

Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Vol. 20, No. 1, Juni 2024, Hal. 147-162
<https://doi.org/10.22146/bip.v19i1.8857>
ISSN 1693-7740 (Print), ISSN 2477-0361 (Online)
Tersedia online di <https://journal.ugm.ac.id/v3/BIP>

Evaluasi kualitas layanan aplikasi Pustabiblia menggunakan metode digiQUAL

Suryanto¹, Ervina Desi Anggraeni², Majidah³

^{1,2}Prodi Perpustakaan dan Sains Informasi, Universitas Islam Negeri Salatiga

³Prodi S1 Perpustakaan, Universitas Terbuka

^{1,2}Jalan Nakula Sadewa V No. 9 Kota Salatiga 50722

³Jalan Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan, Indonesia 15437

e-mail: suryanto@uinsalatiga.ac.id

Naskah diterima: 12 Juli 2023, direvisi: 8 Maret 2024, disetujui: 3 April 2024

ABSTRAK

Pendahuluan. Penelitian ini menitikberatkan pada evaluasi kualitas layanan perpustakaan digital dan dianalisis menggunakan metode DigiQUAL. Penelitian mengenai kualitas layanan aplikasi Pustabiblia memberikan hasil evaluasi dan pengetahuan mengenai kualitas layanan aplikasi Pustabiblia sehingga pihak terkait dapat menjadikan hasil dari penelitian sebagai bahan mengambil keputusan selanjutnya untuk peningkatan kualitas layanan aplikasi Pustabiblia maupun perpustakaan digital lainnya.

Metode penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan dianalisis secara deskriptif. Data diambil dengan sampel sebanyak 80 responden.

Data analisis. Teknik analisis data menggunakan *mean* dan *grand mean* dengan aplikasi Microsoft Excel untuk menghitung rata variabel kualitas layanan menggunakan metode DigiQUAL. Penghitungan tersebut menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Kemudian ditentukan sesuai kriteria kategorisasi.

Hasil dan Pembahasan. Evaluasi yang diberikan mahasiswa terhadap kualitas layanan aplikasi Pustabiblia menggunakan metode digiQUAL pada kategori tinggi atau baik dengan indeks kualitas layanan sebesar 3,64. Indeks terendah pada penelitian terdapat pada indikator *Resource Use* dengan nilai 3,39.

Kesimpulan dan Saran. Secara umum, kualitas layanan aplikasi Pustabiblia sudah berada pada kategori baik namun masih bisa ditingkatkan agar berada pada kategori sangat baik yaitu perlu adanya promosi dan rekomendasi-rekomendasi mengenai penggunaan aplikasi agar mahasiswa lebih sering untuk mengakses terutama untuk memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa.

Kata kunci: Evaluasi Kualitas Layanan; Aplikasi Pustabiblia; DigiQUAL

ABSTRACT

Introduction. This research focuses on evaluation of digital library quality services using DigiQUAL method. This research provide evaluation results and knowledge regarding the quality of Pustabiblia application services to support further development.

Data Collection Methods. This is quantitative research with descriptive analysis. Data was taken from a sample of 80 respondents.

Data Analysis. Data analysis techniques used mean and grand mean with Microsoft Excel application to calculate the average service quality variable. The categorization criteria was conducted.

Results and Discussion. The results showed that it was in the high or good category with a service quality index of 3.64. The lowest index in the research was the Resource Use with a value of 3.39.

Conclusion. In general, the quality of the library application service is already in the "good" category but it can still be improved to be in the "very good" category. Further, there needs to be promotion and recommendations regarding the use of the library application so that students can access the library application more often, particularly to meet student information needs.

Keywords: Evaluation of Service Quality; Pustabiblia application; DigiQUAL

A. PENDAHULUAN

Pada era digital seperti sekarang ini, banyak perpustakaan yang menerapkan layanan digital untuk mengikuti perkembangan zaman dan teknologi. Menurut data dari kubuku.co.id, mitra perpustakaan yang menerapkan perpustakaan digital sebanyak 6865 (PT. Enam Kubuku Indonesia, 2024). Hal tersebut perlu dilakukan karena sebisa mungkin perpustakaan memberikan layanan yang cocok bagi generasi yang hidup di era digital yaitu generasi Y dan generasi Z """"""(Grigoryev et al., 2019; Ristiyono, 2022). Apalagi didukung dengan perkembangan teknologi yang pesat disertai dengan jaringan internet yang memadai. Perpustakaan digital dan layanannya menjadi salah satu solusi yang diberikan perpustakaan demi mengikuti perkembangan zaman dan teknologi tersebut.

Perpustakaan digital merupakan sebuah konsep perpustakaan yang seluruh kegiatan pengelolaan, koleksi dan layanannya dilakukan secara digital "(Okeji & Mayowa-Adebara, 2020; Widayanti, 2015). Hal ini memungkinkan layanan perpustakaan digital dapat dijangkau kapanpun dan dimanapun oleh pengguna. Pengguna dapat mencari, meminjam dan membaca tanpa adanya batasan waktu dan tempat. Walaupun begitu peraturan keanggotaan dan peminjaman tetap harus mengikuti peraturan yang diterapkan masing-masing perpustakaan digital.

Begitupun dengan Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga yang memberikan layanan berupa perpustakaan digital. Perpustakaan digital IAIN Salatiga merupakan sebuah aplikasi yang diberi nama Pustabiblia dan dapat diunduh di google playstore (PT. Enam Kubuku Indonesia (Perguruan Tinggi), 2023). Aplikasi Pustabiblia dapat diakses menggunakan *gadget* dengan sistem operasi android. Hal tersebut memungkinkan pengguna memanfaatkan aplikasi Pustabiblia melalui *smartphone* ataupun *e-reader*(Suryanto, 2021).

Setelah melakukan penelusuran, diperoleh informasi bahwa aplikasi Pustabiblia telah di-*instal* lebih dari 5000 kali (PT. Enam Kubuku Indonesia (Perguruan Tinggi), 2023). Hal ini

menunjukkan bahwa antusias pengguna lebih tinggi jika dibandingkan dengan perpustakaan digital lainnya. Salah satunya adalah Perpustakaan Digital UIN Walisongo, Walisongo e-library, yang di-*install* hanya lebih dari 1000 kali (PT. Enam Kubuku Indonesia, n.d.). Namun, dengan jumlah instalasi Aplikasi Pustabiblia yang, bisa dikatakan, tinggi ternyata *review* penilaian justru tidak maksimal yaitu hanya diangka 3,8 dari skala 5 (PT. Enam Kubuku Indonesia (Perguruan Tinggi), 2023). Komentar dari pengguna juga sebagian besar negatif. Sebagai contoh komentar dari Iqbal Ahmad N yang mengatakan "Sering terjadi malfungsi" dan memberikan nilai 2 dari skala 5 (Iqbal Ahmad N, 2021).

Amanda Maulina Amelia memberikan nilai bintang 1. Dia juga memberikan komentar yang buruk yaitu "apk ga guna, susah banget keluar masuk. bukannya mempermudah malah mempersulit". Selanjutnya, Sulton Maulana juga memberikan nilai bintang 1. Dia memberikan komentar yaitu "Kenapa gak bisa insert foto indetitas pas mah daftar, sedangkan harus diinsert fotonya". Uraian di atas menunjukkan telah terjadi kesenjangan dari jumlah instalasi aplikasi Pustabiblia yang tinggi dan seharusnya hasil *review* dengan rentang 4,2 - 5 namun pada kenyataannya hasil *review*nya hanya 3,8. Hal tersebut menjadi menarik untuk diteliti. Peneliti melakukan evaluasi mengenai kualitas layanan aplikasi Pustabiblia menggunakan metode DigiQUAL.

Penelitian ini menitikberatkan pada evaluasi kualitas layanan perpustakaan digital dan dianalisis menggunakan metode DigiQUAL. Berikut paparan beberapa konsep yang berhubungan dengan penelitian ini.

Pertama, konsep dari Alipour-Hafezi & Nick (2015) yang menggunakan metode DigiQUAL sebagai pedoman untuk mengumpulkan data dan menganalisisnya. Pengumpulan data dilakukan pada delapan perpustakaan digital yang ada di Iran. Kriteria DigiQUAL yang digunakan untuk menilai kualitas layanan menggunakan sebelas kategori yaitu *design, availability, search capabilities, review, sharing, collaboration, structure of organization, security and access control,*

copyright, organization of resources, sustainable development and stability of digital library, digital library as community for users, programmer and critics. Penggunaan konsep DigiQual untuk menilai delapan perpustakaan digital belum ada satupun yang memenuhi standar DigiQUAL dalam kualitas pelayanannya karena seluruh kriteria dari delapan perpustakaan digital mendapat nilai dibawah 60 dari 100.

Konsep pertama dijadikan rujukan untuk melakukan penelitian lebih lanjut menggunakan metode DigiQUAL di tempat yang berbeda yaitu penelitian terhadap perpustakaan digital IAIN Salatiga yaitu aplikasi Pustabiblia. Jika konsep di atas menggunakan sebelas kriteria DigiQUAL, maka pada penelitian ini menggunakan dua belas kategori kualitas layanan perpustakaan digital (Association of Research Libraries, 2023b).

Kedua, konsep DigiQUAL yang digunakan oleh Yuliant (2017) yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas perpustakaan digital berdasarkan DigiQUAL terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Telkom University. Konsep DigiQUAL digunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 310 orang yang dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif dan regresi linear berganda. Penggunaan konsep tersebut menghasilkan temuan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan perpustakaan digital terhadap kepuasan pengguna. Konsep kedua ini menjadi rujukan untuk mengambil data menggunakan angket dan teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif. Namun karena penelitian ini berusaha untuk mengevaluasi sehingga hanya memiliki satu variabel yaitu perpustakaan digital (aplikasi Pustabiblia) sehingga tidak memerlukan analisis regresi linear berganda.

Konsep ketiga yang dilakukan oleh Purwaningsih & Dewi (2019) yang menggunakan Metode DigiQUAL untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan digital iJateng. Metode DigiQUAL dianalisis menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif mengenai hasil evaluasi kualitas layanan

perpustakaan digital sesuai dengan dua belas kriteria DigiQUAL. Konsep tersebut memberikan gambaran secara deskriptif mengenai hasil evaluasi kualitas layanan perpustakaan digital sesuai dengan dua belas kriteria DigiQUAL. Analisis data menggunakan teori penilaian terhadap kualitas layanan yang digolongkan menjadi 3 penilaian, yaitu harapan minimum, harapan sesungguhnya, dan kenyataan yang diterima, dilanjutkan dengan penghitungan adequacy gap dan superiority gap. Konsep DigiQUAL digunakan pada penelitian yang menggunakan 12 kriteria DigiQUAL. Namun untuk analisis menggunakan *mean* dan *grand mean* dengan skala likert.

Konsep yang telah dijelaskan di atas menjadi rujukan dalam melakukan penelitian ini. Walaupun begitu, terdapat beberapa penyesuaian yang disesuaikan dengan keadaan dan kebutuhan dari penelitian ini sehingga terdapat kebaruan dan hasil yang berbeda dengan penerapan konsep metode DigiQUAL. Penelitian ini memberikan hasil evaluasi dan pengetahuan mengenai kualitas layanan sehingga pihak terkait dapat menjadikannya sebagai bahan mengambil keputusan untuk peningkatan kualitas layanan aplikasi Pustabiblia maupun perpustakaan digital lainnya.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Perpustakaan digital menjadi sebuah solusi bagi perpustakaan dalam rangka memberikan layanan kepada generasi yang ada pada era digital seperti sekarang ini. Perpustakaan yang awalnya hanya memberikan layanan pada jam tertentu, misalnya pada jam kerja, dengan adanya perpustakaan digital layanan dapat dilakukan setiap saat tanpa batas waktu. Perpustakaan yang awalnya hanya melayani pengguna di tempat perpustakaan tersebut berada dengan adanya perpustakaan digital layanan dapat dilakukan dimanapun pengguna berada.

Hal tersebut dapat dilakukan karena perpustakaan digital merupakan suatu konsep perpustakaan yang pengelolaan, pelayanan dan koleksinya dalam bentuk digital. Perpustakaan digital didukung dengan perangkat keras dan

perangkat lunak yang memadai. Perangkat keras berupa komputer *server* yang dijalankan dengan perangkat lunak tertentu terhubung dengan koneksi internet yang dapat menjangkau perangkat keras *client* menggunakan perangkat lunak tertentu. Perangkat keras *client* dapat berupa komputer, telepon pintar atau perangkat keras lain yang mendukung (Chao et al., 2019; Duncan, 2021).

Perpustakaan digital di Indonesia sebagian besar berupa aplikasi yang dapat diakses menggunakan komputer dan/atau telepon pintar. Aplikasi harus di-*install* terlebih dahulu di komputer dan/atau telepon pintar serta terhubung internet agar dapat digunakan. Sebelum dapat melakukan peminjaman pengguna biasanya harus mendaftar terlebih dahulu sebagai anggota perpustakaan digital tersebut. Persyaratan untuk menjadi anggota sesuai dengan aturan dari masing-masing perpustakaan digital. Ada yang bisa menjadi anggota cukup dengan cara melakukan *login* menggunakan akun media sosial atau *email* pengguna seperti aplikasi ipusnas (IPusnas, 2016). Namun ada juga yang harus masuk dengan menggunakan email dan secara nyata masuk sebagai bagian dari institusi yang menaungi perpustakaan digital tersebut sehingga membutuhkan persetujuan dari petugas perpustakaan digital tersebut seperti aplikasi Pustabilia (Perpustakaan IAIN Salatiga, 2024).

Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas layanan suatu lembaga (Hwang & Choi, 2019). Kualitas layanan juga berpengaruh terhadap loyalitas pengguna. (Sasono et al., 2021). Oleh karena itu, lembaga perlu untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan tersebut (Srirahayu et al., 2020). Pihak terkait perlu melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan perpustakaan digital untuk mengetahui seberapa penting faktor pembangun perpustakaan digital diterapkan pada layanan perpustakaan digital. Evaluasi juga dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan perpustakaan digital. Kualitas layanan yang semakin baik akan berpengaruh terhadap semakin meningkatnya kepuasan pengguna (Gunartik & Nainggolan, 2019; Rahmat, 2021).

Kualitas layanan perpustakaan digital yang baik akan meningkatkan loyalitas pengguna terhadap perpustakaan digital tersebut.

DigiQUAL digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan digital yang dikembangkan oleh *Association of Research Libraries* yang didanai oleh *National Science Foundation* (Association of Research Libraries, 2023a). DigiQUAL merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengevaluasi perpustakaan digital. DigiQUAL digunakan untuk memahami pengguna, bagaimana pengguna berinteraksi dengan perpustakaan digital dan bagaimana pengguna menghasilkan pengetahuan baru dalam memanfaatkan perpustakaan digital (Głowacka, 2021).

Tujuan tersebut dapat terwujud dengan melakukan 6 langkah (DigiQUAL®, 2023). *Pertama*, menentukan dimensi kualitas layanan perpustakaan digital dari sudut pandang pengguna. *Kedua*, mengembangkan alat untuk mengukur persepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan digital dalam konteks perpustakaan digital. *Ketiga*, mengidentifikasi “praktik terbaik” perpustakaan digital yang memungkinkan generalisasi di seluruh *platform* operasi dan pengembangan. *Keempat*, meningkatkan pembelajaran siswa dengan secara efektif mengelola persepsi dan harapan pengguna terhadap layanan perpustakaan digital. *Keenam*, menetapkan program penilaian kualitas layanan perpustakaan digital sebagai bagian integral dari program penilaian kualitas layanan perpustakaan. *Keenam*, melembagakan upaya evaluasi produk dan proses yang berkesinambungan yang diarahkan pada pengelolaan hasil yang positif dan tepat waktu.

DigiQUAL memiliki 12 kategori dalam penentuan kualitas layanan perpustakaan digital yaitu *accessibility*, *navigability*, *interoperability*, *Collection building*, *Resource Use*, *Evaluating collections*, *DL as community for users*, *DL as community for developers*, *DL as community for reviewers*, *Copyright*, *Role of Federations*, *DL Sustainability* (Association of Research Libraries, 2023b).

Accessibility dan *Navigability* berhubungan dengan kemudahan pengguna dalam

menggunakan aplikasi. Kategori ini tidak hanya terkait dengan kemudahan dalam penggunaan aplikasi tetapi juga persepsi pengguna mengenai kemampuan mereka secara mandiri dalam melakukan navigasi pada seluruh bagian dari aplikasi perpustakaan digital. Pengguna yang sukses dalam menggunakan aplikasi perpustakaan digital. *Accessibility* bukan hanya berhubungan dengan fitur-fitur yang dimiliki oleh aplikasi, tetapi bekerja berlawanan arah. Artinya bahwa dengan adanya fitur-fitur tersebut menjadikan pengguna mudah dan efektif dalam melakukan penelusuran dan memanfaatkan semua fitur-fitur yang tersedia sesuai dengan kebutuhan pengguna. Jadi *Accessibility* dan *Navigability* memungkinkan proses pencarian menjadi lebih cepat dan pengguna memiliki rasa percaya diri yang besar untuk mencapai tujuan. (Sato et al., 2019).

Interoperability adalah suatu kemampuan aplikasi untuk dapat diakses dalam proses bertukar informasi dan penggunaan informasi. Walau begitu, kemampuan disini tidak hanya pada aplikasi tetapi juga pada kemampuan pengguna apakah benar-benar dapat mengakses dan melakukan proses bertukar informasi (Purwaningsih & Dewi, 2019). Pengguna dari berbagai macam latar belakang sebaiknya dapat mengakses dengan aplikasi dengan mudah tanpa perlu memiliki kemampuan khusus.

Collection building berhubungan dengan koleksi digital yang dimiliki perpustakaan digital mengenai apakah koleksi digital tersebut diperbarui, digantikan dan dimasukkan serta diintegrasikan dengan penemuan-penemuan terbaru. Koleksi yang dimiliki apakah sesuai dengan kebutuhan pengguna dan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan. *Resource use* dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar koleksi yang dimiliki perpustakaan digital dimanfaatkan pengguna. Koleksi seperti apa yang sering dan jarang dimanfaatkan pengguna untuk memenuhi kebutuhan mereka. Kemudian *Evaluating collection* berisi saran dan masukan dari pengguna mengenai koleksi yang dimiliki perpustakaan digital. Saran dan masukan bisa didapatkan dari review masing-masing koleksi pada aplikasi perpustakaan digital dan lainnya (Matthews, 2017; Xie & Matusiak, 2016).

DL as community for users, DL as community for developers dan *DL as community for reviewers* menjadi salah satu pertemuan antara pengguna, pengembang dan peninjau dalam membahas beberapa hal dari perpustakaan digital yang menghubungkan mereka. Perpustakaan digital memberikan wadah bagi mereka untuk membentuk sebuah komunitas tersendiri walaupun mereka belum pernah bertemu secara nyata. Seberapa penting dan mampu perpustakaan digital memiliki atau mengembangkan komunikasi komunitas pada aplikasi (Matthews, 2017; Xie & Matusiak, 2016).

Copyright membahas mengenai penjagaan dan penghargaan hak cipta pada perpustakaan digital. Seberapa penting dan mampu perpustakaan digital tersebut mampu untuk menjaga dan memberikan penghargaan terhadap hak cipta pihak-pihak yang terkait dengannya. *Role of Federation* membahas mengenai peran institusi yang menaungi perpustakaan digital. Sedangkan *DL Sustainability* berhubungan dengan keberlanjutan perpustakaan digital setelah evaluasi dilakukan atau rencana-rencana masa depan yang menjadi harapan dari pengguna terhadap perpustakaan digital.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan dianalisis secara deskriptif (Prijana & Yanto, 2020). Metode tersebut dipilih karena penelitian ini digunakan untuk mengetahui tingkatan kualitas layanan perpustakaan digital. Tingkat kualitas layanan dapat diketahui dengan menggunakan pengolahan angka untuk menentukan hasilnya berada pada suatu kategori (Nunkoo et al., 2020).

Peneliti mengumpulkan dan mengambil data melalui dokumentasi, observasi dan kuesioner. Dokumentasi digunakan untuk memberikan gambaran umum aplikasi Pustabiblia yang dapat dilihat di *smartphone*. Peneliti melakukan *screenshot* pada bagian-bagian aplikasi untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai data yang dibutuhkan. Observasi digunakan untuk mengetahui

bagaimana keadaan awal dari aplikasi tersebut. Peneliti perlu mengetahui banyaknya pengguna yang menginstall aplikasi di *smartphone*. Observasi juga digunakan untuk mengetahui komentar-komentar dari pengguna yang telah menggunakan aplikasi Pustabilia. Kuesioner berisi 25 pernyataan yang didapat dari 12 kategori DigiQUAL. Butir pernyataan kuesioner dapat dilihat pada tabel 1.

Kuesioner yang telah jadi kemudian dibagikan kepada responden dengan metode *sampling*. Penentuan responden menggunakan teknik *random sampling* yang dilakukan di Perpustakaan IAIN Salatiga. Mahasiswa yang berkunjung di perpustakaan dan menjadi anggota pada Aplikasi Pustabilia diminta untuk mengisi kuesioner secara online. Pembagian kuesioner berhenti apabila jumlah responden yang mengisi kuesioner sudah mencapai jumlah sampel yang dibutuhkan. Teknik penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin. Populasi pada penelitian ini sebanyak 1.916 anggota diambil dari data anggota anggota aktif sampai 29 Desember 2021. Anggota yang terdata pada aplikasi Pustabilia merupakan mahasiswa S1 di IAIN Salatiga.

Dari data populasi tersebut maka sampel yang diambil menggunakan rumus slovin sesuai dengan perhitungan berikut,

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1.916}{1 + (1916 \times 0,11^2)}$$

$$n = \frac{1.916}{24,18}$$

$$n = 79,23 \text{ dibulatkan menjadi } 80$$

Keterangan

n = besaran sample

N = besaran populasi

e = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan.

Jadi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini 80 responden.

Skala data pada kuesioner menggunakan skala likert 1 – 5 yaitu skor 5 untuk sangat baik, skor 4 untuk baik, skor 3 untuk ragu-ragu, skor 2 untuk buruk, dan skor 1 untuk sangat buruk.

Teknik analisis data menggunakan *mean* dan *grand mean* untuk menghitung rata-rata variabel kualitas layanan menggunakan metode DigiQUAL. Penghitungan tersebut menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Kemudian kriteria kategorisasi adalah seperti pada tabel 2.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi Pustabilia

Aplikasi Pustabilia merupakan aplikasi perpustakaan digital yang dimiliki oleh Perpustakaan IAIN Salatiga. Aplikasi Pustabilia dapat digunakan pada dua sistem operasi yaitu windows dan android. Sistem operasi windows, aplikasi Pustabilia dapat diinstall dengan terlebih dahulu mengunduh aplikasi pada alamat website <https://kubuku.id/download/pustabilia/> dengan tampilan sebagai berikut lalu klik pilihan “VERSI WINDOWS”. Aplikasi juga dapat langsung diunduh menggunakan link <https://kubuku.id/download/pustabilia/setup.exe>. Setelah aplikasi terunduh dengan nama *setup.exe*, selanjutnya install aplikasi dengan cara klik dua kali aplikasi tersebut dan ikuti langkah sesuai dengan petunjuk saat instalasi berlangsung. Pada sistem operasi android, aplikasi Pustabilia dapat diunduh langsung dari playstore atau dengan mengunduh manual dengan mengklik “DOWNLOAD APK”

Tampilan aplikasi Pustabilia versi windows dan versi android dapat dikatakan hampir sama. Bagian ini ditampilkan hanya pada versi android saja dikarenakan penelitian ini berfokus pada penggunaan aplikasi Pustabilia pada sistem operasi android. Tampilan awal ketika membuka aplikasi Pustabilia kita langsung ditunjukkan pada halaman login seperti pada gambar 1. Bagi anggota yang sudah memiliki akun dapat memasukkan *user name* dan *password* pada tempat yang telah tersedia. Setelah data telah terisi kemudian klik “MASUK” agar dapat mengakses aplikasi secara penuh. Namun jika

pengguna lupa sandi maka dapat mengklik kata “Lupa Sandi?” dan ikuti petunjuk selanjutnya.

Pengguna yang belum memiliki akun maka perlu membuat akun terlebih dengan mengklik “DAFTAR” kemudian ikuti petunjuk selanjutnya. Pengguna dapat memiliki akun dan dapat memanfaatkan aplikasi secara penuh apabila telah disetujui oleh admin yang nantinya akan diinformasikan ke alamat email yang telah didaftarkan. Pengguna yang telah memiliki akun dan berhasil melakukan login maka akan diteruskan pada tampilan dashboard aplikasi. Pada halaman dashboard ditampilkan berbagai macam informasi yang memungkinkan pengguna untuk mengetahui berbagai informasi seperti daftar pembaca terbaik hari ini. Pada bagian ini, pengguna diberikan informasi mengenai siapa saja pengguna yang menjadi pembaca terbaik dengan kriteria yaitu lama membaca dan banyaknya buku yang telah dibaca. Informasi lainnya yang dapat diketahui adalah beberapa buku yang dapat dibaca oleh pengguna dengan pembagian dari beberapa kategori buku dilihat dari subjek buku tersebut. Bagian kanan atas terdapat icon untuk melakukan pencarian buku berdasarkan judul, penulis, penerbit atau kalimat yang terdapat di dalam buku. Di samping kan icon pencarian terdapat icon keranjang yang menandakan buku yang masuk pada daftar keinginan untuk didonasikan oleh pengguna dan icon pemberitahuan jika ada pemberitahuan dari aplikasi kepada pengguna.

Sedangkan di bagian bawah terdapat 5 tab yaitu tab Perpustakaan, tab Berita, tab Rak Buku, tab Donasi, dan tab Akun. Masing-masing tab memiliki fungsi yang berbeda yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna. Pada tab Perpustakaan merupakan tab untuk memberikan informasi awal tentang perpustakaan digital, aplikasi Pustabiblia, seperti yang telah dijelaskan di paragraf sebelumnya. Tab Berita berisi informasi mengenai berita-berita yang berhubungan dengan perpustakaan dan literasi di Indonesia. Tab Rak Buku memberikan informasi pengguna mengenai buku yang sedang dipinjam. Tab Donasi digunakan agar pengguna memungkinkan untuk memberikan donasi kepada perpustakaan berupa buku yang

telah ditentukan oleh perpustakaan. Donasi tidak hanya berupa buku, namun bisa juga berupa poin yang jika poin-poin telah terkumpul dapat digunakan oleh perpustakaan untuk membeli buku agar dapat dipinjamkan kepada pengguna. Tab terakhir adalah tab Akun yang memberikan informasi mengenai akun pengguna.

Peminjaman buku dapat dilakukan dengan berbagai cara. Pengguna dapat melakukan pencarian buku terlebih dahulu atau dengan mengklik buku-buku pada kategori tertentu yang telah disajikan pada halaman dashboard aplikasi Pustabiblia. Buku yang telah dipilih akan tampil dengan memberikan informasi dari buku berupa judul, pengarang, penerbit, tahun terbit, sinopsis, dan ketersediaan buku. Buku yang pengguna pilih dapat diberi tanda sukai dan disebar ke berbagai media sosial. Buku yang telah dipilih dapat dipinjam atau langsung dibaca. Pada tampilan informasi buku juga diberikan beberapa rekomendasi buku yang mungkin menarik untuk dibaca oleh pengguna. Buku yang telah dipinjam dapat ditemukan di tab Rak.

Buku yang telah dipinjam dapat ditemukan di tab Rak yang kemudian dapat dibaca. Pada saat membaca terdapat berbagai macam fitur yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna, diantaranya adalah pertama, mode baca yang dapat dipilih menjadi mode terang atau mode gelap. Kedua, fitur yang membantu pengguna jika ingin melakukan sitasi buku yang sedang dibaca. Ketiga, terdapat juga fitur untuk mengetahui siapa saja pengguna yang sedang membaca buku yang sama yang kemudian dapat melakukan diskusi secara langsung dengan pembaca lain.

Fitur lainnya yang dapat dimanfaatkan adalah fitur perlengkapan baca. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk memilih teks untuk disalin atau untuk dibacakan oleh mesin pada aplikasi Pustabiblia. Pengguna juga dapat memberikan highlight teks, memberikan garis bawah, memberikan garis tengah, mencoret-coret, menambah komentar pada kata atau kalimat tertentu. Pengguna juga dapat mengubah tampilan baca buku dengan cara scroll vertical, scroll horizontal, mode lipat dan

mode thumbnail.

Buku yang telah dipinjam dapat dikembalikan baik atas permintaan pengguna atau otomatis dari sistem. Pengembalian buku atas permintaan dari pengguna dapat dilakukan dengan cara membuka tab rak, kemudian cari buku yang akan dikembalikan kemudian di klik tab “kembalikan”. Apabila pengguna lupa atau tidak berniat untuk mengembalikan buku yang telah dipinjam, maka akan dikembalikan secara otomatis dalam kurun waktu tertentu. Hal ini mengakibatkan tidak adanya kejadian keterlambatan pengembalian buku, sehingga pengguna tidak perlu membayar denda seperti jika terlambat mengembalikan buku di perpustakaan.

Kualitas Layanan

Pada penelitian ini metode yang digunakan berupa penelitian kuantitatif dan dianalisis secara deskriptif. Kuesioner dibagikan secara daring menggunakan google form dengan alamat <https://forms.gle/Fz2DzbSgXsP9L45Z8>. Teknik analisis data menggunakan *mean* dan *grand mean* untuk menghitung rerata variabel kualitas layanan menggunakan metode DigiQUAL.

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan IAIN Salatiga dengan menyebarkan kuesioner kepada 80 mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan dan memiliki akun serta pernah menggunakan aplikasi Pustabiblia.

Berdasarkan jenis kelamin, karakteristik responden dapat dilihat bahwa responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 25 orang dengan persentase sebesar 31,25% sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 55 orang dengan persentase sebesar 68,75%. Berdasarkan asal fakultas, karakteristik responden dapat dilihat bahwa responden yang berasal dari Fakultas Dakwah sebanyak 5 orang dengan persentase sebesar 6,3%. Responden yang berasal dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sebanyak 15 orang dengan persentase sebesar 18,8%. Responden yang berasal dari Fakultas Syariah sebanyak 10 orang dengan persentase sebesar 12,5%. Responden yang berasal dari Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan sebanyak 32 orang dengan

persentase sebesar 40%. Responden yang berasal dari Fakultas Ushuluddin, Adab dan Humaniora sebanyak 18 orang dengan persentase sebesar 22,5%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Fakultas Dakwah menjadi fakultas dengan jumlah responden terkecil dan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan menjadi fakultas dengan jumlah responden terbanyak. Penelitian ini menggunakan tingkatan skor 1 sampai dengan 5. Semakin tinggi skor menunjukkan semakin baik, begitupun sebaliknya semakin rendah skor menunjukkan semakin buruk. Kriteria kategorisasi tersaji seperti pada tabel 2.

Variabel pada penelitian ini adalah kualitas layanan menggunakan metode DigiQUAL yang terdiri dari 12 indikator yaitu *accessibility*, *navigability*, *interoperability*, *Collection building*, *Resource Use*, *Evaluating collections*, *DL as community for users*, *DL as community for developers*, *DL as community for reviewers*, *Copyright*, *Role of Federations*, *DL Sustainability*. Namun pada penelitian ini kategori *DL as community for developers* dan *DL as community for reviewers* tidak digunakan dikarenakan penelitian ini mengenai kualitas layanan menurut pengguna. Kuesioner yang dibagikan kepada 80 responden, tiap indikator memunculkan 25 butir pernyataan dengan pembagian seperti pada tabel 3. Berikut ini akan dijelaskan mengenai hasil dan pembahasan pada masing-masing indikator dengan perhitungan pada tabel 3.

Indikator *accessibility* memperoleh hasil *Grand Mean* sebesar 3,69 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi Pustabiblia dari dimensi *accessibility* adalah baik. Uraian dari masing-masing pernyataan pada indikator *accessibility* dapat dilihat pada tabel 3. Penilaian *accessibility* pada kategori baik menunjukkan bahwa perilaku pengguna dalam mengakses aplikasi dapat dipenuhi secara baik oleh aplikasi Pustabiblia. Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Indriyani et al. (2022) yang mengatakan bahwa mempengaruhi aksesibilitas dan pemanfaatan aplikasi dipengaruhi oleh perilaku penggunanya. Kemampuan aplikasi untuk menyesuaikan terhadap perilaku pengguna akan meningkatkan

aksesibilitas dari aplikasi tersebut (Huang et al., 2017).

Indikator *navigability* memperoleh hasil penghitungan rata-rata menggunakan *Grand Mean* sebesar 3,52. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut, menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi Pustabiblia dari dimensi *navigability* adalah baik. Uraian dari masing-masing pernyataan pada indikator *navigability* dapat dilihat pada tabel 3. *Navigability* yang baik dapat dilihat dari seberapa mungkin pengguna dapat memberikan komentar, keberhasilan dalam pemenuhan kebutuhan serta kemungkinan untuk dilakukan secara mandiri (Sato et al., 2017). Pada penelitian ini, aplikasi pustabiblia dapat memenuhi secara baik pada aspek *navigability*. Hal ini dapat dilihat dari pengguna yang dapat memberikan komentar terhadap koleksi yang sudah mereka baca. Pengguna juga dapat melakukan navigasi secara mandiri dan selalu berhasil ketika melakukan peminjaman buku yang dibutuhkan.

Hasil penghitungan pada indikator *interoperability* menunjukkan bahwa hasil penghitungan rata-rata menggunakan *grand mean* adalah sebesar 3,51. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut, menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi Pustabiblia dari dimensi *interoperability* adalah baik. Aplikasi Pustabiblia secara baik dapat diakses kapanpun dimanapun. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hodapp & Hanelt (2022) yang mengatakan bahwa aplikasi berpeluang menjadi baik ketika memperhatikan inperoperabilitas dari aplikasi tersebut.

Indikator *collection building* menunjukkan bahwa hasil penghitungan rata-rata menggunakan *grand mean* adalah sebesar 3,72. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut, menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi Pustabiblia dari dimensi *collection building* adalah baik. Uraian dari masing-masing pernyataan pada indikator *collection building* dapat dilihat pada tabel 3. *Collection building* pada aplikasi Pustabiblia lebih baik daripada penelitian yang dilakukan oleh Kaur & Walia (2016) yang mengatakan bahwa koleksi pada perpustakaan yang mereka teliti masih perlu ditambah. Pengguna menganggap bahwa

pertumbuhan koleksi pada aplikasi Pustabiblia sudah baik. Bahkan untuk memenuhi ketersediaan koleksi, pengguna bersedia untuk menyumbangkan koleksi pada aplikasi tersebut.

Selanjutnya pada indikator *resource use* menunjukkan hasil penghitungan rata-rata menggunakan *grand mean* adalah sebesar 3,39. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut, menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi Pustabiblia dari dimensi *resource use* adalah cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada bagian ini, aplikasi Pustabiblia perlu ditingkatkan lagi. Salah satunya aplikasi perlu meningkatkan pemenuhan koleksi sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, sehingga pemanfaatan koleksi juga akan terus meningkat (Hidayat, 2023).

Hasil penghitungan rata-rata menggunakan *grand mean* indikator *evaluating collections* sebesar 3,61. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut, menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi Pustabiblia dari dimensi *evaluating collections* adalah baik. Uraian dari masing-masing pernyataan pada indikator *resource use* dapat dilihat pada tabel 3. Indikator *evaluating collections* pada kategori baik dikarenakan pengguna dapat menilai dan memberikan komentar mengenai kualitas aplikasi dan koleksi yang dimiliki (Guzman & Maalej, 2014).

Indikator *DL as community for users* memperoleh hasil penghitungan rata-rata menggunakan *grand mean* sebesar 3,56. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut, menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi Pustabiblia dari dimensi *DL as community for users* adalah baik. Perpustakaan IAIN Salatiga mengelola komunitas pengguna aplikasi Pustabiblia. Keberadaan komunitas ini sesuai dengan pendapat pengguna yang menilai bahwa keberadaan komunitas pengguna merupakan hal yang penting (Guzman & Maalej, 2014). Uraian untuk masing-masing pernyataan indikator *DL as community for users* dapat dilihat pada tabel 3.

Hasil penghitungan rata-rata menggunakan *grand mean* pada indikator *copyright* memperoleh hasil sebesar 3,80. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut, menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi Pustabiblia dari

dimensi *copyright* adalah baik. Aplikasi Pustabiblia menjaga hak cipta dari penulis dan/atau penerbit. Hal tersebut sesuai dengan harapan dari pengguna bahwa memang seharusnya aplikasi perpustakaan digital, aplikasi Pustabiblia, menjaga hak cipta pada setiap koleksi yang dimiliki. Uraian untuk masing-masing pernyataan indikator *copyright* dapat dilihat pada tabel 3.

Hasil penghitungan rata-rata menggunakan *grand mean* indikator *role of federations* sebesar 3,83. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut, menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi Pustabiblia dari dimensi *role of federations* adalah baik. Perpustakaan IAIN Salatiga telah melakukan pengelolaan aplikasi Pustabiblia dengan baik dan membuat aturan-aturan yang dapat memudahkan pengguna untuk memanfaatkannya. Uraian untuk masing-masing pernyataan indikator *role of federations* dapat dilihat pada tabel 3.

Terakhir indikator *DL sustainability* memperoleh hasil penghitungan rata-rata menggunakan *grand mean* sebesar 3,85. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut, menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi Pustabiblia dari dimensi *DL sustainability* adalah baik. Aplikasi Pustabiblia selalu *diupdate* secara berkala sebagai hasil dari evaluasi yang telah dilakukan (Yenianti, 2022). Uraian untuk masing-masing pernyataan indikator *DL sustainability* dapat dilihat pada tabel 3.

Selanjutnya nilai indeks kualitas layanan aplikasi Pustabiblia menggunakan metode *digiQUAL* dapat dilihat di tabel 3. Dari tabel tersebut diperoleh hasil indeks kualitas layanan sebesar 3,64 yaitu pada kategori tinggi. Hal ini berarti bahwa evaluasi yang diberikan mahasiswa terhadap kualitas layanan aplikasi Pustabiblia menggunakan metode *digiQUAL* pada kategori tinggi atau baik. Sedangkan untuk penilaian setiap indikator didapatkan hasil tertinggi pada indikator *DL sustainability* dengan indeks kualitas layanan sebelas 3,85 yaitu pada kategori tinggi atau baik. Indikator dengan hasil terendah adalah *Resource Use* dengan hasil indeks kualitas layanan sebesar 3,39 yaitu pada kategori cukup. Kemudian

diperoleh nilai indeks tertinggi sebesar 4,06 yaitu pernyataan 25 bahwa perpustakaan harus selalu melakukan evaluasi demi keberlangsungan aplikasi Pustabiblia. Sedangkan nilai indeks terendah sebesar 3,23 yaitu pernyataan 8 bahwa saya mudah menemukan koleksi yang saya butuhkan di aplikasi Pustabiblia.

Penelitian ini memperoleh hasil yang berbeda dengan beberapa penelitian sebelumnya. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Alipour-Hafezi & Amanollahi Nick (2015) yang mengatakan bahwa delapan perpustakaan digital di Institusi Riset di Iran belum memenuhi standar *DigiQUAL*. Aplikasi Pustabiblia yang telah dikembangkan selama 4 tahun dari tahun 2018 sampai tahun 2022 ketika penelitian ini dilakukan telah mengalami banyak perbaikan untuk memenuhi kriteria penilaian kualitas layanan menggunakan standar *DigiQUAL*. Hal ini ditunjukkan dengan hasil indeks kualitas layanan secara menyeluruh menggunakan metode *DigiQUAL* pada kategori baik.

Hasil evaluasi kualitas layanan aplikasi Pustabiblia masih berada di bawah aplikasi perpustakaan digital berbasis web yang dibuat oleh Astiti dkk. "(2023) yang mendapatkan hasil yang sangat tinggi dengan skor 4,4. Sehingga aplikasi ini perlu untuk ditingkatkan kembali kualitas layanannya atau pustabiblia yang berbasis aplikasi dapat dikembangkan berbasis website. Secara umum aplikasi sudah layak untuk dimanfaatkan mahasiswa. Walaupun secara khusus masih ada hal yang perlu ditingkatkan terutama pada indikator *Resource Use*. Pengguna belum memanfaatkan aplikasi Pustabiblia secara optimal. Hal ini dapat disebabkan karena koleksi belum mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa. Kemudian hal lain yang perlu ditingkatkan adalah mengenai kemudahan mahasiswa untuk menemukan koleksi yang mereka butuhkan.

E. KESIMPULAN

Evaluasi kualitas layanan aplikasi Pustabiblia dapat dilakukan dengan metode *digiQUAL*. Penelitian ini memberikan pengetahuan bahwa setiap indikator secara rata-rata berada pada kategori baik dengan indeks

kualitas layanan sebesar 3,64. Walaupun sudah berada pada kategori baik, namun masih bisa ditingkatkan agar berada pada kategori sangat baik. Indeks terendah pada penelitian terdapat pada indikator *Resource Use* dengan nilai 3,39 sehingga perlu adanya promosi dan rekomendasi-rekomendasi mengenai penggunaan aplikasi Pustabiblia agar mahasiswa lebih sering untuk mengakses aplikasi Pustabiblia terutama untuk memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa. Sedangkan hal lain yang perlu diperbaiki adalah perlu adanya peningkatan kemudahan penelusuran dan penambahan koleksi pada aplikasi Pustabiblia secara bertahap sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Hal tersebut perlu dilakukan karena pernyataan yang berhubungan dengan koleksi mendapatkan hasil penilaian terendah, antara lain pernyataan 8 dengan nilai indeks sebesar 3,23 dan pernyataan 16 yang mendapatkan nilai indeks sebesar 3,38. Penelitian mengenai kualitas layanan perlu dilakukan secara berkala untuk mengukur bagaimana peningkatan dari waktu ke waktu. Penelitian selanjutnya, dapat dilakukan terkait mengenai kenyamanan baca pengguna di aplikasi Pustabiblia melalui berbagai macam gadget.

DAFTAR PUSTAKA

- Alipour-Hafezi, M., & Nick, H. A. (2015). Evaluation of digital libraries of Iranian research institutions based on the DigiQUAL protocol. *Electronic Library*, 33(4), 824841. <https://doi.org/10.1108/EL-07-2013-0131/FULL/XML>
- Association of Research Libraries. (2023a). DigiQUAL®. <http://digiqual.org/about/>
- Association of Research Libraries. (2023b). *Themes of Service Quality*. <http://digiqual.org/about/themes/>
- Astiti, A. D., Murti, R. C., & Hakiki, M. (2023). Development of web-based digital libraries as learning resource facilities in elementary schools. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 11(1), 147160. <https://doi.org/10.24198/JKIP.V11I1.42192>
- Chao, L., Peng, X., Xu, Z., & Zhang, L. (2019). Ecosystem of things: Hardware, software, and architecture. *Proceedings of the IEEE*, 107(8), 15631583. <https://doi.org/10.1109/JPROC.2019.2925526>
- DigiQUAL®. (2023). <http://www.digiqual.org/about/goals/>
- Duncan, A. S. P. (2021). A library at the touch of a finger-tip: an analysis of mobile library services at the University of the West Indies, Mona campus. *Library Hi Tech News*, 38(1), 1417. <https://doi.org/10.1108/LHTN-06-2020-0059/FULL/XML>
- Głowacka, E. (2021). Assessment of the quality of digital libraries based on the principles of information architecture. *Research plan. Digital Library Perspectives*, 37(4), 416428. <https://doi.org/10.1108/DLP-10-2020-0104/FULL/XML>
- Grigoryev, S., Shabunina, V., Tsarapkina, Y., & Dunaeva, N. (2019). Digital library system as a means of self-development of generation Z university students (The case study of the learning course “The basic knowledge for summer camp leaders”). *Scientific and Technical Libraries*, 0(7), 7899. <https://doi.org/10.33186/1027-3689-2019-7-78-99>
- Gunartik, G., & Nainggolan, N. P. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna perpustakaan (di Politeknik Negeri Batam). *Jurnal Akuntansi Bareleng*, 3(2), 2939. <https://doi.org/10.33884/JAB.V3I2.1250>
- Guzman, E., & Maalej, W. (2014). How do users like this feature? A fine grained sentiment analysis of app reviews. 2014 IEEE 22nd International Requirements Engineering Conference (RE), 153162. <https://doi.org/10.1109/RE.2014.6912257>
- Hidayat, R. I. (2023). Analisis penggunaan aplikasi iPusnas di Kecamatan Cileungsi dalam memenuhi kebutuhan informasi. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan*, 3(1), 2735. <https://doi.org/10.24821/JAP.V3I1.7817>
- Hodapp, D., & Hanelt, A. (2022). Interoperability in the era of digital innovation: An information systems research agenda. <https://doi.org/10.1177/>

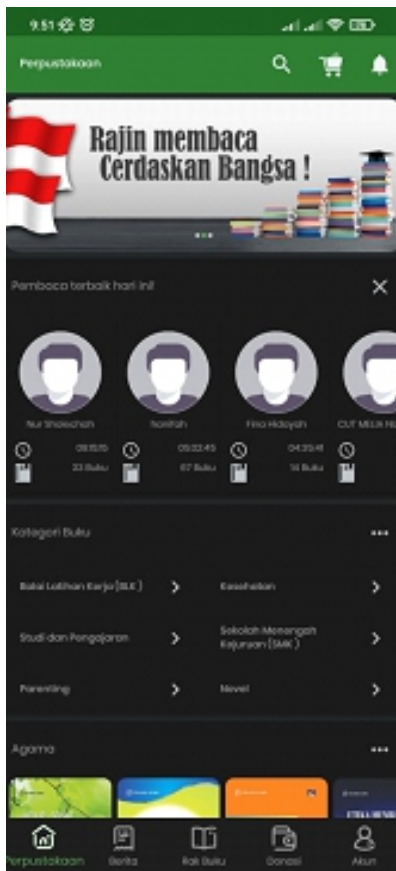
- 02683962211064304, 37(4), 407427. <https://doi.org/10.1177/02683962211064304>
- Huang, C. D., Goo, J., Nam, K., & Yoo, C. W. (2017). Smart tourism technologies in travel planning: The role of exploration and exploitation. *Information & Management*, 54(6), 757770. <https://doi.org/10.1016/J.IM.2016.11.010>
- Hwang, Y.-S., & Choi, Y. K. (2019). Higher education service quality and student satisfaction, institutional image, and behavioral intention. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 47(2), 112. <https://doi.org/10.2224/SBP.7622>
- Indriyani, N. W., Nurdiarti, R. P., & Nastain, M. (2022). Aksesibilitas dan pemanfaatan aplikasi “Jogja Smart Service” untuk mewujudkan good governance. *Jurnal Riset Public Relations*, 2(2), 7584. <https://doi.org/10.29313/JRPR.VI.1352>
- IPusnas. (2016). Perpustakaan Digital Library. <https://ipusnas.id/howto.html>
- Iqbal Ahmad N. (2021). PUSTABIBLIA - Apps on Google Play. https://play.google.com/store/apps/details?id=id.kubuku.kbk6015a8d&reviewId=gp%3AAOqpTOED1mLvT0X-uRqC-kr7cuY73ow0xCaQT1yvPc03EiHiJP9-oKHkSpSn9fVcAocPJk4kPrXfrb_Oc5Dblw
- Kaur, M., & Walia, P. K. (2016). Collection development of electronic resources in management libraries of India. *Collection Building*, 35(3), 7383. <https://doi.org/10.1108/CB-04-2016-0007/FULL/XML>
- Matthews, J. R. (2017). *The evaluation and measurement of library services*. Bloomsbury Publishing USA.
- Nunkoo, R., Teeroovengadum, V., Ringle, C. M., & Sunnassee, V. (2020). Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating. *International Journal of Hospitality Management*, 91(2020), 1-15. <https://doi.org/10.1016/J.IJHM.2019.102414>
- Okeji, C. C., & Mayowa-Adebara, O. (2020). An evaluation of digital library education in library and information science curriculum in Nigerian universities. *Digital Library Perspectives*, 37(1), 91107. <https://doi.org/10.1108/DLP-04-2020-0017/FULL/XML>
- Perpustakaan IAIN Salatiga. (2024). Kebijakan Privasi. <https://kubuku.id/download/pustabiblia/privasi.php>
- Prijana, & Yanto, A. (2020). *Metode penelitian perpustakaan dan sains informasi*. Simbiosis Rekatama Media.PT. Enam Kubuku Indonesia. (n.d.). WALISONGO E-LIBRARY - Apps on Google Play. <https://play.google.com/store/apps/details?id=id.kubuku.kbk13745b6>
- PT. Enam Kubuku Indonesia. (2024). Mitra Perpustakaan Digital. <https://www.kubuku.co.id/mitra-perpustakaan.php>
- PT. Enam Kubuku Indonesia (Perguruan Tinggi). (2023). PUSTABIBLIA - Apps on Google Play. <https://play.google.com/store/apps/details?id=id.kubuku.kbk6015a8d>
- Purwaningsih, P., & Dewi, A. O. P. (2019). Evaluasi kualitas layanan perpustakaan digital iJateng menggunakan metode digiQUAL. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(4), 214227. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/26873>
- Rahmat, Z. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. *IJBEM : Indonesian Journal of Business Economics and Management*, 1(1), 3138. <https://doi.org/10.17977/UM008V2I22018P072>
- Ristiyono, M. P. (2022). The behavior of generations Y and Z in seeking information as a source of knowledge in the iJogja library. *International Journal of Multi Science*, 3(01), 5462. <https://multisciencejournal.com/index.php/ijm/article/view/268>
- Sasono, I., Jubaedi, A. D., Novitasari, D., Wiyono, N., Riyanto, R., Oktabrianto, O., Jainuri, J., & Waruwu, H. (2021). The

- impact of e-service quality and satisfaction on customer loyalty: empirical evidence from internet banking users in Indonesia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(4), 465473. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2021.VOL8.NO4.0465>
- Sato, D., Oh, U., Guerreiro, J., Ahmetovic, D., Naito, K., Takagi, H., Kitani, K. M., & Asakawa, C. (2019). NavCog3 in the Wild. *ACM Transactions on Accessible Computing (TACCESS)*, 12(3). <https://doi.org/10.1145/3340319>
- Sato, D., Oh, U., Naito, K., Takagi, H., Kitani, K., & Asakawa, C. (2017). NavCog3: An evaluation of a smartphone-based blindindoor navigation assistant with semantic features in a large-scale environment. *ASSETS 2017 - Proceedings of the 19th International ACM SIGACCESS Conference on Computers and Accessibility*, 270279. <https://doi.org/10.1145/3132525.3132535>
- Srirahayu, D., Hartini, S., & Handriana, T. (2020). The effect of service quality and satisfaction on loyalty of college library users in Indonesia. *Library Philosophy and Practice (e-Journal)*. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/4311>
- Suryanto. (2018). Pengaruh penerapan technology-based self-service terhadap kepuasan siswa pada layanan peminjaman di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang [Thesis, UIN Sunan Kalijaga]. <http://digilib.uin-suka.ac.id/30562/>
- Suryanto. (2021). E-reader, aplikasi perpustakaan digital dan kreativitas perpustakaan. In *Kreativitas, inovasi, dan keunikan sebagai daya tarik perpustakaan* (pp. 8293). *Pustaka Rumah C1nta*.
- Widayanti, Y. (2015). Pengelolaan perpustakaan digital. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 3(1), 125137. <https://doi.org/10.21043/LIBRARIA.V3I1.1579>
- Xie, I., & Matusiak, K. (2016). *Discover digital libraries: Theory and practice*. Elsevier.
- Yenianti, I. (2022). Problematika pemanfaatan perpustakaan digital Pustabiblia bagi dosen IAIN Salatiga. *Daluang: Journal of Library and Information Science*, 2(2), 112128. <https://doi.org/10.21580/DALUANG.V2I2.2022.13357>
- Yuliant, R. (2017). Pengaruh kualitas digital library berdasarkan metode digiqual terhadap kepuasan pengguna [Thesis, Universitas Padjadjaran]. <http://repository.unpad.ac.id/frontdoor/index/docId/34334>

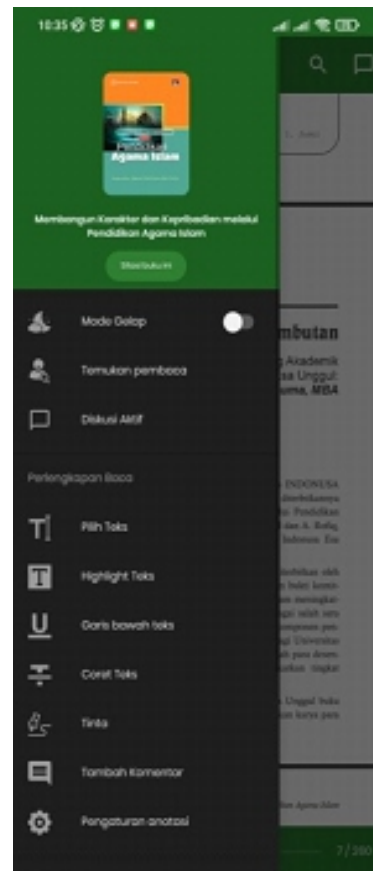
DAFTAR GAMBAR



Gambar 1. Halaman Login



Gambar 2. Halaman Dashboard



Gambar 3 Tampilan Membaca Buku dan Fiturnya

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Butir Pernyataan Kuesioner

Indikator	Pernyataan	Isi Pernyataan
accessibility	1	Fitur-fitur pada aplikasi pustabiblia memudahkan saya untuk mengaksesnya
	2	Deskripsi koleksi membantu saya dalam menentukan pemilihan koleksi
	3	Aplikasi pustabiblia memungkinkan untuk digunakan oleh pengguna selain berbahasa Indonesia
navigability	4	Aplikasi pustabiblia memungkinkan untuk dimanfaatkan oleh penyandang disabilitas
	5	Terdapat fitur yang memungkinkan saya untuk memberikan komentar terhadap koleksi yang ada pada aplikasi pustabiblia
	6	Saya dapat menyumbangkan koleksi pada aplikasi pustabiblia
interoperability Collection building	7	Aplikasi pustabiblia memungkinkan saya untuk melakukan navigasi secara mandiri
	8	Saya mudah menemukan koleksi yang saya butuhkan di aplikasi pustabiblia
	9	Saya selalu berhasil melakukan peminjaman koleksi yang saya butuhkan
Resource Use	10	Aplikasi pustabiblia dapat saya akses kapanpun dan dimanapun
	11	Koleksi yang dimiliki aplikasi pustabiblia selalu bertambah setiap waktu
	12	Saya bersedia menyumbangkan koleksi di aplikasi pustabiblia sesuai dengan aturan
Evaluating collections	13	Saya sering (minimal 5 kali seminggu) memanfaatkan aplikasi pustabiblia
	14	Koleksi pada aplikasi pustabiblia sesuai dengan kebutuhan saya selaku mahasiswa
	15	Saya dapat menilai kualitas aplikasi pada play store
DL as community for users	16	Saya memberikan penilaian koleksi pada aplikasi pustabiblia
	17	Saya memberikan komentar terhadap koleksi yang telah saya baca
	18	Terdapat komunitas pengguna aplikasi pustabiblia yang dikelola oleh Perpustakaan IAIN Salatiga
Copyright	19	Saya berpendapat bahwa penting untuk dibentuk komunitas pengguna aplikasi pustabiblia yang dikelola oleh Perpustakaan IAIN Salatiga
	20	Saya berpendapat bahwa aplikasi pustabiblia menjaga hak cipta dari penulis dan/atau penerbit
	21	Saya berpendapat bahwa hak cipta koleksi pada aplikasi pustabiblia penting dijaga
Role of Federations	22	IAIN Salatiga melalui Perpustakaan telah mengelola aplikasi pustabiblia dengan baik
	23	Aturan yang dibuat mengenai penggunaan aplikasi memudahkan saya untuk memanfaatkan aplikasi pustabiblia
DL Sustainability	24	Aplikasi pustabiblia telah dilakukan <i>update</i> secara berkala
	25	Perpustakaan harus selalu melakukan evaluasi demi keberlangsungan aplikasi pustabiblia

Sumber: Olahan Penulis, 2022

Tabel 2. Kriteria Kategorisasi

No	Mean	Kategori
1	$1.0 < \text{indeks} \leq 1.8$	Sangat Buruk
2	$1.8 < \text{indeks} \leq 2.6$	Buruk
3	$2.6 < \text{indeks} \leq 3.4$	Cukup
4	$3.4 < \text{indeks} \leq 4.2$	Baik
5	$4.2 < \text{indeks} \leq 5.0$	Sangat Baik

Sumber : (Suryanto, 2018)

Tabel 3. Mean, Grand Mean, dan Nilai Indeks Kualitas Layanan

Indikator	Soal	Isi Pernyataan	Mean	Grand Mean	Nilai Indeks Kualitas Layanan
<i>Accessibility</i>	1	Fitur-fitur pada aplikasi pustabiblia memudahkan saya untuk mengaksesnya	3,88	3,69	3,64
	2	Deskripsi koleksi membantu saya dalam menentukan pemilihan koleksi	3,76		
	3	Aplikasi pustabiblia memungkinkan untuk digunakan oleh pengguna selain berbahasa Indonesia	3,66		
	4	Aplikasi pustabiblia memungkinkan untuk dimanfaatkan oleh penyandang disabilitas	3,44		
<i>Navigability</i>	5	Terdapat fitur yang memungkinkan saya untuk memberikan komentar terhadap koleksi yang ada pada aplikasi pustabiblia	3,60	3,52	
	6	Saya dapat menyumbangkan koleksi pada aplikasi pustabiblia	3,54		
	7	Aplikasi pustabiblia memungkinkan saya untuk melakukan navigasi secara mandiri	3,75		
	8	Saya mudah menemukan koleksi yang saya butuhkan di aplikasi pustabiblia	3,23		
	9	Saya selalu berhasil melakukan peminjaman koleksi yang saya butuhkan	3,49		
<i>Interoperability</i>	10	Aplikasi pustabiblia dapat saya akses kapanpun dan dimanapun	3,51	3,51	
<i>Collection building</i>	11	Koleksi yang dimiliki aplikasi pustabiblia selalu bertambah setiap waktu	3,81	3,72	
	12	Saya bersedia menyumbangkan koleksi di aplikasi pustabiblia sesuai dengan aturan	3,63		
<i>Resource Use</i>	13	Saya sering (minimal 5 kali seminggu) memanfaatkan aplikasi pustabiblia	3,34	3,39	
	14	Koleksi pada aplikasi pustabiblia sesuai dengan kebutuhan saya selaku mahasiswa	3,43		
<i>Evaluating collections</i>	15	Saya dapat menilai kualitas aplikasi pada play store	3,81	3,61	
	16	Saya memberikan penilaian koleksi pada aplikasi pustabiblia	3,38		
	17	Saya memberikan komentar terhadap koleksi yang telah saya baca	3,63		
<i>DL as community for users</i>	18	Terdapat komunitas pengguna aplikasi pustabiblia yang dikelola oleh Perpustakaan IAIN Salatiga	3,41	3,56	
	19	Saya berpendapat bahwa penting untuk dibentuk komunitas pengguna aplikasi pustabiblia yang dikelola oleh Perpustakaan IAIN Salatiga	3,71		
<i>Copyright</i>	20	Saya berpendapat bahwa aplikasi pustabiblia menjaga hak cipta dari penulis dan/atau penerbit	3,66	3,80	
	21	Saya berpendapat bahwa hak cipta koleksi pada aplikasi pustabiblia penting dijaga	3,93		
<i>Role of federations</i>	22	IAIN Salatiga melalui Perpustakaan telah mengelola aplikasi pustabiblia dengan baik	3,79	3,83	
	23	Aturan yang dibuat mengenai penggunaan aplikasi memudahkan saya untuk memanfaatkan aplikasi pustabiblia	3,86		
<i>DL sustainability</i>	24	Aplikasi pustabiblia telah dilakukan <i>update</i> secara berkala	3,63	3,85	
	25	Perpustakaan harus selalu melakukan evaluasi demi keberlangsungan aplikasi pustabiblia	4,06		

Sumber: Data primer diolah, tahun 2022