

ABSTRAK

Penelitian dengan judul “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Digital iJateng Menggunakan Metode DigiQUAL” merupakan penelitian yang dilakukan pada perpustakaan digital iJateng. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan digital iJateng diukur menggunakan metode DigiQUAL. Jumlah responden penelitian berjumlah 89 responden. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan metode DigiQUAL. Jumlah dimensi yang dinilai berjumlah 12 dimensi. Penilaian terhadap kualitas layanan digolongkan menjadi 3 penilaian, yaitu harapan minimum, harapan sesungguhnya, dan kenyataan yang diterima, dilanjutkan dengan penghitungan *adequacy gap* dan *superiority gap*. Harapan minimum terendah adalah dimensi *interoperability* (5,63) dimensi ini membahas kemampuan aplikasi pada perangkat yang digunakan. Harapan minimum tertinggi adalah dimensi *copyright* (6,21) dimensi ini mengacu pada pengelolaan hak cipta pada perpustakaan digital. Harapan sesungguhnya tertinggi adalah dimensi *digital library sustainability* (7,36) dimensi ini membahas mengenai pengembangan perpustakaan digital. Harapan sesungguhnya terendah adalah dimensi *digital library as community for users* (6,96) dimensi ini membahas adanya fitur yang memfasilitasi interaksi para pengguna. Persepsi tertinggi adalah dimensi *copyright* (6,8) dimensi ini membahas mengenai pengelolaan hak cipta pada perpustakaan digital. Persepsi terendah adalah dimensi *interoperability* (4,87) dimensi ini membahas mengenai kemampuan aplikasi pada perangkat yang digunakan. Dimensi yang dinilai sudah cukup memuaskan pengguna adalah dimensi *copyright* atau fitur pencarian dan untuk selebihnya kualitas layanan perpustakaan digital iJateng berada dalam zona toleransi atau masih dapat diterima oleh pengguna.

Kata kunci : DigiQUAL; kualitas layanan; perpustakaan digital

