



**EVALUASI KUALITAS LAYANAN APLIKASI
E-PUSTAKA POLINES MENGGUNAKAN DIGIQUAL**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi
Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Humaniora**

Disusun Oleh:

**Bilqis Inas Shabira
NIM 13040121130041**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2026

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bilqis Inas Shabira

NIM : 13040121130041

Program Studi : S-1 Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Fakultas : Ilmu Budaya

dengan ini sesungguhnya bahwa tugas akhir yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi e-Pustaka Polines Menggunakan DigiQUAL” adalah benar-benar hasil karya sendiri, bukan hasil plagiat karya orang lain, baik sebagian atau seluruhnya, dan sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis. Juga semua kutipan yang ada di tugas akhir ini telah saya sertakan sumber kutipannya berdasarkan tata cara penulisan karya ilmiah.

Semarang, 13 Mei 2026



Bilqis Inas Shabira

13040121130041

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“I believe you’ll overcome everything. You’re dreaming a dream that’s too beautiful to give up.”

(Xdinary Heroes)



Persembahan

Saya persembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua, kakak, keluarga, serta teman-teman yang senantiasa memberikan dukungan, doa, dan motivasi kepada saya.

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi e-Pustaka Polines Menggunakan DigiQUAL” telah disetujui pembimbing untuk diajukan ke panitia sidang ujian skripsi, pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 13 Mei 2026

Disetujui oleh,

Dosen Pembimbing



Athanasia Octaviani Puspita Dewi, S.Kom., M.Cs.

NPPU H.7 198810092018072001

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir yang telah diajukan oleh:

Nama : Bilqis Inas Shabira

NIM : 13040121130041

Program Studi : S-1 Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Judul : Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi e-Pustaka Polines
Menggunakan DigiQUAL

Diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir

Program Studi S-1 Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Fakultas Ilmu Budaya

Pada Tanggal 30 Juni 2026

Ketua :

Dr. Yuli Rohmiyati, S.Sos., M.Si.

NIP 198007042008122001

: 

Penguji I :

Muhammad Rifky Nurpratama, S.IIP., M.A

NIP 199409242024061001

: 

Penguji II :

Athanasia Octaviani Puspita Dewi, S.Kom., M.Cs.

NPPU H.7.198810092018072001

: 

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro



Prof. Dr. Alamsyah, S.S., M.Hum.

NIP 197211191998021002

PRAKATA

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah Subhanallahu Wa Ta'ala, yang telah melimpahkan nikmat dan rahmat-Nya sehingga penulis diberi kemudahan dalam menyelesaikan skripsi dengan judul “Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi e-Pustaka Polines Menggunakan DigiQUAL”. Pada kesempatan ini, perkenankan penulis untuk mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak berikut:

1. Prof. Dr. Alamsyah, S.S., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro, Semarang;
2. Dr. Heriyanto, S.Sos., M.IM., selaku Ketua Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro;
3. Yanuar Yoga Prasetyawan, S.Hum., M.Hum., selaku Sekretaris Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro dan dosen wali yang telah memberikan banyak pengarahan dan bimbingan sejak awal perkuliahan;
4. Athanasia Octaviani Puspita Dewi, S.Kom., M.Cs., selaku pembimbing skripsi yang senantiasa meluangkan waktu untuk mendampingi, memberi arahan, bimbingan, dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi;
5. Bapak dan ibu dosen serta seluruh staf pengajar Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro;
6. Seluruh jajaran UPA Perpustakaan Polines yang telah memberikan izin penelitian dan membantu kelancaran penelitian ini;

7. Kedua orang tua dan saudara penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang penuh sepanjang perjalanan pendidikan ini;
8. Sahabat-sahabat penulis, Lubna, Zulfa, Wukir, Kinanthi, Meita, Alfi, Galuh, Nataya, Putri, dan Chandra yang selalu memberi motivasi, bantuan, dan meyakinkan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan penelitian ini;
9. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner;
10. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah turut serta dalam melancarkan proses penelitian ini.

Akhir kata, penelitian ini tidak luput dari kekurangan, karenanya penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Semarang, 13 Mei 2026

Peneliti,



Bilqis Inas Shabira

NIM 13040121130041

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoretis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	11
1.5 Tempat dan Waktu Penelitian	11
1.6 Batasan Istilah	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Perpustakaan Digital	14
2.1.1.1 Manfaat Perpustakaan Digital	15
2.1.2 Evaluasi Kualitas Layanan	17
2.2 Penelitian Sejenis Sebelumnya	23
2.3 Kerangka Pikir	27
BAB 3 METODE PENELITIAN	30
3.1 Paradigma Penelitian	30
3.2 Metode Penelitian	31
3.3 Pendekatan Penelitian	32
3.4 Populasi dan Sampel	33
3.5 Operasional Variabel	35
3.6 Skala Pengukuran	36
3.7 Metode Pengumpulan Data	37

3.8 Metode <i>Sampling</i>	39
3.9 Metode Analisis Data	39
3.10 Metode Validasi	43
3.10.1 Uji Validitas.....	43
3.10.2 Uji Reliabilitas	44
BAB 4 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	46
4.1 Profil UPA Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang	46
4.2 Perpustakaan Digital e-Pustaka Polines	50
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN	58
5.1 Hasil Penelitian.....	58
5.1.1 Karakteristik Responden.....	58
5.1.1.1 Status Responden	59
5.1.1.2 Jurusan Responden.....	59
5.1.1.3 Rentang Waktu Menggunakan e-Pustaka Polines	60
5.1.1.4 Frekuensi Meminjam Buku.....	61
5.1.2 Hasil Uji Instrumen.....	61
5.1.2.1 Hasil Uji Validitas.....	61
5.1.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	61
5.1.3 Analisis Statistik Deskriptif	67
5.1.3.1 Analisis Skor Total.....	67
5.1.3.2 Analisis Berdasarkan Dimensi DigiQUAL	68
5.1.3.2.1 <i>Accessibility</i>	68
5.1.3.2.2 <i>Navigability</i>	71
5.1.3.2.3 <i>Interoperability</i>	74
5.1.3.2.4 <i>Collection Building</i>	76
5.1.3.2.5 <i>Resource Use</i>	79
5.1.3.2.6 <i>Evaluating Collections</i>	82
5.1.3.2.7 <i>Digital Library as Community for User</i>	85
5.1.3.2.8 <i>Digital Library as Community for Developer</i>	87
5.1.3.2.9 <i>Digital Library as Community for Reviewer</i>	89
5.1.3.2.10 <i>Copyright</i>	92
5.1.3.2.11 <i>Role of Federation</i>	95
5.1.3.2.12 <i>Digital Library Sustainability</i>	97
5.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	100
5.2.1 <i>Accessibility</i>	103
5.2.2 <i>Navigability</i>	104
5.2.3 <i>Interoperability</i>	106
5.2.4 <i>Collection Building</i>	108
5.2.5 <i>Resource Use</i>	109
5.2.6 <i>Evaluating Collections</i>	111

5.2.7 <i>Digital Library as Community for User</i>	113
5.2.8 <i>Digital Library as Community for Developer</i>	114
5.2.9 <i>Digital Library as Community for Reviewer</i>	115
5.2.10 <i>Copyright</i>	116
5.2.11 <i>Role of Federations</i>	118
5.2.12 <i>Digital Library Sustainability</i>	120
BAB 6 PENUTUP	122
6.1 <i>Simpulan</i>	122
6.2 <i>Saran</i>	123
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN	1



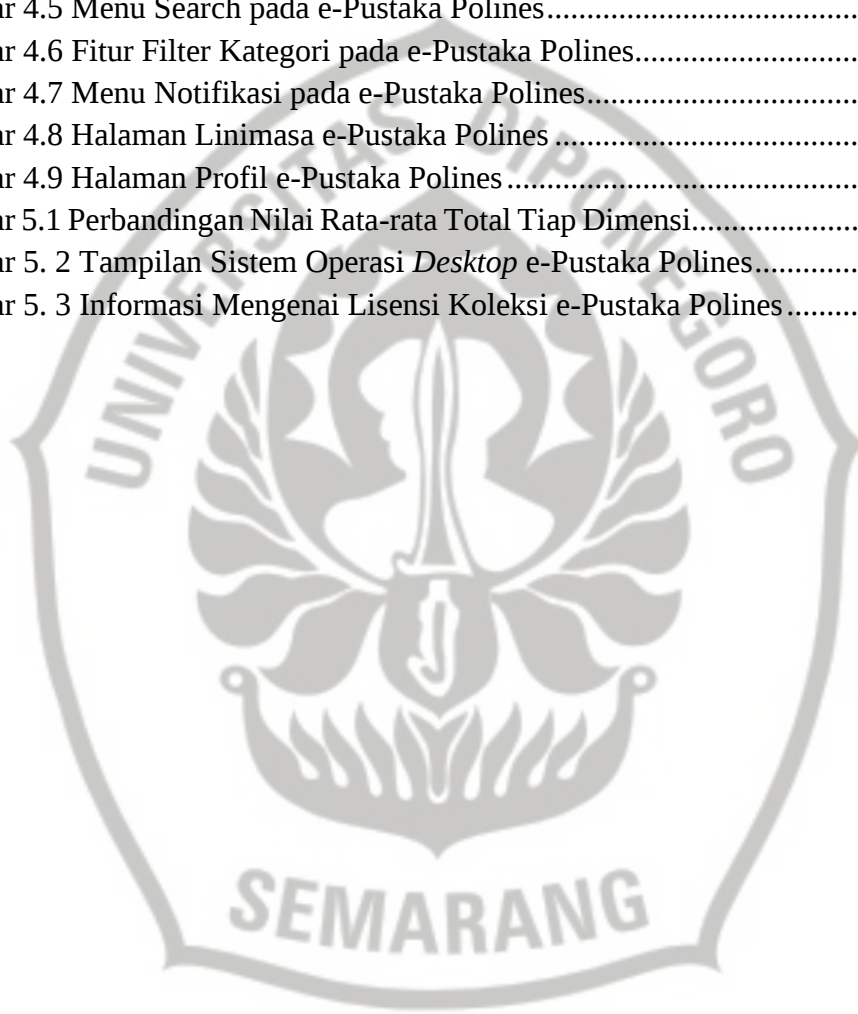
DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pikir	28
Bagan 4.1 Struktur Organisasi UPA Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang..	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Halaman Awal e-Pustaka Polines	52
Gambar 4.2 Halaman Masuk e-Pustaka Polines	52
Gambar 4.3 Halaman Pendaftaran e-Pustaka Polines	53
Gambar 4.4 Halaman Beranda e-Pustaka Polines.....	54
Gambar 4.5 Menu Search pada e-Pustaka Polines.....	54
Gambar 4.6 Fitur Filter Kategori pada e-Pustaka Polines.....	55
Gambar 4.7 Menu Notifikasi pada e-Pustaka Polines.....	56
Gambar 4.8 Halaman Linimasa e-Pustaka Polines	56
Gambar 4.9 Halaman Profil e-Pustaka Polines	57
Gambar 5.1 Perbandingan Nilai Rata-rata Total Tiap Dimensi.....	102
Gambar 5. 2 Tampilan Sistem Operasi <i>Desktop</i> e-Pustaka Polines.....	107
Gambar 5. 3 Informasi Mengenai Lisensi Koleksi e-Pustaka Polines	117



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel.....	35
Tabel 5.1 Status Responden.....	59
Tabel 5.2 Jurusan Responden.....	59
Tabel 5.3 Rentang Waktu Menggunakan e-Pustaka Polines	60
Tabel 5.4 Frekuensi Meminjam Buku.....	61
Tabel 5.5 Uji Validitas Harapan Minimum	62
Tabel 5.6 Uji Validitas Harapan Ideal.....	63
Tabel 5.7 Uji Validitas Kenyataan yang Diterima	64
Tabel 5.8 Uji Reliabilitas Harapan Minimum.....	66
Tabel 5.9 Uji Reliabilitas Harapan Ideal.....	66
Tabel 5.10 Uji Reliabilitas Kenyataan yang Diterima	66
Tabel 5.11 Hasil Rata-rata Harapan Minimum, Harapan Ideal, dan Kenyataan yang Diterima.....	67
Tabel 5.12 Hasil <i>Adequacy Gap</i> dan <i>Superiority Gap</i>	67
Tabel 5.13 Kemudahan Akses e-Pustaka Polines	68
Tabel 5.14 Minimnya Kendala Teknis pada e-Pustaka Polines.....	69
Tabel 5.15 Hasil Rata-rata Total Harapan Minimum, Harapan Ideal, dan Kenyataan yang Diterima pada Dimensi <i>Accessibility</i>	70
Tabel 5.16 Hasil <i>Adequacy Gap</i> dan <i>Superiority Gap</i>	70
Tabel 5.17 Kemudahan Menemukan Informasi pada e-Pustaka Polines.....	71
Tabel 5.18 Kemudahan Penggunaan Fitur pada e-Pustaka Polines	72
Tabel 5.19 Hasil Rata-rata Total Harapan Minimum, Harapan Ideal, dan Kenyataan yang Diterima pada Dimensi <i>Navigability</i>	73
Tabel 5.20 Hasil <i>Adequacy Gap</i> dan <i>Superiority Gap</i>	73
Tabel 5.21 Akses Lintas Perangkat pada e-Pustaka Polines	74
Tabel 5.22 Hasil Rata-rata Total Harapan Minimum, Harapan Ideal, dan Kenyataan yang Diterima pada Dimensi <i>Interoperability</i>	75
Tabel 5.23 Hasil <i>Adequacy Gap</i> dan <i>Superiority Gap</i>	76
Tabel 5.24 Pembaruan Koleksi pada e-Pustaka Polines	76
Tabel 5.25 Relevansi Koleksi pada e-Pustaka Polines.....	77
Tabel 5.26 Hasil Rata-rata Total Harapan Minimum, Harapan Ideal, dan Kenyataan yang Diterima pada Dimensi <i>Collection Building</i>	78
Tabel 5.27 Hasil <i>Adequacy Gap</i> dan <i>Superiority Gap</i>	79
Tabel 5.28 Pemanfaatan Koleksi pada e-Pustaka Polines.....	79
Tabel 5.29 Kemudahan Menemukan Koleksi pada e-Pustaka Polines	80
Tabel 5.30 Hasil Rata-rata Total Harapan Minimum, Harapan Ideal, dan Kenyataan yang Diterima pada Dimensi <i>Resource Use</i>	81

Tabel 5.31 Hasil <i>Adequacy Gap</i> dan <i>Superiority Gap</i>	81
Tabel 5.32 Fitur Usulan Koleksi pada e-Pustaka Polines	82
Tabel 5.33 Fitur Pelaporan Kendala pada e-Pustaka Polines.....	83
Tabel 5.34 Hasil Rata-rata Total Harapan Minimum, Harapan Ideal, dan Kenyataan yang Diterima pada Dimensi <i>Evaluating Collections</i>	84
Tabel 5.35 Hasil <i>Adequacy Gap</i> dan <i>Superiority Gap</i>	84
Tabel 5.36 Komunikasi Antar Pengguna pada e-Pustaka Polines	85
Tabel 5.37 Hasil Rata-rata Total Harapan Minimum, Harapan Ideal, dan Kenyataan yang Diterima pada Dimensi <i>Digital Library as Community for User</i>	86
Tabel 5.38 Hasil <i>Adequacy Gap</i> dan <i>Superiority Gap</i>	86
Tabel 5.39 Komunikasi Dengan Admin pada e-Pustaka Polines.....	87
Tabel 5.40 Hasil Rata-rata Total Harapan Minimum, Harapan Ideal, dan Kenyataan yang Diterima pada Dimensi <i>Digital Library as Community for Developer</i>	88
Tabel 5.41 Hasil <i>Adequacy Gap</i> dan <i>Superiority Gap</i>	89
Tabel 5.42 Komunikasi dengan Peninjau/Pustakawan pada e-Pustaka Polines ...	90
Tabel 5.43 Hasil Rata-rata Total Harapan Minimum, Harapan Ideal, dan Kenyataan yang Diterima pada Dimensi <i>Digital Library as Community for Reviewer</i>	90
Tabel 5.44 Hasil <i>Adequacy Gap</i> dan <i>Superiority Gap</i>	91
Tabel 5.45 Kepatuhan Hak Cipta pada e-Pustaka Polines	92
Tabel 5.46 Informasi Batasan Penggunaan Koleksi pada e-Pustaka Polines.....	93
Tabel 5.47 Hasil Rata-rata Total Harapan Minimum, Harapan Ideal, dan Kenyataan yang Diterima pada Dimensi <i>Copyright</i>	93
Tabel 5.48 Hasil <i>Adequacy Gap</i> dan <i>Superiority Gap</i>	94
Tabel 5.49 Fitur Pencarian Koleksi pada e-Pustaka Polines.....	95
Tabel 5.50 Akses <i>e-journal</i> pada e-Pustaka Polines	95
Tabel 5.51 Hasil Rata-rata Total Harapan Minimum, Harapan Ideal, dan Kenyataan yang Diterima pada Dimensi <i>Role of Federation</i>	96
Tabel 5.52 Hasil <i>Adequacy Gap</i> dan <i>Superiority Gap</i>	97
Tabel 5.53 Evaluasi Layanan e-Pustaka Polines.....	98
Tabel 5.54 Pengembangan dan Inovasi pada e-Pustaka Polines.....	98
Tabel 5.55 Hasil Rata-rata Total Harapan Minimum, Harapan Ideal, dan Kenyataan yang Diterima pada Dimensi <i>Digital Library Sustainability</i>	99
Tabel 5.56 Hasil <i>Adequacy Gap</i> dan <i>Superiority Gap</i>	100
Tabel 5.57 Hasil Rata-rata Total Tiap Dimensi, <i>Adequacy Gap</i> , dan <i>Superiority Gap</i>	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Surat Izin Penelitian.....	1
Lampiran Kuesioner Penelitian.....	3
Lampiran Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	5
Lampiran Hasil Analisis Deskriptif	8
Lampiran Tabulasi Data.....	9
Lampiran Matriks Bimbingan.....	12
Lampiran Biodata Penulis	14
Lampiran Hasil Cek Similaritas (Turnitin)	15

