

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam membangun ikatan yang kuat antara pemerintah dengan masyarakat, penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah merupakan komponen kunci dari gagasan *e-Government* (Anggraini dkk, 2025). Salah satu sektor yang turut mengalami dampak signifikan dari kemajuan teknologi informasi adalah bidang perpustakaan. Perpustakaan yang sebelumnya hanya identik dengan layanan manual, kini telah bertransformasi menjadi perpustakaan digital yang memungkinkan masyarakat mengakses koleksi buku, referensi, dan berbagai layanan lainnya secara daring (Khalid dkk, 2025).

Selain mengubah cara fungsi perpustakaan, perubahan ini memperluas literasi masyarakat dan meningkatkan efektivitas administratif mereka dalam menangani informasi dan layanan (Fitroh dkk, 2024). Perpustakaan berkontribusi signifikan terhadap visi tersebut melalui digitalisasi. Pemerintah mendorong literasi di era digital dan berupaya menciptakan masyarakat berbasis pengetahuan (Sayed, 2020). Hal ini sejalan dengan konsep digitalisasi perpustakaan yang bertujuan untuk menjawab tuntutan literasi masyarakat di era digital dan meningkatkan aksesibilitas layanan.

Di sisi lain, keberhasilan implementasi perpustakaan digital juga sangat dipengaruhi oleh pustakawan, Sehingga menjadi faktor penting dalam menjaga mutu pelayanan. Pustakawan juga dituntut tidak hanya mampu mengoperasikan teknologi, tetapi juga memiliki kemampuan untuk mengevaluasi secara kritis sumber informasi digital, menjaga keamanan data, dan memahami etika penggunaan teknologi informasi (Rizky, 2024). Hal ini sejalan dengan penelitian (Haryono dkk, 2021) mengenai fungsi perpustakaan sebagai sumber literasi digital bagi masyarakat pedesaan. Menurut penelitian, perpustakaan memiliki peran penting dalam masyarakat sebagai alat literasi digital, khususnya di daerah pedesaan.

Seiring dengan perubahan tersebut, tantangan praktis muncul ketika perpustakaan digital diterapkan di tingkat daerah. Untuk memudahkan

masyarakat mempelajari koleksi buku perpustakaan dan memanfaatkan layanannya tanpa harus datang langsung (Haryono dkk, 2021). Namun, kemajuan teknologi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan akses informasi yang cepat menuntut optimalisasi situs pelayanan yang efisien dan responsif. Sayangnya, pada kenyataannya sejumlah hambatan masih menghalangi potensi maksimalnya (Haryono dkk, 2021). Salah satu perpustakaan yang telah menerapkan konsep perpustakaan digital adalah dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu, yang memanfaatkan platform yang bernama *ipusdalabuhanbatu.perpustakaan.co.id* sebagai media pelayanan informasi berbasis web untuk meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap sumber daya literasi dan koleksi digital yang dimiliki.

Berdasarkan data awal yang dikutip dari staf bidang *Information Teknologi* (IT) dinas perpustakaan dan kearsipan labuhanbatu, jumlah pengguna aktif situs *ipusdalabuhanbatu.perpustakaan.co.id* tercatat kurang lebih 150 pengguna, yang terdiri dari berbagai kalangan seperti mahasiswa, siswa, dan masyarakat umum. Untuk memahami lebih dalam kualitas layanan serta tingkat kepuasan pengguna, peneliti melakukan wawancara langsung (melalui *telephone*) dengan beberapa pengguna dari berbagai latar belakang tersebut guna memperoleh tanggapan dan pengamatan mereka terhadap kinerja *website* perpustakaan digital ini. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna memiliki persepsi yang berbeda mengenai kendala yang dihadapi.

Berdasarkan hasil wawancara, diperoleh informasi bahwa tampilan dan antarmuka situs *ipusdalabuhanbatu.perpustakaan.co.id* masih terkesan kurang modern karena belum mengalami pembaruan desain. Hal ini mengurangi daya tarik pengguna terhadap situs web dan menyimpang dari prinsip desain kontemporer, yang memengaruhi keinginan pengguna untuk menggunakan layanan *ipusdalabuhanbatu.perpustakaan.co.id*. Selain itu, kinerja situs web yang kurang baik membuatnya sulit digunakan. Banyak pengunjung menyatakan ketidakpuasan dengan pemuatan halaman yang lambat dan masalah teknis lainnya sehingga menyulitkan penggunaan *website*.

Pengguna juga mengeluhkan bahwa situs web tidak responsif, sehingga tampilannya tidak optimal di perangkat seluler yang mana perangkat itu justru digunakan oleh mayoritas pengguna internet. Selain masalah teknis tersebut, keluhan utama terletak pada koleksi buku yang dinilai sangat terbatas, baik dari segi jumlah maupun variasi buku. Keterbatasan ganda ini antara teknis dan konten secara langsung mengurangi fleksibilitas serta kemudahan penggunaan, dan pada akhirnya menurunkan kualitas layanan perpustakaan digital karena gagal menyediakan referensi terbaru yang dibutuhkan pengguna.

Hasil wawancara melalui *telephone* dengan beberapa pengguna, termasuk pelajar, pegawai daerah, dan masyarakat umum, menunjukkan bahwa situs *ipusdalabuhanbatu.perpustakaan.co.id* masih menghadapi berbagai kendala, seperti navigasi, tata letak, kecepatan memuat halaman, dan kemudahan menemukan informasi.

Untuk menilai permasalahan tersebut, diperlukan suatu metode evaluasi kualitas website yang mampu mengukur persepsi pengguna secara terstruktur, bukan sekadar berdasarkan keluhan subjektif. Salah satu metode yang banyak digunakan dalam evaluasi kualitas website adalah *WebQual 4.0*, yang dikembangkan sebagai instrumen pengukuran kualitas layanan berbasis web dari sudut pandang pengguna (Ramadhan dkk, 2024). *WebQual 4.0* menilai kualitas website melalui tiga dimensi utama, yaitu *usability* (kemudahan penggunaan dalam menemukan informasi, tampilan navigasi, tata letak), *information quality* (kualitas, kelengkapan, dan relevansi informasi), serta *service interaction quality* (interaksi layanan dan kepercayaan pengguna).

Dimensi-dimensi tersebut cocok dengan permasalahan yang ditemukan pada situs *ipusdalabuhanbatu.perpustakaan.co.id*, seperti tampilan antarmuka yang kurang menarik, performa sistem yang lambat, kurangnya responsivitas pada perangkat seluler, serta keterbatasan koleksi informasi. Oleh karena itu, penggunaan metode *Webqual 4.0* dinilai tepat untuk mengukur kualitas sistem perpustakaan digital secara menyeluruh dan memberikan gambaran empiris mengenai tingkat kepuasan serta pengalaman pengguna terhadap layanan *website* perpustakaan digital.

Penggunaan metode Webqual 4.0 menjadi sangat penting dan krusial dalam penelitian ini karena dapat menjembati antara keluhan subjektif pengguna dengan evaluasi teknis yang terukur secara objektif. Mengingat situs ini merupakan wajah pelayanan publik pemerintah daerah di bidang literasi digital, evaluasi kinerja sistem tidak dapat hanya berpatokan pada asumsi pengembang semata, melainkan harus diukur langsung dari perspektif masyarakat sebagai pengguna akhir. Melalui instrumen Webqual 4.0, ragam keluhan terkait antarmuka yang kaku, waktu muat yang lambat, hingga minimnya koleksi dapat dikuantifikasi ke dalam indikator statistik yang presisi.

Hal ini sangat penting karena hasil pengukurannya akan memberikan rekomendasi perbaikan yang strategis dan berdasar pada data (*data-driven*). Dengan mengetahui secara pasti dimensi mana yang paling mendesak untuk dibenahi, instansi terkait dapat mengalokasikan sumber daya dan anggaran secara lebih efisien dan tepat sasaran, sehingga tujuan *e-Government* untuk menyediakan layanan literasi digital yang responsif, inklusif, dan berkualitas bagi masyarakat dapat benar-benar terwujud.

Adapun kebaruan penelitian ini Kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian empiris pengaruh dimensi *Webqual 4.0* terhadap kepuasan pengguna pada konteks perpustakaan digital pemerintah daerah, yang hingga kini masih terbatas dikaji. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang banyak dilakukan pada platform komersial atau institusi pendidikan skala besar, penelitian ini menunjukkan bahwa pada situs perpustakaan digital daerah, dimensi *usability* dan *service interaction quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara *information quality* tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa dalam konteks layanan publik berbasis web di tingkat daerah, aspek kemudahan penggunaan dan interaksi layanan lebih menentukan kepuasan pengguna dibandingkan kelengkapan informasi semata.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, peneliti mengidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kualitas *website ipusdalabuhanbatu.perpustakaan.co.id* menggunakan *Webqual 4.0*?
2. Bagaimana pengaruh kualitas sistem informasi perpustakaan digital *ipusdalabuhanbatu.perpustakaan* terhadap kepuasan pengguna?

C. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada pengukuran kualitas sistem informasi perpustakaan digital Kabupaten Labuhanbatu dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* yang meliputi dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*, dengan data yang diperoleh melalui kuesioner kepada pengguna, serta berfokus pada persepsi dan kepuasan pengguna tanpa membahas aspek teknis seperti infrastruktur, pemrograman, maupun keamanan sistem.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, penelitian ini bertujuan untuk Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas perpustakaan digital dinas perpustakaan dan kearsipan labuhanbatu yang bernama *ipusdalabuhanbatu.perpustakaan.co.id* terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *Webqual 4.0*

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki sejumlah tujuan yang diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi berbagai pihak yang terlibat, baik dari kelembagaan, akademik, maupun masyarakat pengguna layanan perpustakaan digital. Tujuan penelitian ini tidak hanya difokuskan pada pengukuran kualitas *website ipusdalabuhanbatu.perpustakaan.co.id* tetapi juga diarahkan untuk memberikan manfaat strategis bagi peningkatan kualitas layanan publik di bidang perpustakaan digital. Secara lebih rinci, manfaat penelitian ini bertujuan kepada:

1. Bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Labuhanbatu

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai kondisi dan kualitas *website ipusdalabuhanbatu.perpustakaan.co.id* sebagai sarana layanan informasi publik. Melalui hasil penelitian ini, diharapkan dinas perpustakaan dapat memperoleh dasar ilmiah untuk melakukan evaluasi terhadap efektivitas sistem, memperbaiki tampilan dan kinerja antarmuka, memperluas koleksi digital, serta meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan berkontribusi dalam mendukung optimalisasi transformasi digital dan peningkatan mutu pelayanan publik di bidang perpustakaan daerah.

2. Bagi penulis

Penelitian ini bertujuan untuk memperluas wawasan akademik dan pemahaman penulis mengenai pengelolaan serta pengembangan sistem informasi berbasis web di lingkungan lembaga publik, khususnya perpustakaan daerah. Melalui proses analisis dan kajian yang dilakukan, penulis berupaya memberikan kontribusi ilmiah dalam bidang teknologi informasi dan manajemen layanan digital, serta menjadi referensi bagi penelitian sejenis yang berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan perpustakaan digital di masa mendatang.

3. Bagi Pengguna

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan masukan yang konstruktif bagi peningkatan kenyamanan dan kemudahan pengguna dalam mengakses layanan *ipusdalabuhanbatu.perpustakaan.co.id*. Hasil penelitian diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi yang mampu mendorong penyediaan layanan digital yang lebih interaktif, informatif, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menumbuhkan kesadaran literasi digital dan meningkatkan minat masyarakat dalam memanfaatkan sumber daya informasi yang disediakan oleh perpustakaan daerah.