

ABSTRAK

Teknologi Informasi memiliki peran penting dalam mengoptimalkan efisiensi dan kualitas dalam operasional organisasi, terutama dalam konteks yang dinamis seperti saat ini. Penggunaan teknologi informasi dalam perpustakaan, seperti Grhatama Pustaka milik Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta, telah meningkatkan akses dan pengelolaan berbagai jenis informasi. Namun, aplikasi berbasis Android yang digunakan untuk berinteraksi dengan perpustakaan, seperti Aplikasi Si Yokca, menghadapi sejumlah permasalahan, termasuk ketidaksesuaian informasi, kurangnya pembaruan data, dan masalah registrasi, yang dapat mengurangi kenyamanan pengguna. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan kualitas aplikasi tersebut untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk menggunakan model *WebQual 4.0*, *LibQual*, dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam mengevaluasi kualitas Aplikasi Si Yokca. Variabel yang dievaluasi meliputi kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas layanan interaksi, petunjuk & sarana akses, dan akses informasi. Melalui IPA, penelitian ini akan mengidentifikasi prioritas perbaikan yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi tersebut. Studi ini relevan karena model evaluasi kualitas yang digunakan sebelumnya dalam domain pendidikan dapat diterapkan pada aplikasi non-profit seperti Aplikasi Si Yokca. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan untuk perbaikan Aplikasi Si Yokca guna meningkatkan pengalaman pengguna dan memenuhi harapan mereka.

Pada hasil kesenjangan atau *gap* terbesar pada variabel *service interaction quality* dengan -0,72 dan secara keseluruhan *gap* bernilai negatif dengan rata-rata -0.62, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja dari Aplikasi Si Yokca masih belum memenuhi kepuasan pengguna. Sedangkan hasil dari analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) berdasarkan penilaian kuadran I ada 8 (delapan) indikator yang berada di kuadran I, yaitu dari variabel *information quality* dan *personal control*. Indikator yang berada pada kuadran ini harus diutamakan dalam perbaikannya karena kepentingannya tinggi.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Perpustakaan, Grhatama Pustaka, Si Yokca, Kepuasan Pengguna *WebQual*, *LibQual*, *Importance Performance Analysis*, *Gap Analysis*

ABSTRACT

Information Technology plays a crucial role in optimizing efficiency and quality in organizational operations, particularly in today's dynamic context. The use of information technology in libraries, such as Grhatama Pustaka owned by the Special Region of Yogyakarta, has enhanced access and management of various types of information. However, Android-based applications used for interacting with libraries, like the Si Yokca Application, face several issues, including information inconsistency, lack of data updates, and registration problems that can diminish user comfort. Therefore, it is essential to enhance the quality of the application to meet user needs.

This study aims to employ the WebQual 4.0, LibQual, and Importance Performance Analysis (IPA) models to evaluate the quality of the Si Yokca Application. Evaluated variables encompass usability quality, information quality, service interaction quality, guidance and access facilities, and information access. Through IPA, this research will identify priority areas for improvement to enhance user satisfaction with the application. This study is relevant because quality evaluation models previously used in the educational domain can be applied to non-profit applications like Si Yokca. Consequently, this research is expected to provide guidance for improving the Si Yokca Application to enhance user experiences and meet their expectations.

In terms of the largest gap identified, the variable "service interaction quality" had the highest gap value at -0.72 and overall the gap is negative with an average of -0.62, indicating that the Si Yokca Application has not yet met user satisfaction. Additionally, based on the Importance Performance Analysis (IPA) results and the assessment of quadrant I, there are 8 indicators located in quadrant I, including variables related to information quality and personal control. Indicators within this quadrant should be prioritized for improvement due to their high significance.

Keywords : *Service Quality, Library, Grhatama Pustaka, Si Yokca, User Satisfaction, WebQual, LibQual, Importance Performance Analysis, Gap Analysis*