

**EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI iKALTIM DALAM
PERSPEKTIF *USABILITY* DI DINAS PERPUSTAKAAN
DAN KEARSIPAN DAERAH KALIMANTAN TIMUR KOTA
SAMARINDA**

Dimas Aditya Ramadhani dan Enos Paselle

**eJournal Administrasi Publik
Volume 11, Nomor 4, 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Efektivitas Penerapan Aplikasi Ikaltim Dalam Perspektif Usability Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kalimantan Timur Kota Samarinda

Pengarang : Dimas Aditya Ramadhani

NIM : 1702015049

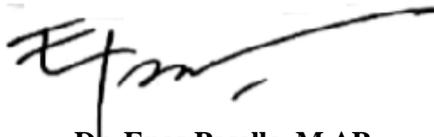
Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 15 Juni 2023

Pembimbing,



Dr. Enos Paselle, M.AP.
NIP 19740524 200501 1 002

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik	 Koordinator Program Studi Administrasi Publik  Dr. Fajar Apriani, M.Si. NIP 19830414 200501 2 003
Volume	: 11	
Nomor	: 4	
Tahun	: 2023	
Halaman	: 978-986	

EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI iKALTIM DALAM PERSPEKTIF *USABILITY* DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH KALIMANTAN TIMUR KOTA SAMARINDA

Dimas Aditya Ramadhani ¹, Enos Paselle ²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Efektivitas Penerapan Aplikasi iKaltim Dalam Perspektif Usability di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kalimantan Timur Kota Samarinda. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian yaitu kemudahan, kecepatan, mudah diingat, Kesalahan, dan Kepuasan. Dalam penelitian ini yang menjadi key informan adalah staff pustakawan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kalimantan Timur di Kota Samarinda. Informan dalam penelitian ini adalah masyarakat. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan pengumpulan dokumen-dokumen. Analisis yang digunakan ialah analisis data model interaktif. Dari hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa Efektivitas Penerapan Aplikasi iKaltim Dalam Perspektif Usability di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kalimantan Timur Kota Samarinda sudah efektif, namun ada beberapa kesalahan yang terjadi saat penggunaan aplikasi iKaltim yaitu aplikasi sering kali terhenti dengan sendirinya pada saat digunakan dan harus membuka kembali dan menuju halaman seperti sedia kala. Sedangkan kesalahan yang banyak dilakukan oleh pengguna ini berupa pengguna tidak mengerti bahwa kode verifikasi dikirim melalui email dan dapat masuk di spam, sehingga banyak pengguna yang menunggu kode verifikasi masuk pada kotak masuk dan hal tersebut membuat proses pembuatan akun menjadi lebih lama dan membutuhkan waktu yang lebih lama.

Kata Kunci : *Usability Aplikasi, iKaltim, Perpustakaan Digital*

Pendahuluan

Fungsi dari perpustakaan umum diantaranya yaitu pusat informasi yang menyediakan informasi yang dibutuhkan masyarakat pemakai perpustakaan umum, preservasi kebudayaan yang menyimpan dan menyediakan tulisan-tulisan tentang kebudayaan masa lampau, kini dan sebagai pengembangan kebudayaan di masa yang akan datang, pendidikan yang mengembangkan dan menunjang pendidikan non formulir diluar sekolah dan universitas dan sebagai pusat kebutuhan penelitian, rekreasi yang dengan bahan-bahan bacaan yang bersifat

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: dimasaditya073@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

hiburan perpustakaan umum dapat digunakan oleh masyarakat pemakai untuk mengisi waktu luang. Aplikasi *digital library* atau perpustakaan *digital* “iKaltim” mulai di perkenalkan ke semua lapisan masyarakat di Indonesia dan mancanegara. Aplikasi iKaltim yang merupakan bagian dari *cyber* Kaltim saat ini sudah memasuki era digitalisasi yang banyak memanfaatkan teknologi untuk memperoleh informasi dan pengetahuan. Sehingga, Pemprov Kaltim berupaya mengembangkan aplikasi *digital library* atau perpustakaan *digital* “iKaltim” agar dapat membantu masyarakat kaltim mengakses informasi dengan mudah dan cepat. Dari kajian yang dilakukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kaltim pada 2016, data menyebutkan jika minat baca masyarakat Kaltim berada di kategori rendah yang artinya, banyak orang yang membaca dengan durasi di bawah satu jam dalam sehari. Data didapatkan dari hasil survei 10 kabupaten/kota di Kaltim. Namun perbandingan tersebut tidak bisa disamakan dengan dunia. Tujuan dibuatnya aplikasi iKaltim untuk mempermudah bagi masyarakat Kalimantan Timur untuk mengakses layanan perpustakaan *digital* dalam genggaman yang bisa melalui *smartphone*.

Maka dari itu perpustakaan *digital* iKaltim diharapkan bisa mennggerakkan komunitas masyarakat untuk berperan aktif demi mendorong minat baca dan kecerdasan bangsa. Aplikasi perpustakaan iKaltim dibuat cukup menarik dan sangat memungkinkan untuk mempermudah mengakses aplikasi iKaltim melalui *smartphone* sehingga bisa di bawa kemanapun kapanpun untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat dalam akses perpustakaan, sekalipun sebenarnya aplikasi juga bisa menggunakan fasilitas komputer agar mempermudah membaca buku semakin efektif. Tetapi dari aplikasi iKaltim ini tidak memberikan *feedback* terlalu besar kepada siswa maupun mahasiswa karena beberapa permasalahan yang ada. Adapun beberapa permasalahan di dalam aplikasi iKaltim yaitu batas peminjaman buku hanya satu dan saat peminjaman buku aplikasi menjadi *error* ataupun terhenti, akses *login* yang sulit, setelah melakukan pembaharuan pun aplikasi menjadi *error* dan terhenti. Selain itu, aplikasi ini tidak tersedia pada IOS.

Maka dari itu perpustakaan *digital* iKaltim diharapkan bisa mennggerakkan komunitas masyarakat untuk berperan aktif demi mendorong minat baca dan kecerdasan bangsa. Aplikasi perpustakaan iKaltim dibuat cukup menarik dan sangat memungkinkan untuk mempermudah mengakses aplikasi iKaltim melalui *smartphone* sehingga bisa di bawa kemanapun kapanpun untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat dalam akses perpustakaan. Berdasarkan uraian dan permasalahan diatas, maka dari itu penulis mengajukan penelitian yang berjudul “Efektivitas Penerapan Aplikasi iKaltim Dalam Perspektif *Usability* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kalimantan Timur Kota Samarinda”.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah sebagai setiap aktivitas yang dicoba oleh pemerintah terhadap beberapa manusia yang mempunyai tiap aktivitas yang menguntungkan dalam sesuatu kumpulan ataupun kesatuan, serta menawarkan kepuasan walaupun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik (Sinambela dalam Pasolong, 2014: 128). Lewis dan Gilman dalam Hayat (2017: 21) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan keyakinan publik, pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada warga tentang pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik merupakan seluruh aktivitas pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, ataupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kepmen Pan Nomor 25 Tahun 2004 dalam Pasolong, 2014: 129).

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (2014: 132) yaitu, kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, kecocokan pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, sesuatu yang bisa menyenangkan pelanggan. Sedangkan kualitas (*quality*) menurut Montgomery dalam Pasolong (2014: 132) “ *The extent to which product meet the requirement of people who use them* “. Jadi suatu produk, apakah itu bentuknya barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seseorang jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Efektivitas

Efektivitas merupakan tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan, hal ini berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Pasolong (2019: 4). Kamus administrasi dalam basuki (2018: 14) efektivitas dirumuskan sebagai “suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dihendaki”. Adapun menurut Napitupulu (2017: 14) menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel sebagai berikut:

1. Ketepatan sasaran program yaitu mengukur sejauhmana program yang telah dilaksanakan memberikan dampak terhadap sasaran program yang telah ditentukan sebelumnya.
2. Sosialisasi program mengukur kemampuan dan penyelenggaraan program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat dipahami oleh seluruh masyarakat ataupun sasaran program.
3. Tujuan program mengukur melalui kegiatan setelah dilaksanakannya sebuah program sebagai bentuk perhatian kepada sasaran program.

4. Pemantauan program menukur melalui kegiatan setelah dilaksanakannya sebuah program sebagai bentuk perhatian kepada sasaran program.

Perpustakaan Elektronik (e-library)

Definisi dari perpustakaan elektronik berdasarkan teroi yang dikemukakan oleh Griffin dalam Hartono (2019: 29) bahwa perpustakaan elektronik sebagai kumpulan data multimedia dengan berskala besar, menggunakan alat dan metode manajemen informasi untuk mengatur, dan dapat menampilkan data sebagai informasi dan pengetahuan yang berguna bagi masyarakat dalam berbagai konteks organisasi dan sosial masyarakat. Artinya perpustakaan *digital* membutuhkan model baru untuk mengakses informasi dan digunakan oleh pengguna dalam arti yang seluas-luasnya.

Tujuan dan Manfaat Perpustakaan Digital

Menurut Wahono dalam Hartono (2019: 29) perpustakaan *digital* didefinisikan sebagai perpustakaan yang menyimpan data baik itu buku (tulisan), gambar, suara dalam bentuk dokumen modern dan mendistribusikannya dengan menggunakan protokol modern melalui jaringan computer. Secara umum menurut Hartono (2019: 31) berpendapat bahwa tujuan perpustakaan *digital* yaitu, mempercepat pengembangan sistem yang mengumpulkan, menyimpan dan pengorganisasian informasi dan pengetahuan dalam bentuk *digital*, meningkatkan efisiensi lebih ekonomis dan berbasis masyarakat semua dapertemen berbagai informasi, mendorong upaya kerjasama untuk berinvestasi dalam sumber daya informasi, penelitian, komputerisasi dan jaringan komunikasi, memperkuat komunikasi dan gabungan diantara penelitian, bisnis, pemerintahan dan pendidikan, mengambil peran sebagai generasi pemimpin dunia dan peran pengetahuan di bidang strategis penting, membantu memberikan kesempatan belajar seumur hidup.

Manfaat perpustakaan *digital* sebagaimana menurut Arms dalam Hartono (2019: 31) adalah yaitu, perpustakaan *digital* membawa perpustakaan ke pengguna, komputer dapat dimanfaatkan untuk mengakses dan menjelajah (*browsing*), informasinya dapat digunakan secara bersama (*sharing*), informasinya yang mudah untuk diperbaharui (*update*), informasi selalu tersedia sepanjang hari, sepanjang masa, sepanjang hayat dan memungkinkan bentuk informasi baru.

Definisi Konsepsional

Penerapan aplikasi iKaltim dalam perspektif *usability* dan *accessibility* adalah bersifat *online* dengan menggunakan aplikasi iKaltim yaitu aplikasi perpustakaan *digital* persembahan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kalimantan Timur, yang meliputi peminjaman file *e-book*, pengembalian file *e-book* yang berbentuk *e-File* (data elektronik). Pekerjaan tersebut meliputi siklus

manajemen arsip elektronik untuk penyimpanan data dalam berbagai bentuk media elektronik yang terhimpun dalam aplikasi iKaltim

Metode Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Adapun fokus dari penelitian pada Efektivitas Penerapan Aplikasi iKaltim Dalam Perspektif *Usability* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kalimantan Timur Kota Samarinda antara lain, kemudahan penggunaan, kecepatan penggunaan, mudah untuk diingat, kesalahan proses penggunaan, dan kepuasan. Sumber data primer melalui *key informan* yaitu staf bagian pengelolaan aplikasi i-Kaltim dan *informan* yaitu masyarakat umum yang mempunyai aplikasi i-Kaltim, serta sumber data sekunder seperti dokumen serta arsip yang berkaitan dengan penelitian ini. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara kepada pengguna aplikasi iKaltim melalui Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah, pengamatan langsung dan mengambil dokumentasi pada sumber data tersebut. Sedangkan teknik analisis data menggunakan Miles et al., dalam Sugiyono (2018: 132) yaitu menggunakan cara pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, kemudian melakukan kondensasi data yaitu memilih data yang didapatkan di lapangan, *data display* yaitu menyajikan data dalam bentuk yang terorganisir, dan *data conclusion drawing/verification* yaitu penarikan kesimpulan dari data yang didapatkan di lapangan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian ini bersifat menggambarkan mengenai efektivitas penerapan aplikasi iKaltim dalam perspektif *usability* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kalimantan Timur Kota Samarinda. Dengan penyajian data yang diperoleh dari hasil observasi, data berupa dokumen yang dimiliki oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kalimantan Timur Kota Samarinda dan wawancara dengan *key informan* dan *informan*. Aplikasi iKaltim sendiri memiliki beberapa fitur unggulan seperti koleksi buku, ePustaka, *feeds*, rak buku dan *eReader*

1. Efektivitas Penerapan Aplikasi iKaltim Dalam Perspektif Usability Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kalimantan Timur Kota Samarinda

a. Kemudahan

Kemudahan penggunaan Aplikasi iKaltim dengan melihat sejauh mana pengguna Aplikasi iKaltim pada Perpustakaan Daerah dapat dengan mudah menggunakan Aplikasi iKaltim. Pada penelitian ini kemudahan penggunaan Aplikasi iKaltim dapat terlihat dari proses mengunduh aplikasi tersebut hingga menggunakannya, yakni tahap awal mengunduh Aplikasi iKaltim melalui *Play Store* dengan prosedur yang sama seperti aplikasi–aplikasi lain, waktu pengunduhan aplikasi ini tidak berlangsung lama yakni selama 2 menit. Selanjutnya tahap kedua yakni pembuatan akun pada

aplikasi iKaltim yang terbilang mudah dengan cara pendaftaran menggunakan *e-mail* dan dapat pula menggunakan akun *facebook* hingga berhasil memiliki akun. Tahap ketiga yakni pada saat berhasil mendaftar dan telah memiliki akun, pengguna sudah dapat mengakses aplikasi tersebut seperti membaca dan meminjam buku. Dalam proses peminjaman buku cukup mudah dilakukan yakni dengan cara mencari dan memilih buku yang di butuhkan setelah itu klik pinjam yang selanjutnya harus bergabung terlebih dahulu dengan *e-pustaka* dan buku pun akan langsung dapat dipinjam dalam jangka waktu sesuai dari *e-pustaka* karena setiap *e-pustaka* batas waktu peminjaman berbeda-beda dan setelah itu buku akan otomatis kembali dengan sendirinya di aplikasi iKaltim secara gratis.

Kemudahan yaitu kemudahan dalam penggunaan aplikasi yang dimana Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kalimantan Timur Kota Samarinda ini meluncurkan aplikasi yang mudah digunakan oleh masyarakat dan dapat membantu masyarakat dalam menemukan literasi-literasi berbagai macam yang 66 mudah dijangkau oleh masyarakat dan memudahkan masyarakat dalam membaca dan meminjam buku. Dalam penelitian ini berdasarkan teori Neilsen (2003) yaitu menjelaskan tentang tingkat dalam kemudahan pengguna untuk mempelajari aplikasi untuk memahami tugas-tugas dasar ketika pertama kali menggunakan aplikasi tersebut hal ini sejalan dengan hasil penelitian dilapangan diliat dari sub bab kemudahan yaitu sejauhmana tingkat kemudahan pengguna dalam mempelajari iKaltim. Kemudahan pada program aplikasi iKaltim ini dinilai sudah tepat dan mudah dioperasikan, dan mencapai ribuan pengguna dapat menjadi tolak ukur bahwa aplikasi iKaltim mudah digunakan dan tidak berbayar sehingga pengguna merasakan kenyamanan saat menggunakan atau mengoperasikan aplikasi ini dari awal *download* hingga menggunakan.

b. Kecepatan

Kecepatan adalah menjelaskan tentang tingkat dalam kecepatan pengguna untuk menggunakan aplikasi setelah mempelajarinya. Aplikasi iKaltim merupakan salah satu aplikasi merupakan aplikasi perpustakaan *digital* berbasis media sosial yang dapat dibaca secara gratis dengan menugunduh aplikasi tersebut melalui *playstore* atau semacamnya, aplikasi iKaltim juga dilengkapi dengan *eReader* untuk membaca *ebook*, dengan fitur-fitur media sosial pengguna dapat terhubung dan berinteraksi dengan pengguna yang lain. Penggunaan aplikasi iKaltim ini terbilang cukup mudah ditandai dengan adanya jumlah dari pengguna aplikasi iKaltim yang mengalami kenaikan cukup drastis setiap tahunnya. Jumlah pengguna aplikasi iKaltim selama beberapa tahun, pada tahun 2015 awal mula diluncurkan aplikasi iKaltim terdapat 2 orang pengguna dari aplikasi iKaltim, tahun 2016 mengalami kenaikan yakni sebanyak 994 orang

pengguna aplikasi iKaltim, tahun 2017 terdapat 3001 orang pengguna aplikasi iKaltim, tahun 2018 terdapat 1440 pengguna aplikasi iKaltim, 2019 terdapat 1482 pengguna aplikasi iKaltim, 2020 terdapat 1418 orang pengguna aplikasi iKaltim, 2021 terdapat 1513 orang pengguna aplikasi iKaltim dan ditahun 2022 terdapat 888 pengguna aplikasi iKaltim.

Dalam penelitian ini tingkat kecepatan pengguna dalam menggunakan aplikasi dapat dilihat dari seiring bertambahnya pengguna yang setiap tahunnya selalu mengalami perubahan. Peneliti juga menemukan fakta bahwa aplikasi iKaltim tidak terlalu sulit untuk digunakan karena setiap tahap diberikan petunjuk untuk menggunakan aplikasi tersebut, sehingga pengguna akan cepat mengerti dan cepat pula mengakses aplikasi tersebut. Hal ini sejalan dengan teori dari Neilsen (2003) yang mengatakan tentang tingkat dalam kecepatan pengguna untuk menyelesaikan tugas-tugas setelah mempelajari aplikasi. Hal ini dapat dilihat dengan jumlah pengguna yang setiap tahunnya meningkat.

c. Mudah diingat

Mudah diingat menjelaskan tentang tingkat kemudahan pengguna dalam menggunakan Aplikasi iKaltim dengan baik, setelah lama tidak menggunakan. Penggunaan Aplikasi iKaltim menjadi satu-satunya jalan bagi para masyarakat seperti pelajar/mahasiswa untuk mendapatkan pinjaman buku dari Perpustakaan, namun tidak setiap saat atau tidak setiap hari aplikasi iKaltim ini digunakan dikarenakan aplikasi ini digunakan saat pengguna membutuhkan pinjaman buku dari perpustakaan saja. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teori Mudah diingat untuk menjelaskan bagaimana tingkat kemudahan dan juga kesulitan yang dapat dijumpai oleh pengguna saat sudah lama tidak mengakses aplikasi iKaltim lagi. Pada penelitian ini penulis menemukan beberapa kendala yang dapat dijumpai pengguna pada saat lama tidak menggunakan dan akan menggunakan kembali, kendala yang umum terjadi yakni lupa password, namun kendala ini dapat dengan mudah diatasi dengan mengikuti petunjuk dari aplikasi iKaltim ini sampai dapat mengakses lagi aplikasi iKaltim.

d. Kesalahan

Dalam proses penggunaan aplikasi iKaltim tentu saja sering kali terdapat beberapa kesalahan, baik kesalahan dari pengguna maupun dari aplikasi iKaltim sendiri. Kesalahan yang sering dijumpai saat proses penggunaan aplikasi iKaltim ini berupa ketidaktahuan pengguna dalam menggunakan atau mengoperasikan email dan kesalahan dari aplikasi iKaltim itu sendiri berupa aplikasi sering terhenti dengan sendirinya pada saat digunakan. Kesalahan yang bisa saja terjadi pada saat pengaksesan aplikasi iKaltim ini adalah aplikasi dapat terhenti dengan sendirinya dengan artian bahwa aplikasi tertutup pada saat digunakan, hal tersebut dapat menghambat penggunaan aplikasi oleh pengguna pada saat sedang berselancar di aplikasi iKaltim. Hal ini sejalan dengan teori yang

disampaikan oleh Neilsen (2003) yakni tentang berapa jumlah dalam kesalahan yang dibuat oleh pengguna dan bagaimana cara pengguna memperbaiki kesalahan dengan mudah.

e. Kepuasan

Kepuasan menjelaskan tentang kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi iKaltim. Aplikasi iKaltim ini dapat membantu banyak masyarakat baik 61 pelajar atau mahasiswa saat pandemi Covid-19 untuk mendapatkan buku, karena tidak dapat meminjam secara langsung di perpustakaan sehingga aplikasi iKaltim ini menjadi pilihan pelajar atau masyarakat untuk meminjam buku secara *online*. Dilihat dari banyaknya penggunaan aplikasi iKaltim ini sudah menunjukkan bahwa aplikasi ini banyak membantu pengguna dengan adanya fitur *e-book* didalamnya.

Dalam penelitian ini, penulis menemukan beberapa fakta dilapangan bahwa tingkat kepuasan terhadap aplikasi iKaltim ini bervariasi, beberapa pengguna berkata puas akan aplikasi ini karena dapat membantu mencari bahan bacaan dengan mudah dikala pandemi covid-19 tanpa harus datang langsung ke perpustakaan daerah, namun banyak juga pengguna yang memberikan komentar tidak begitu puas saat mengakses aplikasi ini dikarenakan proses login yang bisa dikatakan agak lama karena menunggu kode verifikasi. Sejalan dengan teori yang ada pada Neilsen (2003) yaitu menjelaskan tentang tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Hal ini ditandai dengan hasil penelitian bahwa penggunaan aplikasi iKaltim sangat membantu dalam proses peminjaman buku, terkhusus saat pandemi berlangsung, untuk kantor perpustakaan tidak dibuka untuk umum dan tidak dapat meminjam buku secara fisik sehingga memudahkan masyarakat melakukan peminjaman buku melalui aplikasi tersebut.

Penutup

Kesimpulan

Adanya aplikasi iKaltim lebih efektif digunakan karena mempermudah masyarakat Kalimantan Timur untuk mengakses layanan perpustakaan *digital* melalui *smartphone* yang terdiri dari efektivitas kemudahan yakni untuk kemudahan aplikasi iKaltim dinilai sudah tepat dan mudah dioperasikan dan dari segi kecepatan dalam penelitian ini tingkat kecepatan pengguna dalam menggunakan aplikasi dapat dilihat dari seiring bertambahnya pengguna yang setiap tahunnya selalu mengalami perubahan. Peneliti juga menemukan fakta bahwa aplikasi iKaltim tidak terlalu sulit, kemudian seperti mudah diingat dengan mengoperasikan kembali aplikasi iKaltim setelah lama tidak digunakan yakni kendala yang dapat dijumpai pengguna pada saat lama tidak menggunakan dan akan menggunakan kembali, kendala yang umum terjadi yakni lupa *password*,

namun kendala ini dapat dengan mudah diatasi dengan mengikuti petunjuk dari aplikasi iKaltim ini sampai dapat mengakses lagi aplikasi iKaltim, dari aspek kesalahan yakni kendala yang terjadi pada saat pengaksesan aplikasi iKaltim yaitu yang bisa saja terjadi pada saat pengaksesan aplikasi iKaltim ini adalah aplikasi dapat terhenti dengan sendirinya dengan artian bahwa aplikasi tertutup pada saat digunakan, hal tersebut dapat menghambat penggunaan aplikasi oleh pengguna pada saat sedang berselancar di aplikasi iKaltim, serta dengan tingkat kepuasan pengguna pada saat menggunakan aplikasi iKaltim ini beberapa pengguna berkata puas akan aplikasi ini karena dapat membantu mencari bahan bacaan dengan mudah tanpa harus datang langsung ke perpustakaan daerah.

Saran

1. Diharapkan Perpustakaan Daerah Kalimantan Timur Kota Samarinda menambahkan koleksi buku pada aplikasi iKaltim seperti buku-buku pendidikan umum bagi pelajar dan mahasiswa sehingga para pelajar dan mahasiswa dapat dengan mencari referensi buku pelajaran pada aplikasi iKaltim, sehingga ketersediaan buku pada aplikasi iKaltim bervariasi tidak hanya buku-buku geografi.
2. Diharapkan perpustakaan Daerah Kalimantan Timur Kota Samarinda dapat bekerjasama dengan ipusnas dalam menambah koleksi buku, sehingga buku-buku *digital* yang tersedia di ipusnas juga dapat tersedia di aplikasi iKaltim namun dapat juga bekerjasama dengan perpustakaan *digital* yang lainnya.
3. Diharapkan perpustakaan Daerah Kalimantan Timur Kota Samarinda dapat bekerjasama dengan ipusnas dalam menambah koleksi buku, sehingga buku-buku *digital* yang tersedia di ipusnas juga dapat tersedia di aplikasi iKalTim

Daftar Pustaka

- Basuki, Johannes. 2018. *Administrasi Publik Telaah Teoretis dan Empiris*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Chandra, Gregorius. 2014. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Hartono. 2019. *Manajemen Perpustakaan Elektronik (E-LIBRARY) (cetakan 1)*. Jakarta : Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik (Edisi 1)*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Napitupulu, Paimin. 2017. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT Alumni.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan Tindakan*. Jakarta : Refika Aditama.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta : Andi.