

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Perpustakaan Digital

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang cepat memunculkan berbagai alternatif pelayanan pada perpustakaan yang berbasis pada teknologi, salah satunya perpustakaan digital. Tedd & Large (2005) memaparkan perpustakaan digital mempunyai tiga karakteristik utama yang terdiri dari:

1. Memanfaatkan teknologi yang menggabungkan kapabilitas menghasilkan, mencari, serta memanfaatkan informasi pada sejumlah format di dalam jaringan digital yang tersebar luas.
2. Mempunyai koleksi yang melingkupi data dan metadata yang saling terhubung dengan berbagai data, baik dari lingkungan internal maupun eksternal.
3. Kegiatan menghimpun serta mengelola sumber daya digital yang dikembangkan bersama komunitas pengguna layanan guna memenuhi kebutuhan informasi komunitas tersebut.

Berdasarkan karakteristik tersebut, perpustakaan dapat dikatakan sebagai perpustakaan digital jika memenuhi karakteristik tersebut. Dengan perkembangan perpustakaan digital yang dipengaruhi oleh teknologi informasi dan komunikasi,

kini perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan informasi yang luas dan beragam dari pemustakanya. Kehadiran perpustakaan digital memungkinkan akses terhadap informasi digital yang terorganisir dan dapat diakses dari mana saja serta kapan saja menjadikannya semakin relevan di era modern saat ini. Dengan memenuhi fungsi dan karakteristik utama tersebut, perpustakaan digital dapat membantu proses kegiatan belajar, penelitian, dan pengembangan ilmu pengetahuan di tengah masyarakat.

2.1.1.1 Manfaat Perpustakaan Digital

Serupa dengan tujuan dikembangkannya perpustakaan digital, kehadiran perpustakaan digital memberikan banyak manfaat bagi penggunanya. Berikut ini merupakan manfaat perpustakaan digital menurut (Arms, 2000):

1. Perpustakaan digital membawa perpustakaan ke pengguna. Pemustaka memerlukan akses untuk memanfaatkan perpustakaan dan tidak semua perpustakaan dapat diakses secara mudah oleh pemustaka karena adanya keterbatasan jarak dan waktu. Melalui perpustakaan digital, pemustaka dapat memanfaatkan perpustakaan tanpa ada keterbatasan tersebut.
2. Komputer bisa digunakan sebagai sarana untuk mengakses dan melakukan penelusuran (*browsing*). Pencarian informasi menggunakan komputer lebih mudah dan cepat dilakukan daripada menggunakan dokumen tercetak, sebab dilengkapi dengan *hyperlink* yang memberikan kesempatan pada penelusur berpindah dari satu dokumen ke dokumen yang lain.

3. Informasinya bisa dimanfaatkan secara bersama (*sharing*). Perpustakaan digital dapat mengumpulkan sejumlah informasi di satu jaringan yang bisa diakses secara bersamaan oleh semua pemustaka.
4. Informasi yang tersedia mudah untuk diperbarui (*update*). Perpustakaan digital dapat diperbarui setiap saat, apabila ada koleksi yang diperbarui oleh penerbit, pustakawan cukup meng-*install* versi terbaru ke sistem perpustakaan digital.
5. Informasi tersedia setiap saat tanpa terbatas oleh waktu. Koleksi perpustakaan digital dapat diakses oleh siapa saja kapanpun, sehingga cakupan koleksi digital bisa berkembang tanpa ada batasan fisik bangunan perpustakaan (*library without wall*).
6. Memungkinkan bentuk informasi baru. Perpustakaan digital memungkinkan untuk menyimpan informasi dari berbagai format digital.

Perpustakaan digital berperan dalam memberikan akses seluas-luasnya pada penggunanya. Dengan memanfaatkan teknologi, perpustakaan digital memungkinkan penggunanya untuk menelusur informasi secara efektif dan efisien, kemudahan dalam pembaruan informasi, fleksibilitas waktu akses, dan penggunaan informasi secara bersama. Kehadiran perpustakaan digital mewujudkan konsep “*library without wall*” menjadi nyata karena adanya kemungkinan perkembangan cakupan koleksi tanpa ada batasan fisik. Hal ini menjadikan perpustakaan digital berperan sebagai solusi dalam memenuhi kebutuhan informasi yang tepat serta cepat.

2.1.2 Evaluasi Kualitas Layanan

Evaluasi merupakan suatu proses penelitian yang mempunyai tujuan untuk mengenali makna dari suatu fenomena yang berada di suatu konteks dan perubahan yang terjadi ketika fenomena dan konteks tersebut berinteraksi (Marchionini, 2000). Artinya, evaluasi merupakan suatu proses untuk melihat apa yang terjadi, mengapa perihal itu terjadi, serta bagaimana situasi di sekitarnya memengaruhi hasilnya. Kualitas layanan merupakan persepsi yang berasal dari perbedaan antara harapan pengguna dan layanan sebenarnya yang diberikan (Parasuraman et al., 1988). Evaluasi kualitas layanan merupakan langkah penting yang harus dijalankan untuk memastikan bahwasanya layanan yang disediakan selaras dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Suatu sistem perlu dievaluasi untuk memastikan tingkat kinerjanya atau nilainya (Xie, 2006). Mengevaluasi kualitas layanan penting untuk dilakukan karena dengan memahami kualitas layanan dapat membantu dalam pemenuhan harapan pengguna, membedakan suatu bisnis dari pesaingnya, dapat menyoroti area yang perlu diperbaiki, peningkatan loyalitas pengguna, dan meningkatkan reputasi dan kredibilitas (Parasuraman et al., 1988).

Dalam konteks evaluasi kualitas layanan perpustakaan digital, Marchionini (2000) menyatakan bahwa evaluasi perpustakaan digital adalah upaya untuk memahami dampak dari akses ke materi yang sudah terdigitalisasi, khususnya dalam lingkungan perpustakaan digital. Proses evaluasi ini melibatkan penilaian sistem yang rumit dan fleksibel, di mana keberhasilannya dipengaruhi oleh interaksi antara berbagai komponen sistem, bukan hanya oleh pengguna secara individu. Selain itu, evaluasi perlu memperhitungkan dampak jangka panjang dari layanan

baru yang ditawarkan perpustakaan digital, karena beberapa efek baru mungkin terlihat setelah layanan tersebut menjadi bagian dari kebiasaan pengguna. Marchionini (2000) menyoroti pentingnya pendekatan evaluasi yang beragam dan berkelanjutan, yang mencakup pemantauan perubahan pola penggunaan dan dampak layanan dalam jangka waktu tertentu, serta adaptasi pengguna terhadap teknologi baru. Pengalaman pengguna menjadi aspek utama dalam penilaian perpustakaan digital.

Terdapat beberapa metode yang dapat dimanfaatkan untuk evaluasi perpustakaan, yaitu metode SERVQUAL, metode LibQUAL+, metode WebQUAL 4.0, dan metode DigiQUAL. Metode SERVQUAL dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan L. Berry untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dengan dimensi pengukuran *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Parasuraman et al., 1988). Metode LibQUAL+ dikembangkan oleh Association of Research Libraries (ARL) yang bekerjasama dengan Texas A&M University (TAMU) untuk menilai kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka terhadap dimensi layanan dengan dimensi pengukuran *service affect*, *library as place*, *personal control*, dan *information access* (Cook et al., 2001). Metode WebQUAL dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen untuk pengukuran kualitas pengguna pada *website* dengan dimensi pengukuran *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* (Barnes & Vidgen, 2002). Selain metode-metode tersebut, terdapat metode DigiQUAL yang merupakan lanjutan dari metode LibQUAL+.

Metode DigiQUAL merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan digital dan dikembangkan oleh Association of Research Libraries (ARL). Metode ini dikembangkan karena adanya kesenjangan dalam pengukuran SERVQUAL dengan LibQUAL+. DigiQUAL memiliki 12 dimensi untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan digital yang terdiri dari *accessibility*, *navigability*, *interoperability*, *collection building*, *resource use*, *evaluating collections*, *DL (digital library) as community for users*, *DL (digital library) as community for developers*, *DL (digital library) as community for reviewers*, *copyright*, *role of federations*, dan *DL (digital library) sustainability* (Association of Research Libraries, 2005). Berikut ini merupakan penjelasan mengenai 12 dimensi pada metode DigiQUAL yang dijabarkan oleh Kyrillidou et al. (2009):

1. *Accessibility* menilai kemudahan akses pemustaka terhadap sumber daya perpustakaan digital. Fleksibilitas perpustakaan digital yang dapat dimanfaatkan tanpa ada batasan ruang dan waktu pemustaka berada juga dibahas dalam dimensi ini.
2. *Navigability* menilai seberapa mudah pemustaka menavigasi dan menemukan informasi secara efektif dalam perpustakaan digital.
3. *Interoperability* menilai kemampuan perpustakaan digital untuk berinteraksi dengan berbagai macam sistem yang melalui protokol tertentu yang ada dalam perpustakaan digital. Dimensi ini berkaitan dengan ada atau tidak adanya kendala dalam penggunaan perpustakaan digital yang dialami oleh pemustaka.

4. *Collection Building* menilai bagaimana koleksi perpustakaan digital dikembangkan dan diperbarui secara berkala.
5. *Resource Use* menilai pola penggunaan dan efektivitas koleksi oleh pemustaka. Pada dimensi ini menilai apakah koleksi sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan mudah ditemukan oleh pemustaka.
6. *Evaluating Collections* menilai kualitas dan relevansi koleksi melalui proses penilaian rutin. Pada dimensi ini juga berkaitan apakah perpustakaan digital dapat melakukan pengusulan secara langsung apabila mengalami kendala dalam pemanfaatan koleksi di perpustakaan digital.
7. *Digital Library as Community for Users* menilai bagaimana perpustakaan digital menjadi tempat berinteraksi pemustaka (*users*) dengan pengembang (*developers*) untuk melaporkan perbaikan langsung ketika terjadi permasalahan pada perpustakaan digital dan dengan peninjau (*reviewers*) untuk meminta rekomendasi koleksi yang ingin dimanfaatkannya.
8. *Digital Library as Community for Developers* menilai bagaimana perpustakaan digital menjadi tempat berinteraksi antara pengembang dengan pemustaka ketika terjadi permasalahan yang dialami oleh pemustaka dan dengan peninjau yang sedang memanfaatkan perpustakaan digital.
9. *Digital Library as Community for Reviewers* menilai bagaimana perpustakaan digital menjadi tempat berinteraksi antara peninjau dengan pemustaka terkait rekomendasi yang didapatkan pemustaka dari peninjau dan dengan pengembang untuk perbaikan yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Reviewers atau peninjau yang dimaksud adalah individu yang memberikan masukan tentang kualitas layanan perpustakaan digital berdasarkan pengalaman dan observasinya.

10. *Copyright* mengatur aspek hukum terkait hak kekayaan intelektual dalam penggunaan sumber daya digital.
11. *Role of Federations* menilai bagaimana integrasi layanan dan kerja sama antarsistem perpustakaan digital.
12. *Digital Library Sustainability* menilai keberlanjutan perpustakaan digital melalui upaya evaluasi dan pengembangan.

Pada metode DigiQUAL, perhitungan evaluasi kualitas layanan perpustakaan digital menggunakan *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG) yang terdapat dalam metode LibQUAL+ sebab metode DigiQUAL dikembangkan berlandaskan kesenjangan metode SERVQUAL dan LibQUAL+, perhitungan tersebut dijabarkan oleh Fatmawati (2011) sebagai berikut:

$$AG \text{ (Adequacy Gap)} = \text{Perceived (P)} - \text{Minimum (M)}$$

$$SG \text{ (Superiority Gap)} = \text{Perceived (P)} - \text{Desired (D)}$$

Berikut ini penjelasan mengenai 3 istilah penting dalam rumus tersebut:

1. *Adequacy Gap* (AG): temuan yang didapatkan dari persepsi (*perceived*) dikurangi harapan minimum (*minimum*) = $P - M$. Sehingga, AG akan bernilai positif, yang berarti responden “cukup puas” yaitu apabila persepsi $>$ harapan minimum ($P > HM$).
2. *Superiority Gap* (SG): temuan yang didapatkan dari persepsi (*perceived*) dikurangi harapan ideal (*desired*) = $P - I$. Nilai SG akan negatif, yang berarti

“dalam batas toleransi (*zone of tolerance*)” yaitu apabila persepsi < harapan ideal ($P < HI$).

3. *Zone of Tolerance*: suatu wilayah (*area*) antara tingkat minimum yang bisa diterima dan tingkat harapan ideal (*desired*). Persepsi pemustaka bisa dikatakan ideal apabila berada dalam wilayah “*zone of tolerance*”.

Berdasarkan penelitian Kyrillidou et al. (2009), metode DigiQUAL menjadi metode pengukuran yang tepat untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan digital karena metode DigiQUAL dikembangkan berdasarkan perspektif pengguna melalui serangkaian uji coba pada berbagai perpustakaan digital, sehingga dimensi-dimensi yang dihasilkan dapat merepresentasikan karakteristik layanan perpustakaan digital secara lebih spesifik. Selain itu, metode DigiQUAL dirancang untuk mengukur persepsi dan harapan pengguna terhadap layanan perpustakaan digital, sehingga dapat memberikan informasi yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan maupun kelemahan layanan perpustakaan digital. Metode ini juga bersifat fleksibel karena item-item pengukurannya dapat disesuaikan dengan karakteristik masing-masing perpustakaan digital.

Di samping berbagai kelebihan, terdapat beberapa keterbatasan dalam metode DigiQUAL. Tidak semua dimensi DigiQUAL relevan untuk diterapkan pada setiap perpustakaan digital, sehingga diperlukan penyesuaian instrumen yang sesuai dengan karakteristik layanan perpustakaan digital yang dievaluasi. Selain itu, efektivitas penggunaan DigiQUAL bergantung pada ketersediaan jumlah responden yang memadai. Metode DigiQUAL juga sulit diterapkan pada perpustakaan digital yang tidak mengetahui profil penggunanya, sehingga sulit

memastikan bahwa responden yang berpartisipasi benar-benar mewakili keseluruhan populasi. Metode ini juga sebaiknya dikombinasikan antara metode kuantitatif dengan kualitatif supaya memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kualitas layanan perpustakaan digital.

2.2 Penelitian Sejenis Sebelumnya

Penelitian pertama berasal dari artikel jurnal yang berjudul “*Evaluation of Digital Libraries of Iranian Research Institutions Based on the DigiQUAL Protocol*” oleh Mehdi Alipour-Hafezi dan Hamid Amanollahi Nick yang dipublikasikan dalam jurnal *The Electronic Library* pada tahun 2015. Dalam penelitiannya, Alipour-Hafezi & Nick (2015) bertujuan untuk mengevaluasi perpustakaan digital yang dimiliki oleh institusi penelitian yang ada di Iran menggunakan protokol DigiQUAL. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah metode survei evaluatif berdasarkan protokol DigiQUAL dengan observasi sistematis dan wawancara untuk pengumpulan datanya. Temuan dari penelitian tersebut menunjukkan bahwasanya perpustakaan digital milik Isfahan Science and Technology Town memiliki hasil terbaik dan perpustakaan digital Noor memiliki hasil terendah. Keseluruhan nilai dari evaluasi tersebut di bawah 60 (dari 100) yang menunjukkan performa rata-rata dari perpustakaan digital.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan adalah pemanfaatan metode DigiQUAL untuk penilaian kualitas layanan perpustakaan digital berdasarkan sudut pandang pemustaka. Perbedaannya ada di penggunaan metode pengambilan datanya. Penelitian tersebut memanfaatkan observasi dan

wawancara untuk pengambilan datanya, sementara penelitian yang dilakukan menggunakan kuesioner untuk pengambilan datanya.

Penelitian kedua berasal dari artikel jurnal yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Digital iJateng Menggunakan Metode DigiQUAL” oleh Purwaningsih dan Athanasia Octaviani Puspita Dewi yang dipublikasikan dalam Jurnal Ilmu Perpustakaan pada tahun 2019. Dalam penelitiannya, Purwaningsih & Dewi (2019) mempunyai tujuan untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan digital iJateng yang dinilai dengan metode DigiQUAL. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah metode penelitian kuantitatif yang menggunakan kuesioner untuk pengambilan datanya dan menggunakan DigiQUAL untuk menganalisis datanya. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa dimensi yang dinilai sudah lumayan memuaskan pemustaka adalah dimensi *copyright* dan untuk selebihnya kualitas layanan perpustakaan digital iJateng berada dalam zona toleransi atau masih dapat diterima oleh pengguna.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan adalah penggunaan metode DigiQUAL untuk melakukan evaluasi kualitas layanan perpustakaan digital dan penggunaan metode penelitiannya yang merupakan metode penelitian kuantitatif dan metode pengambilan datanya berupa kuesioner. Perbedaannya terletak pada aplikasi yang dievaluasi, penelitian tersebut mengevaluasi aplikasi iJateng sementara penelitian yang dilakukan mengevaluasi aplikasi e-Pustaka Polines.

Penelitian ketiga berasal dari artikel jurnal yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan Menggunakan DigiQUAL: Studi Kasus Pada SiBooky” oleh Javani Fahrel

Husein dan Yanuar Yoga Prasetyawan yang dipublikasikan dalam jurnal *Anuva* pada tahun 2023. Dalam penelitiannya, Husein & Prasetyawan (2023) mempunyai tujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan digital SiBooky menggunakan indikator dari DigiQUAL. Metode penelitian yang diterapkan pada penelitian tersebut adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif yang menggunakan *Importance-Performance analysis* (IPA) dan *customer satisfaction index* (CSI) untuk menganalisis datanya. Temuan dari penelitian tersebut memperlihatkan bahwasanya berdasarkan IPA, kualitas layanan SiBooky masih jauh dari harapan pemustaka dengan hasil nilai *gap* yang semuanya bernilai negatif. Sementara berdasarkan CSI, kualitas layanan SiBooky menghasilkan 73,80% yang menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas dengan layanan SiBooky.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan adalah penggunaan DigiQUAL sebagai indikator untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan digital dan sebagai dasar penyusunan butir kuesioner. Persamaan lainnya adalah penggunaan metode penelitiannya yang merupakan metode penelitian kuantitatif dan metode pengambilan datanya berupa kuesioner. Perbedaannya terletak pada aplikasi yang dievaluasi, penelitian tersebut mengevaluasi aplikasi SiBooky sementara penelitian yang dilakukan mengevaluasi aplikasi e-Pustaka Polines. Selain itu, penggunaan *Importance-Performance analysis* (IPA) dan *customer satisfaction index* (CSI) untuk menganalisis datanya juga menjadi pembeda antara penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan.

Penelitian keempat berasal dari artikel jurnal yang berjudul “*Evaluasi Pemanfaatan Aplikasi Perpustakaan Digital Epusda Kabupaten Rembang*

Menggunakan Metode Digiqual” oleh Firdasari Nike Aulia, Joko Wasisto, dan Athanasia Octaviani Puspita Dewi yang dipublikasikan dalam jurnal ANUVA pada tahun 2024. Dalam penelitiannya, Aulia et al. (2024) mempunyai tujuan untuk mengkaji pemanfaatan aplikasi perpustakaan digital ePusda Kabupaten Rembang bagi masyarakat kota Rembang menggunakan metode DigiQUAL. Metode penelitian yang diterapkan pada penelitian tersebut adalah metode kuantitatif yang dianalisis secara deskriptif pada tiga kategori yaitu persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal. Temuan dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa nilai *Superiority Gap* dengan nilai negatif terendah terdapat pada dimensi *Accessibility*, dan nilai negatif tertinggi terdapat pada *Digital Library as Community for Users*. Secara keseluruhan kualitas perpustakaan digital ePusda Kabupaten Rembang terletak dalam *zone of tolerance*. Sedangkan, nilai *Adequacy Gap* dengan nilai tertinggi berada pada dimensi *Navigability*, dan nilai terendah berada pada dimensi *Evaluating Collections*.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan adalah penerapan metode DigiQUAL untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan digital. Perbedaannya terletak pada aplikasi yang dievaluasi, penelitian tersebut mengevaluasi aplikasi ePusda Kabupaten Rembang sementara penelitian yang dilakukan mengevaluasi aplikasi e-Pustaka Polines.

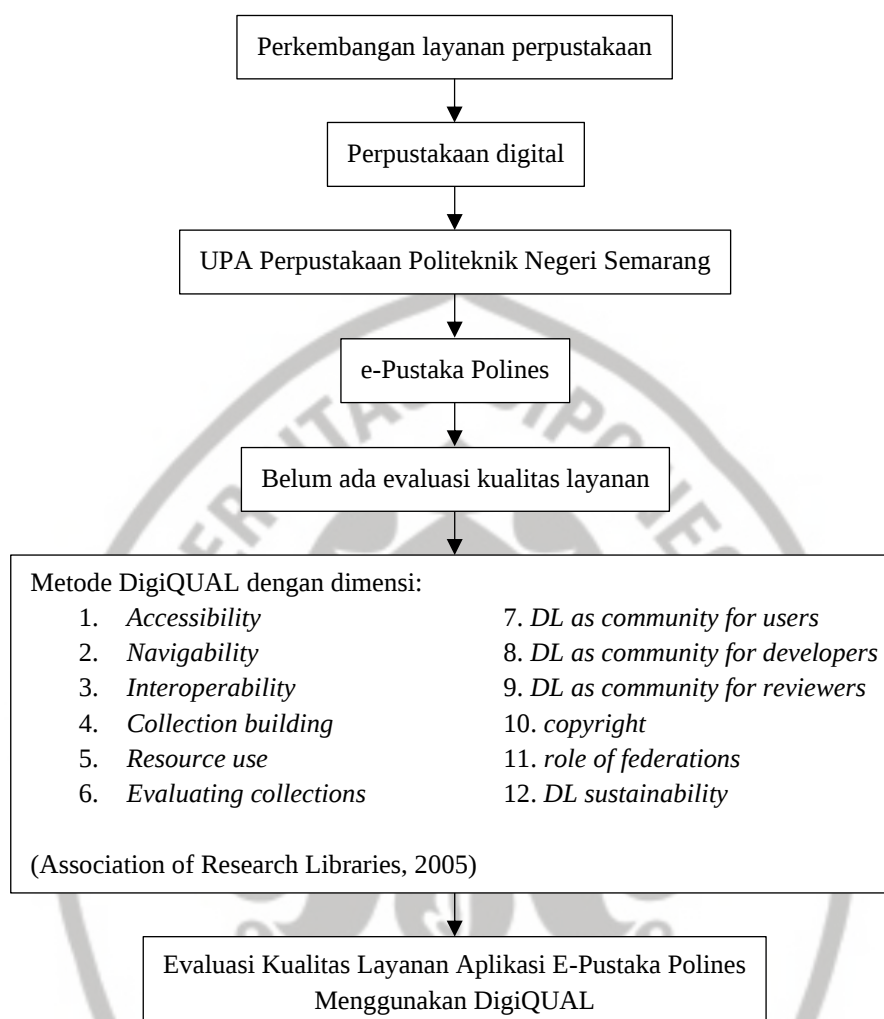
Penelitian kelima berasal dari artikel jurnal yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi Pustabiblia Menggunakan Metode DigiQUAL” oleh Suryanto, Ervina Desi Anggraeni, dan Majidah yang dipublikasikan dalam jurnal Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi pada tahun 2024. Dalam penelitian

tersebut, Suryanto et al. (2024) mempunyai tujuan untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan digital Pustabiblia menggunakan indikator metode DigiQUAL sebagai dasar penyusunan kuesioner. Metode penelitian yang diterapkan pada penelitian tersebut adalah metode penelitian kuantitatif yang dianalisis secara deskriptif. Temuan dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa evaluasi kualitas layanan Pustabiblia memiliki kategori tinggi dengan indeks kualitas layanan sebesar 3,64. Walaupun sudah berada pada kategori baik, kualitas layanan Pustabiblia masih bisa ditingkatkan supaya menjadi sangat baik.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan yaitu penggunaan DigiQUAL sebagai indikator untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan digital dan sebagai dasar penyusunan butir kuesioner. Persamaan lainnya yaitu penggunaan metode penelitiannya yang merupakan metode penelitian kuantitatif dan metode pengambilan datanya berupa kuesioner. Perbedaannya terletak pada aplikasi yang dievaluasi, penelitian tersebut mengevaluasi aplikasi Pustabiblia sementara penelitian yang dilakukan mengevaluasi aplikasi e-Pustaka Polines.

2.3 Kerangka Pikir

Penelitian ini membahas tentang evaluasi kualitas layanan aplikasi e-Pustaka Polines dengan menggunakan DigiQUAL. Adapun penelitian ini dilandasi oleh kerangka pikir sebagai berikut:

Bagan 2.1 Kerangka Pikir

Bagan 2.1 menjelaskan bahwa perkembangan teknologi informasi mendorong perpustakaan untuk bertransformasi ke arah digital sehingga bermunculan berbagai layanan perpustakaan digital. Salah satunya adalah UPA Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang mengembangkan aplikasi perpustakaan digital yang bernama e-Pustaka Polines untuk mendukung proses pembelajaran dan penelitian civitas akademika Politeknik Negeri Semarang dengan menyediakan berbagai judul koleksi. Aplikasi e-Pustaka Polines ini memiliki beragam koleksi dari berbagai bidang keilmuan yang ada di Politeknik Negeri Semarang serta

memiliki fitur-fitur yang memudahkan pemustaka dalam pemenuhan informasinya. Sebagai sebuah layanan yang hadir untuk memfasilitasi akses informasi yang lebih mudah, diperlukan evaluasi kualitas layanan yang sistematis berdasarkan persepsi pengguna. Metode DigiQUAL digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan aplikasi e-Pustaka Polines karena metode ini khusus dirancang untuk mengevaluasi aplikasi perpustakaan digital. Metode DigiQUAL memiliki 12 dimensi yang terdiri dari *accessibility*, *navigability*, *interoperability*, *collection building*, *resource use*, *evaluating collections*, *DL (digital library) as community for users*, *DL (digital library) as community for developers*, *DL (digital library) as community for reviewers*, *copyright*, *role of federations*, dan *DL (digital library) sustainability* (Association of Research Libraries, 2005). Evaluasi kualitas layanan e-Pustaka Polines menggunakan metode DigiQUAL mencakup perhitungan antara nilai yang diberikan pengguna untuk setiap pernyataan yang didasarkan pada 12 dimensi DigiQUAL dengan tiga kategori yaitu persepsi atau kenyataan yang diterima, harapan minimum, dan harapan ideal. Selanjutnya, menghitung *gap* pada tiap kategori untuk menghasilkan nilai *Adequacy Gap* dan *Superiority Gap*. Nilai *Gap* diperoleh dari selisih nilai kenyataan yang diterima dengan harapan minimum, sementara nilai *Superiority Gap* diperoleh dari selisih nilai kenyataan yang diterima dengan harapan ideal. Hasil dari perhitungan kedua nilai *gap* tersebut digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan aplikasi e-Pustaka Polines serta mengetahui tingkat kesesuaian layanan yang diberikan dengan harapan pengguna.