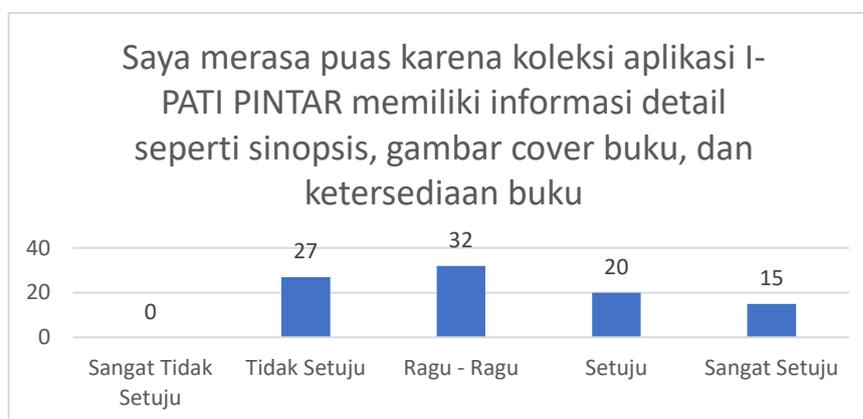


**Gambar 4.35 Diagram Kepuasan Responden Tentang Keberagaman Koleksi**

Berdasarkan gambar 4.35 diketahui bahwa terdapat 16 responden (17%) menentukan sangat setuju, 14 responden (14,9%) menentukan setuju, 43 responden

(45,8%) menentukan ragu – ragu, 19 responden (20,3%) menentukan tidak setuju, dan 2 responden (2,1%) menentukan sangat tidak setuju.

Hasil dari total nilai kuesioner ( $\sum x$ ) adalah 305 dengan nilai rata – rata 3,24 didapat dari rumus *Mean* yaitu total nilai yang didapat dibagi total responden. Artinya jika mengacu pada skala penilaian (tabel 3.4) nilai yang dihasilkan berada pada rentang skala 2,60 – 3,40 masuk ke kategori **kurang puas**. Hal ini mengindikasikan responden kurang puas dengan koleksi aplikasi I-PATI PINTAR yang belum beragam.



**Gambar 4.36 Diagram Kepuasan Responden Tentang Informasi Detail Koleksi**

Berdasarkan gambar 4.36 diketahui bahwa ada 15 responden (15,9%) menentukan sangat setuju, 20 responden (21,2%) menentukan setuju, 32 responden (34%) menentukan ragu – ragu, 27 responden (28,7%) menentukan tidak setuju, dan tidak ada responden (0%) menentukan sangat tidak setuju.

Hasil dari total nilai kuesioner ( $\sum x$ ) adalah 305 dengan nilai rata – rata 3,24 didapat dari rumus *Mean* yaitu jumlah nilai yang diperoleh dibagi jumlah responden. Artinya jika mengacu pada skala penilaian (tabel 3.4) nilai yang dihasilkan ada di rentang skala 2,60 – 3,40 masuk ke kategori **kurang puas**. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa kurang puas dengan koleksi aplikasi I-PATI PINTAR yang belum memiliki informasi detail seperti sinopsis, gambar cover buku, dan ketersediaan buku.

**Tabel 4.5 Hasil Analisis Indikator Kepuasan**

<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Mean</b>	<b>Kategori</b>
1.	Saya merasa puas karena aplikasi I-PATI PINTAR memiliki fitur yang lengkap dan sesuai kebutuhan	3,52	Puas
2.	Saya merasa puas karena fitur aplikasi I-PATI PINTAR mudah digunakan	3,75	Puas
3.	Saya merasa puas karena tampilan aplikasi I-PATI PINTAR tidak membingungkan dan enak dilihat	3,63	Puas
4.	Saya merasa puas karena aplikasi I-PATI PINTAR cepat dan responsif saat mengakses informasi	3,53	Puas
5.	Saya merasa puas karena aplikasi I-PATI PINTAR memiliki kualitas koleksi terbaru dan lengkap	3,18	Kurang Puas
6.	Saya merasa puas karena aplikasi I-PATI PINTAR memiliki koleksi buku yang beragam	3,24	Kurang Puas
7.	Saya merasa puas karena koleksi aplikasi I-PATI PINTAR memiliki informasi detail seperti sinopsis, gambar cover buku, dan ketersediaan buku	3,24	Kurang Puas
<b>Total Rata – Rata (<i>Grand Mean</i>)</b>		<b>3,44</b>	<b>Puas</b>

Berdasarkan tabel 4.5 total skor rata – rata dari indikator kepuasan memakai rumus *grand mean* diperoleh dengan hasil senilai 3,44. Mengacu di skala penilaian (tabel 3.4) nilai yang dihasilkan berada pada rentang skala 3,40 – 4,20 yang artinya tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi I-PATI PINTAR termasuk dalam kategori **puas**.

Pengukuran kepuasan pada penelitian ini, yaitu indikator kinerja, diskonfirmasi, dan kepuasan. Berikut nilai rata – rata dari ke tiga indikator beserta nilai *Grand Mean* yang diperoleh.

**Tabel 4.6 Hasil Nilai *Grand Mean***

<b>No.</b>	<b>Indikator</b>	<b>Total Rata – Rata (<i>Grand Mean</i>)</b>	<b>Kategori</b>
1.	Kinerja	3,50	Puas

2.	Diskonfirmasi	3,34	Kurang Puas
3.	Kepuasan	3,44	Puas
<b>Total Grand Mean</b>		<b>3,42</b>	<b>Puas</b>

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa total *grand mean* ke tiga indikator yang menjadi alat ukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi I-PATI PINTAR di Kabupaten Pati adalah 3,42. Mengacu pada skala penilaian (tabel 3.4) nilai yang dihasilkan berada pada rentang skala 3,40 – 4,20 yang artinya tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi I-PATI PINTAR termasuk dalam kategori **puas**. Dapat diketahui bahwa indikator kinerja mendapat nilai *Grand Mean* paling tinggi yaitu **3,50** termasuk dalam kategori **puas**. Sedangkan indikator diskonfirmasi mendapat nilai *Grand Mean* paling rendah yaitu **3,34** termasuk dalam kategori **kurang puas**.

## 4.2 Pembahasan Penelitian

Pembahasan penelitian ini mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi I-PATI PINTAR berdasarkan teori yang dikembangkan menurut Oliver (1999) yang terdiri dari empat indikator yaitu harapan, kinerja, diskonfirmasi, dan kepuasan. Berdasarkan hasil pengisian kuesioner didapat, terbanyak responden penelitian ini terdiri dari perempuan jumlah 58 responden (61,7%). Selain itu, pada rentang usia 21 – 30 tahun menjadi mayoritas responden dengan jumlah 42 responden (44,7%), serta mayoritas status responden adalah bekerja dengan jumlah 50 responden (53,2%).

### 4.2.1 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi I-PATI PINTAR Di Kabupaten Pati

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna aplikasi I-PATI PINTAR secara umum puas dengan aplikasi tersebut. Terdapat empat indikator utama yang menjadi alat ukur dalam penelitian ini. Indikator tersebut antara lain harapan, kinerja, diskonfirmasi, dan kepuasan. Indikator harapan bertujuan untuk mengetahui seberapa besar harapan responden akan manfaat yang diperoleh dari

aplikasi I-PATI PINTAR. Harapan muncul ketika pengguna memiliki pengalaman sebelumnya, informasi dari lingkungan sosial, dan adanya kebutuhan dan tujuan pribadi. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh (Sulivyo, 2021) bahwa harapan pengguna dipengaruhi oleh pengalaman penggunaan atau pembelian sebelumnya yang akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Dari data diatas, menunjukkan lebih dari 90% responden tidak hanya menginginkan sebuah sistem yang berfungsi begitu saja. Akan tetapi responden memiliki harapan yang tinggi dan menginginkan fitur aplikasi I-PATI PINTAR yang mudah digunakan, menarik secara visual, cepat diakses, dan memberikan pengalaman secara optimal dan sesuai kebutuhan. Sebuah produk yang baik ketika memberikan kepuasan dalam pengalaman pengguna, maka penting mempersiapkan produk dengan tepat dan kebutuhan pengguna akan digabungkan dengan fitur yang ada di dalamnya (Prasetyaningsih & Ramadhani, 2021). Selanjutnya berdasarkan data diatas, sebanyak lebih dari 90% responden memiliki harapan yang tinggi dan menginginkan koleksi pada aplikasi I-PATI PINTAR yang terbaru, lengkap, beragam, selalu diperbarui, dan informatif. Hal ini menekankan pentingnya penyedia layanan untuk menjaga kualitas koleksi. Kegiatan yang dapat dilakukan seperti pengembangan koleksi. Pengembangan koleksi digital diartikan sebagai peningkatan secara kualitas dan kuantitas serta kemutakhiran sebuah informasi (Agusta, 2019).

Pada penelitian ini terdapat dua indikator yang menunjukkan hasil memuaskan, yaitu indikator kinerja dan kepuasan. Indikator kinerja merupakan aspek yang penting dalam tingkat kepuasan pengguna. Dalam hal ini pengguna dapat merasakan kinerja, manfaat, fitur produk setelah menggunakan aplikasi I-PATI PINTAR. Indikator kinerja masuk dalam kategori indikator dengan hasil yang memuaskan, artinya aplikasi ini telah dirancang dengan baik dan mudah digunakan. Menurut (Wahyuningsih, 2023) semakin tinggi kualitas layanan, semakin nyaman suasana, dan semakin mudah pengguna dapat mengakses segala fitur aplikasi perpustakaan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan. Pengguna merasa puas terhadap kinerja aplikasi I-PATI PINTAR seperti fitur yang aplikasi yang mudah digunakan. Selanjutnya, dalam indikator kepuasan pengguna akan

merespons serta muncul perasaan puas atau tidak mengenai kualitas produk dan layanan setelah menggunakan aplikasi I-PATI PINTAR. Fitur dan koleksi aplikasi I-PATI PINTAR menjadi komponen untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. Indikator kepuasan masuk dalam kategori indikator dengan hasil yang memuaskan. Dari dua indikator tersebut, aspek yang menjadikan pengguna merasa puas yaitu fitur dari aplikasi I-PATI PINTAR yang mudah digunakan.

Indikator diskonfirmasi muncul dari perbedaan antara harapan sebelumnya dan kinerja secara nyata. Dalam hal ini apabila kinerja produk lebih baik dari yang diharapkan maka terjadi diskonfirmasi positif. Apabila kinerja produk lebih buruk dari yang diharapkan maka terjadi diskonfirmasi negatif. Sedangkan ketika kinerja produk sesuai dengan harapan maka tidak ada diskonfirmasi. Hasil data yang sudah diolah pada tabel 4.6 diketahui bahwa indikator diskonfirmasi menunjukkan kurang puas. Tabel tersebut menunjukkan bahwa diskonfirmasi mengarah ke arah negatif atau harapan pengguna tidak terpenuhi. Terdapat beberapa aspek yang menunjukkan kurang puas, yaitu aplikasi I-PATI PINTAR belum memiliki fitur yang lengkap dan sesuai kebutuhan melebihi harapan pengguna, belum memiliki koleksi terbaru dan lengkap melebihi harapan pengguna, belum memiliki koleksi yang beragam melebihi harapan pengguna, dan belum memiliki informasi detail koleksi melebihi harapan pengguna.

Indikator diskonfirmasi mendapat hasil kurang puas, artinya terjadi diskonfirmasi negatif karena harapan melebihi kinerja. Akan tetapi, tingkat kepuasan akhir mendapat nilai puas karena perbedaan antara harapan dan kinerja tidak terlalu besar atau masih dalam batas toleransi pengguna. Secara teori, indikator diskonfirmasi negatif dapat menurunkan tingkat kepuasan tetapi secara keseluruhan pengguna masih merasa puas meskipun hasil diskonfirmasi menunjukkan negatif. Terdapat beberapa aspek dalam indikator kinerja dan indikator kepuasan yang menjadi faktor ketidakpuasan. Pernyataan tersebut antara lain aplikasi I-PATI PINTAR belum memiliki kualitas koleksi terbaru dan lengkap. Pengembangan koleksi digital diartikan sebagai peningkatan secara kualitas dan kuantitas serta kemutakhiran sebuah informasi (Agusta, 2019). Sejalan dengan hal tersebut kualitas dan kuantitas koleksi yang baik dilakukan

dengan cara pengembangan koleksi digital oleh pustakawan atau pengelola. Selanjutnya belum memiliki koleksi buku yang beragam, menurut (Salmi Addin dkk., 2024) salah satu indikator utama kualitas sebuah perpustakaan yaitu memiliki koleksi yang beragam dan relevan. Hal tersebut memiliki tujuan agar pengguna dapat menemukan informasi yang dibutuhkan dengan tepat. Ketiga yaitu terdapat beberapa koleksi yang belum memiliki informasi detail seperti sinopsis, gambar cover buku, dan ketersediaan buku. Menurut (Imtiyaz dkk., 2023) cover buku sangat penting dalam sebuah buku karena dapat menarik calon pembaca. Selain itu juga memberikan sekilas mengenai informasi dalam buku atau pemahaman pesan dari buku. Koleksi yang memiliki informasi detail dapat memudahkan dan menarik calon pembaca untuk membaca dan meminjam buku tersebut.

Dalam teori *Expectancy Disconfirmation Theory* terdapat empat komponen utama yaitu, harapan, kinerja, diskonfirmasi, dan kepuasan sebagai hasil akhirnya. Harapan artinya seberapa besar harapan pengguna, kinerja artinya bagaimana kinerja nyata dari produk atau jasa. Sedangkan diskonfirmasi artinya selisih antara kinerja serta harapan. Jika kinerja aplikasi melebihi ekspektasi terjadi diskonfirmasi positif, jika kinerja sama besarnya dengan harapan maka tidak ada diskonfirmasi. Sedangkan kinerja kurang dari harapan terjadi diskonfirmasi negatif. Pada hasil penelitian ini didapat harapan mendapat kategori sangat tinggi, kinerja mendapat hasil puas artinya agak dibawah indikator harapan dan diskonfirmasi mendapat hasil kurang puas serta kepuasan akhir mendapat hasil puas.

Hasil jawaban kuesioner pada indikator kinerja, diskonfirmasi, dan kepuasan rata – rata menunjukkan jawaban ragu – ragu, menurut pustakawan hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya total responden yang mengakses aplikasi I-PATI PINTAR sedikit, kurang memahami fitur aplikasi I-PATI PINTAR karena terbatasnya sosialisasi kepada masyarakat Kabupaten Pati, koleksi aplikasi I-PATI PINTAR masih terbatas sehingga responden kurang tertarik. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara didapat kondisi rata – rata responden hanya mendaftar akun dan kurang memanfaatkan aplikasi I-PATI

PINTAR sehingga mempengaruhi jawaban kuesioner pada indikator kinerja, diskonfirmasi, dan kepuasan.

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi I-PATI PINTAR secara umum merasa puas, meskipun harapan awal pengguna sepenuhnya belum terpenuhi. Adapun kemungkinan faktor lain yang menjadikan pengguna merasa puas yaitu, kemudahan penggunaan aplikasi. Survei yang dilakukan kepada pengguna menunjukkan 49 responden (52,1%) menyatakan tidak menemukan kesulitan dalam menggunakan aplikasi I-PATI PINTAR. Sisanya 27 responden (28,7%) mengalami kesulitan saat mencari koleksi berdasarkan judul, penulis, subjek, atau kata kunci lain. Sedangkan 8 responden (8,5%) mengalami kesulitan saat mengembalikan buku. Lalu 7 responden (7,4%) mengalami kesulitan saat mendaftar akun dan login aplikasi I-PATI PINTAR. Kemudian 3 responden (3,2%) mengalami kesulitan saat meminjam buku. Meskipun hasil indikator diskonfirmasi menunjukkan kurang puas, hal tersebut tidak secara signifikan menurunkan tingkat kepuasan pengguna keseluruhan yang berada pada kategori puas.

Dalam mendukung hasil penelitian, peneliti mengajukan beberapa pertanyaan terbuka terhadap salah satu pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pati. Hasil yang diperoleh yaitu, beliau menggunakan aplikasi I-PATI PINTAR untuk mempermudah dalam pencarian informasi tanpa harus datang ke perpustakaan. Menurutnya koleksi internal di aplikasi I-PATI PINTAR tidak bisa ditemukan di perpustakaan. Fitur yang disukai yaitu fitur koleksi internal Dinas Kearsipan dan Perpustakaan. Semua fitur sudah sesuai dan dapat di nikmati semua kalangan. Kualitas konten yang disajikan menurutnya cukup memuaskan dan berharap dapat berinovasi sesuai kebutuhan masyarakat. Beliau merasa puas karena informasi dalam genggaman dan berharap tentang kuantitas dan kualitas koleksi semakin baik dan sesuai kebutuhan masyarakat Kabupaten Pati.

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pati dalam menyediakan sumber informasi perpustakaan digital memiliki hasil yang cukup baik dengan selalu mengikuti perkembangan teknologi informasi. Dilihat dari adanya kerja

sama dengan pihak ketiga yaitu PT. Aksaramaya dalam pengembangan aplikasi I-PATI PINTAR yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat Kabupaten Pati. Kemudahan akses yang diberikan telah dimanfaatkan oleh masyarakat dalam pencarian koleksi seperti koleksi umum, koleksi buku sekolah elektronik untuk siswa Sekolah Dasar hingga Menengah, dan beragam koleksi lainnya. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Puspitadewi & Irawan, 2023) bahwa akses yang mudah terhadap informasi di perpustakaan mendorong pengguna untuk memanfaatkannya secara maksimal, selaras dengan fungsinya sebagai pusat informasi, sumber referensi, pendidikan, dan hiburan. Meskipun pada beberapa bagian masih terdapat kekurangan, namun pihak Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pati telah memberikan yang terbaik bagi penggunanya.

#### 4.2.2 Hasil Penelitian Dalam Perspektif Islam

Menurut hasil penelitian, aplikasi I-PATI PINTAR memberikan kemudahan dalam mengakses sumber informasi serta secara umum pengguna merasa puas. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT yang ada pada Surah Al – Mulk ayat 15 berbunyi:

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِنْ رِزْقِهِ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ ﴿١٥﴾

Artinya : *Dialah yang menjadikan bumi untuk kamu dalam keadaan mudah dimanfaatkan. Maka, jelajahilah segala penjurunya dan makanlah sebagian dari rezeki-Nya. Hanya kepada-Nya kamu (kembali setelah) dibangkitkan.* (Q.S. Al – Mulk: 15)

Menurut tafsir Kementerian Agama Republik Indonesia ayat diatas dijelaskan bahwa Dialah Allah yang menciptakan bumi agar kamu dapat menjelajahinya dengan mudah untuk melakukan berbagai aktifitas yang bermanfaat, oleh karena itu manfaatkanlah kesempatan untuk menjelajahi bumi ini, berkelanalah ke seluruh pelosoknya, dan makanlah sebagian dari rezeki-Nya yang disediakan untuk kamu, serta bersyukurlah dengan segala karunia-Nya itu. Dan karena pada akhirnya, hanya kepada-Nyalah kamu kembali setelah dibangkitkan.

Dalam konsep pemanfaatan sumber daya, aplikasi I-PATI PINTAR memberikan fasilitas perpustakaan digital sebagai salah satu bentuk pemanfaatan teknologi dalam mengelola dan penggunaan sumber daya informasi. Aplikasi I-PATI PINTAR memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mencari dan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Penggunaan aplikasi I-PATI PINTAR mempengaruhi kepuasan pengguna yang dapat dilihat melalui indikator kinerja dan kepuasan.

Namun dalam penelitian ini diketahui bahwa pengguna aplikasi I-PATI PINTAR secara umum merasa puas, meskipun harapan awal pengguna sepenuhnya belum terpenuhi. Hal ini sejalan dengan teori diskonfirmasi dalam kepuasan pengguna, yang menyatakan bahwa ketika kinerja lebih rendah dari harapan atau diskonfirmasi negatif. Akan tetapi dalam penelitian ini kinerja tetap berada dalam kategori puas, menunjukkan perbedaan antara harapan dan kinerja masih pada batas toleransi pengguna. Faktor seperti aplikasi I-PATI PINTAR belum memiliki kualitas koleksi terbaru dan lengkap, belum memiliki koleksi buku yang beragam, dan terdapat beberapa koleksi yang belum memiliki informasi detail seperti sinopsis, gambar cover buku, dan ketersediaan buku mengakibatkan diskonfirmasi dalam kategori kurang puas. Terkait hal tersebut diharapkan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pati dapat meningkatkan kualitas dari koleksi aplikasi I-PATI PINTAR agar mendapatkan tanggapan positif dari pengguna.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan temuan dari penelitian yang telah dilaksanakan, ada empat indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna, yaitu harapan, kinerja, diskonfirmasi, dan kepuasan. Adapun nilai *Grand Mean* ketiga indikator kinerja, diskonfirmasi, dan kepuasan sebesar 3,42 yang masuk dalam kategori puas. Artinya masyarakat Kabupaten Pati atau pengguna puas dengan aplikasi I-PATI PINTAR. Berdasarkan indikator tersebut, indikator harapan menunjukkan lebih dari 90% responden memiliki harapan yang tinggi dan menginginkan fitur aplikasi I-PATI PINTAR yang mudah digunakan, menarik secara visual, cepat diakses, dan memberikan pengalaman secara optimal dan sesuai kebutuhan. Serta menginginkan koleksi aplikasi I-PATI PINTAR yang terbaru, lengkap, beragam, selalu diperbarui, dan informatif. Indikator kinerja dengan nilai rata – rata 3,50 masuk dalam kategori puas. Pengguna merasa puas terhadap kinerja aplikasi I-PATI PINTAR seperti fitur yang lengkap dan sesuai kebutuhan, mudah digunakan, tampilan tidak membingungkan, responsif, dan memiliki koleksi yang beragam. Sedangkan indikator diskonfirmasi dengan nilai rata – rata 3,34 masuk dalam kategori kurang puas. Terdapat beberapa aspek pada indikator diskonfirmasi yang menunjukkan kurang puas, yaitu aplikasi I-PATI PINTAR belum memiliki fitur yang lengkap dan sesuai kebutuhan melebihi harapan pengguna, belum memiliki koleksi terbaru dan lengkap melebihi harapan pengguna, belum memiliki koleksi yang beragam melebihi harapan pengguna, dan belum memiliki informasi detail koleksi melebihi harapan pengguna. Kemudian indikator kepuasan dengan nilai rata – rata 3,44 masuk dalam kategori puas. Pengguna merasa puas terhadap aplikasi I-PATI PINTAR seperti fitur yang lengkap dan sesuai kebutuhan, mudah digunakan, tampilan tidak membingungkan, dan responsif saat mengakses informasi. Penelitian ini menunjukkan pengguna aplikasi I-PATI PINTAR di Kabupaten Pati puas terhadap indikator kinerja dan kepuasan aplikasi tersebut yang mendapatkan nilai rata – rata tertinggi.

## 5.2 Saran

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, berikut beberapa rekomendasi yang penulis tujukan kepada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pati dan peneliti selanjutnya yang ingin meneliti hal serupa, yaitu:

1. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pati untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi I-PATI PINTAR dari segi *update* kualitas koleksi yang lengkap, keberagaman koleksi, dan informasi detail koleksi seperti sinopsis, gambar cover buku, dan ketersediaan buku. Karena pada indikator diskonfirmasi menunjukkan kurang puas terhadap koleksi dari aplikasi I-PATI PINTAR.
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggabungkan model *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT) dengan model lain seperti *Technology Acceptance Model* (TAM) atau *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) untuk mendapatkan pemahaman yang lebih luas dalam mengukur tingkat kepuasan dan penerimaan teknologi agar lebih terstruktur. Dengan menggabungkan model EDT dan UTAUT dapat memperoleh pemahaman yang lebih lengkap tentang bagaimana pengguna berinteraksi serta bagaimana meningkatkan kepuasan dan penerimaan teknologi.
3. Dalam penelitian ini indikator yang digunakan terbatas pada harapan, kinerja, diskonfirmasi, dan kepuasan. Saran terhadap penelitian selanjutnya dapat menambahkan indikator lain seperti kualitas layanan, kemudahan penggunaan, kepercayaan pengguna sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna agar memperoleh gambaran yang lebih luas. Sedangkan indikator harapan, kinerja, diskonfirmasi, dan kepuasan lebih berfokus pada proses kognitif dan afektif pengguna dalam menilai suatu aplikasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, D. K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, M., Fadilla, Z., Taqwin, N., & Saputra, N. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*.
- Aditya Nirwana, Sudarmiatin, & Melany. (2023). Implementation of Artificial Intelligence in Digital Marketing Development: A Thematic Review and Practical Exploration. *Jurnal Manajemen Bisnis, Akuntansi dan Keuangan*, 2(1), 85–112. <https://doi.org/10.55927/jambak.v2i1.4034>
- Agusta, A. S. (2019). Proses Pengembangan Koleksi Serial Elektronik. *Iqra` : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi (e-Journal)*, 13(2), 178. <https://doi.org/10.30829/iqra.v13i2.5867>
- Agustina, N., & No, J. R. F. (2017). Mengukur Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik pada SMP Uswatun Hasanah Jakarta. *19*(1).
- Alwi, S., Alpandi, R. M., Salleh, M. N. M., Najihah, I., & Ariff, F. F. (2019). An Empirical Study on the Customers' Satisfaction on Fintech Mobile Payment Services in Malaysia. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 28(16).
- Budi, D. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS. Jawa Barat:Guepedia*.
- Churchill and Suprenant. (1982). *An Investigation Into The Determinants of Consumer Satisfaction*. *Journal of Marketing Research*.
- Dalimunthe, A. S., Siregar, Y. D., & Fathurrahman, M. (2024). Strategi Pengembangan Koleksi Local Content di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu.
- Elkhani, N., & Bakri, A. (2012). *Review on "Expectancy Disconfirmation Theory" (EDT) Model in B2C E-Commerce*.
- Hamidah, N. S., & Hakim, R. J. (2023). Peran Sosial Media Atas Perilaku Konsumtif Belanja Bagi Ibu Rumah Tangga di Desa Lebaksari Kec.Parakansalak. *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(3), 682–686. <https://doi.org/10.55681/sentri.v2i3.618>
- Imtiyaz, R., Inriana, S., & Regina, T. (2023). Analisis Visual Pada Sampul Buku Cerita Anak Tentang Permainan Tradisional. *Visual Heritage: Jurnal Kreasi Seni dan Budaya*, 5(3), 331–338. <https://doi.org/10.30998/vh.v5i3.6246>
- Indrasari, Y. (2020). Efisiensi Saluran Distribusi Pemasaran Kopi Rakyat di Desa Gending Waluh Kecamatan Sempol (Ijen) Bondowoso. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 14(1), 44–50. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.14.1.44-50>
- Kemenag. 2024. Tafsir Surat Al-Baqarah ayat 25. <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/2?from=25&to=286> (Diakses pada tanggal 12 Desember, 2024).
- Kemenag. 2025. Tafsir Surat Al-Mulk ayat 15. <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/67?from=15&to=30> (Diakses pada tanggal 8 Mei 2025).
- Nasution, L. M. (2017). *Statistik Deskriptif*. 14(1). *Jurnal Hikmah*, 1829-8419.
- Natalea, D. I., & Christiani, L. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dalam Pemanfaatan Aplikasi Perpustakaan Digital Kabupaten Wonosobo.

- Oliver, R. L., & Burke, R. R. (1999). Expectation Processes in Satisfaction Formation: A Field Study. *Journal of Service Research*, 1(3), 196–214. <https://doi.org/10.1177/109467059913002>
- Pati, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan. (2025). *Perpustakaan Digital I-PATI PINTAR*. <https://ipatipintar.moco.co.id/> (Diakses pada tanggal 22 Juni 2025).
- Prasetyaningsih, S., & Ramadhani, W. P. (2021). Analisa User Experience pada TFME Interactive Learning Media Menggunakan User Experience Questionnaire. *Jurnal Integrasi*, 13(2), 147–157. <https://doi.org/10.30871/ji.v13i2.3180>
- Puspitadewi, G. C., & Irawan, F. S. (2023). *Strategi Perpustakaan Sekolah SMK Negeri 4 MALANG Dalam Menyediakan Sumber Informasi Untuk Siswa*.
- Putri Andita, S. S. (2023). Manfaat Perpustakaan Digital Dalam Meningkatkan Minat Baca Generasi Milenial di Era Globalisasi. *LIBRIA*, 14(2), 122. <https://doi.org/10.22373/16808>
- Salmi Addin, H., Anggraini, H., Nur Riya Putri Yenti, H., Wandan Sari, F., & Hidayat, I. (2024). Strategi Pengembangan Koleksi Perpustakaan Digital. *Media Informasi*, 33(1), 88–95. <https://doi.org/10.22146/mi.v33i1.11481>
- Sari & Nurmiati. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Google Classroom Menggunakan PIECES Framework (Studi Kasus: Prodi Sistem Informasi UIN Jakarta). *InfoTekJar (Jurnal Nasional Informatika dan Teknologi Jaringan)*, 5.
- Spreng, R. A., MacKenzie, S. B., & Olshavsky, R. W. (1996). A Reexamination of the Determinants of Consumer Satisfaction. *Journal of Marketing*, 60(3), 15–32. <https://doi.org/10.1177/002224299606000302>
- Sri Restu N, Arika Juwita Z., Suryani Ade Irma, Cyntia Lasmi Andesti, & Rahmadini Darwas. (2024). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aplikasi E-Task Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Information Systems Management and Digital Business*, 1(4), 417–428. <https://doi.org/10.59407/jismdb.v1i4.913>
- Sulivyo, L. (2021). Consumer Value, Consumer Experience And Consumer Satisfaction. *Jurnal Cafeteria*, 2(1), 36–47. <https://doi.org/10.51742/akuntansi.v2i1.281>
- Suwanti, S., Yudhana, A., & Herman, H. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Teknologi dan Informasi*, 12(2), 149–161. <https://doi.org/10.34010/jati.v12i2.7581>
- Wahdah, S. (2020). Perpustakaan digital, koleksi digital dan undang-undang hak cipta. *Pustaka Karya : Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 8(2), 26. <https://doi.org/10.18592/pk.v8i2.5132>
- Wahyuningsih, Y. H. (2023). Determinan Kepuasan Pemustaka Digital Library Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada. 21(1).
- Wibowo, M. L., Setyabudi, D., & Manalu, S. R. (2024). Pengaruh Ekspektasi Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk Luxcrime Blur & Cover Two Way Cake di Shopee.

Zhang, Y. (2015). The Impact of Brand Image on Consumer Behavior: A Literature Review. *Open Journal of Business and Management*, 03(01), 58–62. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2015.31006>

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA**  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
Jalan Gajayana 50 Malang 65144 Telepon/Faksimile (0341) 558933  
Website: <http://saintek.uin-malang.ac.id>, email: [saintek@uin-malang.ac.id](mailto:saintek@uin-malang.ac.id)

Nomor : B-130.O/FST.01/TL.00/10/2024  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Penelitian

Yth. Pimpinan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pati  
Jl. Dr. Wahidin No. 04 Pati

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian mahasiswa Jurusan Perpustakaan dan Sains Informasi  
Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang atas nama:

Nama : Agnasia Sela Risma Putri  
NIM : 210607110033  
Judul Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi I-PAT  
PINTAR di Kabupaten Pati  
Dosen Pembimbing : GANIS CHANDRA PUSPITADEWI,S.IP., MA

Maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin pada mahasiswa tersebut untuk  
melakukan penelitian di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pati dengan waktu  
pelaksanaan pada tanggal 01 November 2024 sampai dengan 30 April 2025.

Demikian permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Malang, 24 Oktober 2024  
a.n Dekan

Scan QRCode ini



untuk verifikasi surat



Anton Prasetyo, M.Si

NIP. 19770925 200604 1 003



PEMERINTAH KABUPATEN PATI  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jln. Kolonel Sugiono No. 77 PATI Kode Pos 59113  
 Telepon : (0295) 383231 website : kesbangpol.patikab.go.id  
 Faksimile : (0295) 384324 email : kesbangpol@patikab.go.id

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

Nomor : 070/003/1/2025

- Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Pedoman Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
- Memperhatikan : Surat dari an Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang tanggal 24 Oktober 2024 Nomor : B-130.O/FST.01/TL.00/10/2024 perihal Permohonan Ijin Penelitian.

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Pati memberikan rekomendasi kepada :

1. Nama : AGNASIA SELA RISMA PUTRI
2. Alamat : Ds. Bumimulyo RT 001 RW 001 Kec. Batangan Kab. Pati
3. Pekerjaan : Mahasiswa

Untuk : Melakukan penelitian dengan rincian sebagai berikut :

- a. Judul Proposal : **Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi I-Pati Pintar di Kabupaten Pati**
- b. Tempat / lokasi : Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pati
- c. Bidang Penelitian : Perpustakaan dan Sains Informasi
- d. Waktu Penelitian : 06 Januari 2025 s/d selesai
- e. Penanggung Jawab : Dr. Anton Prasetyo, M.Si
- f. Status Penelitian : Baru
- g. Anggota Peneliti : -
- h. Nama Lembaga : Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Ketentuan yang harus ditaati adalah:

- a. Sebelum melakukan kegiatan terlebih dahulu melaporkan kepada Pejabat setempat/ Lembaga swasta yang akan dijadikan obyek lokasi;
- b. Pelaksanaan kegiatan dimaksud tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan pemerintahan;
- c. Setelah pelaksanaan kegiatan dimaksud selesai supaya menyerahkan hasilnya kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Pati;
- d. Apabila masa berlaku Surat Rekomendasi ini sudah berakhir, sedang pelaksanaan kegiatan belum selesai, perpanjangan waktu harus diajukan kepada instansi pemohon dengan menyertakan hasil penelitian sebelumnya;
- e. Surat Rekomendasi ini dapat diubah apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Pati, 06 Januari 2025

An KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
 KABUPATEN PATI  
 Kepala Poldagri dan Ormas



## Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

### Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi I-PATI PINTAR di Kabupaten Pati

Salam hormat,

Perkenalkan saya Agnasia Sela Risma Putri Mahasiswi S1 Perpustakaan dan Sains Informasi dari UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Sedang melakukan penelitian mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi I-PATI PINTAR di Kabupaten Pati. Saya memohon kesediaan dari Bapak/Ibu, Saudara/i untuk berkenan meluangkan waktu mengisi kuesioner yang saya ajukan secara jujur dan transparan. Seluruh jawaban dari Bapak/Ibu, Saudara/i akan saya rahasiakan dan tidak akan di sebar luaskan.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Penulis

**Petunjuk Pengisian Kuesioner :**

1. Bacalah setiap pertanyaan dengan seksama sebelum menjawab.
2. Pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan pendapat atau pengalaman Anda.
3. Pastikan Anda telah mengisi semua pertanyaan.

**Keterangan Point 1-5**  
**5 : Sangat Setuju**  
**4 : Setuju**  
**3 : Ragu - Ragu**  
**2 : Tidak Setuju**  
**1 : Sangat Tidak Setuju**

agnasiaselarp@gmail.com [Ganti akun](#) 

 Tidak dibagikan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama Lengkap \*

Jawaban Anda

Jenis Kelamin \*

<b>Jenis Kelamin *</b>						
<input type="radio"/>	Laki -Laki					
<input type="radio"/>	Perempuan					
<b>Usia *</b>						
<input type="radio"/>	17 - 20 Tahun					
<input type="radio"/>	21 - 30 Tahun					
<input type="radio"/>	30 - 41 Tahun					
<input type="radio"/>	> 42 Tahun					
<b>Pekerjaan *</b>						
<input type="radio"/>	Pelajar / Mahasiswa					
<input type="radio"/>	Bekerja					
<input type="radio"/>	Ibu Rumah Tangga					
<b>HARAPAN / EKSPEKTASI</b>						
1. Saya berharap aplikasi I-PATI PINTAR memiliki fitur yang lengkap dan sesuai kebutuhan *						
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				
	1	2	3	4	5	
2. Saya berharap fitur aplikasi I-PATI PINTAR mudah digunakan *						
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				
	1	2	3	4	5	

3. Saya berharap tampilan aplikasi I-PATI PINTAR tidak membingungkan dan enak dilihat \*

1 2 3 4 5  
Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

4. Saya berharap aplikasi I-PATI PINTAR cepat dan responsif saat mengakses informasi \*

1 2 3 4 5  
Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

5. Saya berharap aplikasi I-PATI PINTAR memiliki kualitas koleksi terbaru dan lengkap \*

1 2 3 4 5  
Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

6. Saya berharap aplikasi I-PATI PINTAR memiliki koleksi buku yang beragam \*

1 2 3 4 5  
Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

7. Saya berharap koleksi aplikasi I-PATI PINTAR memiliki informasi detail seperti sinopsis, gambar cover buku, dan ketersediaan buku \*

1 2 3 4 5  
Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju



6. Aplikasi I-PATI PINTAR memiliki koleksi buku yang beragam \*

1    2    3    4    5

Sangat Tidak Setuju                        Sangat Setuju

---

7. Koleksi aplikasi I-PATI PINTAR memiliki informasi detail seperti sinopsis, gambar cover buku, dan ketersediaan buku \*

1    2    3    4    5

Sangat Tidak Setuju                        Sangat Setuju

**DISKONFIRMASI**

1. Aplikasi I-PATI PINTAR memiliki fitur yang lengkap dan sesuai kebutuhan melebihi harapan dan perkiraan saya sebelumnya \*

1    2    3    4    5

Sangat Tidak Setuju                        Sangat Setuju

2. Fitur aplikasi I-PATI PINTAR mudah digunakan melebihi harapan dan perkiraan saya sebelumnya \*

1    2    3    4    5

Sangat Tidak Setuju                        Sangat Setuju

3. Tampilan aplikasi I-PATI PINTAR tidak membingungkan dan enak dilihat melebihi harapan dan perkiraan saya sebelumnya \*

1    2    3    4    5

Sangat Tidak Setuju                        Sangat Setuju



2. Saya merasa puas karena fitur aplikasi I-PATI PINTAR mudah digunakan \*

1 2 3 4 5  
Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

3. Saya merasa puas karena tampilan aplikasi I-PATI PINTAR tidak membingungkan dan enak dilihat \*

1 2 3 4 5  
Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

4. Saya merasa puas karena aplikasi I-PATI PINTAR cepat dan responsif saat mengakses informasi \*

1 2 3 4 5  
Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

5. Saya merasa puas karena aplikasi I-PATI PINTAR memiliki kualitas koleksi terbaru dan lengkap \*

1 2 3 4 5  
Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

6. Saya merasa puas karena aplikasi I-PATI PINTAR memiliki koleksi buku yang beragam \*

1 2 3 4 5  
Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

7. Saya merasa puas karena koleksi aplikasi I-PATI PINTAR memiliki informasi detail seperti sinopsis, gambar cover buku, dan ketersediaan buku \*

1 2 3 4 5

7. Saya merasa puas karena koleksi aplikasi I-PATI PINTAR memiliki informasi detail seperti sinopsis, gambar cover buku, dan ketersediaan buku \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Saya mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi I-PATI PINTAR, yaitu terdapat pada fitur \*

Daftar akun dan login aplikasi

Pencarian koleksi berdasarkan judul, penulis, dan subjek atau kata kunci lain

Peminjaman buku

Pengembalian buku

Tidak menemukan kesulitan dalam menggunakan fitur aplikasi

Kirim Kosongkan formulir

## Lampiran 3. E-Mail Permintaan Pengisian Kuesioner Kepada Pengguna

The screenshot shows an email in a Gmail interface. The sender is Agnasia Sela Risma Putri, with the email address agnasiaselarp@gmail.com. The subject is 'Kuesioner Penelitian Skripsi'. The email content includes a greeting, an introduction of the sender as a student at Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, and a request for participation in a research project titled 'Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi I-PATI PINTAR di Kabupaten Pati'. A link to the survey form is provided: <https://forms.gle/2nEGKL.C8FoJr39px8>. The email also contains a privacy statement and a closing signature.

This screenshot displays a Gmail inbox with a search filter for 'in:sent'. The list shows 15 emails, all dated 26 Mar. Each email entry includes a recipient name, a subject line, and a snippet of the email body. The recipients listed are: putri.3, yahyamuahaji.2, sholihul272.2, muhajirbro1.2, bambangpada.2, senopatibed.2, andre.dron.2, frazahwa@gm.2, 7a.15.ferli.2, rafiganteng.2, setyaambar9.2, and chandraayu9.2. The subjects of the emails are variations of 'Kuesioner Penelitian Skripsi'.

This screenshot shows a continuation of the Gmail inbox, displaying another set of 15 sent emails, all dated 26 Mar. The recipients listed are: sitnoor.af.2, atmin26lana.2, mustikarani.2, lolobosok07.2, forluckyfe@.2, hudibryan@g.2, benisurame.2, aqlanaelac.2, novie.sarif.2, siskanira3p.2, ditotjatnug.2, and adyanna.mae.2. The subjects of the emails are variations of 'Kuesioner Penelitian Skripsi'.

Lampiran 4. Nilai Signifikansi Tabel *r Product Moment*

N	Taraf Signifikansi		N	Taraf Signifikansi	
	5 %	1 %		5 %	1 %
3	0,997	0,999	38	0,320	0,413
4	0,950	0,990	39	0,316	0,408
5	0,878	0,959	40	0,312	0,403
6	0,811	0,917	41	0,308	0,398
7	0,754	0,874	42	0,304	0,393
8	0,707	0,834	43	0,301	0,389
9	0,666	0,798	44	0,297	0,384
10	0,632	0,765	45	0,294	0,380
11	0,602	0,735	46	0,291	0,376
12	0,576	0,708	47	0,288	0,372
13	0,553	0,684	48	0,284	0,368
14	0,532	0,661	49	0,281	0,364
15	0,514	0,641	50	0,279	0,361
16	0,497	0,623	55	0,266	0,345
17	0,482	0,606	60	0,254	0,330
18	0,468	0,590	65	0,244	0,317
19	0,456	0,575	70	0,235	0,306
20	0,444	0,561	75	0,227	0,296
21	0,433	0,549	80	0,220	0,286
22	0,423	0,537	85	0,213	0,278
23	0,413	0,526	90	0,207	0,270
24	0,404	0,515	95	0,202	0,263
25	0,396	0,505	100	0,195	0,256
26	0,388	0,496	125	0,176	0,230
27	0,381	0,487	150	0,159	0,210
28	0,374	0,478	175	0,148	0,194
29	0,367	0,470	200	0,138	0,181
30	0,361	0,463	300	0,113	0,148
31	0,355	0,456	400	0,098	0,128
32	0,349	0,449	500	0,088	0,115
33	0,344	0,442	600	0,080	0,105
34	0,339	0,436	700	0,074	0,097
35	0,334	0,430	800	0,070	0,091
36	0,329	0,424	900	0,065	0,086
37	0,325	0,418	1000	0,062	0,081









**Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	34	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	34	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,969	28

## Lampiran 7. Hasil Cek Plagiasi Turnitin

Analisis Tingkat Kepuasan Aplikasi iPati Pintar.pdf		
ORIGINALITY REPORT		
<b>23%</b>	<b>21%</b>	<b>11%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS
		<b>10%</b>
		STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES		
1	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1 %
2	Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper	1 %
3	fr.scribd.com Internet Source	1 %
4	123dok.com Internet Source	1 %
5	repository.ub.ac.id Internet Source	1 %
6	www.detik.com Internet Source	1 %
7	ejournal3.undip.ac.id Internet Source	1 %
8	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
9	jurnal.uisu.ac.id Internet Source	<1 %
10	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	<1 %
11	journal.ppmi.web.id Internet Source	<1 %