

ABSTRAK

Perpustakaan digital merupakan wujud transformasi layanan perpustakaan berbasis teknologi untuk memudahkan pemustaka dalam mengakses koleksi dan memenuhi kebutuhan informasi. Salah satu implementasinya adalah e-Pustaka Polines yang dikelola oleh UPA Perpustakaan Polines. Sejak dirilis, e-Pustaka Polines belum pernah dievaluasi kualitas layanannya. Maka dari itu, evaluasi kualitas layanan dilakukan untuk menilai kualitas layanan e-Pustaka Polines supaya sesuai dengan harapan pengguna. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas layanan e-Pustaka Polines yang diukur menggunakan metode DigiQUAL. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 139 pengguna aplikasi e-Pustaka Polines. Analisis data dilakukan berdasarkan tiga kategori penilaian DigiQUAL, yaitu harapan minimum, harapan ideal, dan kenyataan yang diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada *Superiority Gap*, dimensi *Copyright* memiliki nilai negatif terendah yaitu (-0,255), sedangkan *Evaluating Collections* memiliki nilai negatif tertinggi yaitu (-0,568). Pada *Adequacy Gap*, dimensi *Interoperability* memperoleh nilai tertinggi yaitu 0,626, sementara *Digital Library as Community for Developers* terendah yaitu 0,188. Secara keseluruhan, layanan e-Pustaka Polines telah memenuhi harapan minimum pengguna dan berada dalam *Zone of Tolerance* atau dapat diterima oleh pengguna.

Kata kunci: DigiQUAL; evaluasi; kualitas layanan; perpustakaan digital

ABSTRACT

A digital library represents the transformation of technology-based library services aimed at facilitating users' access to collections and fulfilling their information needs. One such implementation is e-Pustaka Polines, managed by UPA Perpustakaan Polines. Since its release, the e-Pustaka Polines has never been evaluated for its service quality. Therefore, a service quality evaluation conducted to evaluate the e-Pustaka Polines to meet user expectations. This study aims to evaluate the quality of the e-Pustaka Polines services using the DigiQUAL method. The research employed a quantitative survey approach. Data were collected through questionnaires distributed to 139 users of the e-Pustaka Polines application. The analysis was conducted based on three DigiQUAL assessment categories: minimum, desired, and perceived. The results of the study show that in the Superiority Gap, the Copyright dimension has the lowest negative value (-0.255), while Evaluating Collections has the highest (-0.568). In the Adequacy Gap, the Interoperability dimension had the highest value (0.626), while the Digital Library as a Community for Developers had the lowest value (0.188). Overall, the e-Pustaka Polines service has met users' minimum expectations and is within the Zone of Tolerance, which is acceptable to users.

Keywords: DigiQUAL; evaluation; service quality; digital library