

# Analisis Penilaian Pemustaka terhadap Kualitas Layanan (Libqual+Tm) di Perpustakaan Universitas Indonesia selama Pandemi Covid-19 = User Assessment Analysis of Service Quality (Libqual+Tm) at Universitas Indonesia Library During the Covid-19 Pandemic

Mohamad Rifqi Farhan Anwar, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20519642&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Kualitas layanan perpustakaan merupakan bagian utama dari manajemen perpustakaan karena kualitas merupakan faktor penting dalam kepuasan pengguna dalam mendukung keberhasilan layanan perpustakaan. Oleh karena itu, perlu juga menjaga kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan; salah satu caranya adalah dengan mengevaluasi layanan perpustakaan. Evaluasi layanan perpustakaan berdasarkan perspektif pengguna diperlukan karena kualitas layanan harus dinilai oleh mereka yang menerima layanan (service is in the eyes of the beholder). Selain itu, dengan adanya pandemi saat ini, pustakawan dituntut untuk lebih berhati-hati dalam memberikan pelayanan dengan mengutamakan keselamatan dan kesehatan pengguna. Penelitian ini menggunakan LIBQUAL+TM untuk mengevaluasi layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Universitas Indonesia. LIBQUAL+TM adalah metode yang dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan perpustakaan dari sudut pandang pengguna; hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Universitas Indonesia masih di bawah harapan 104 pengguna. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang dapat digunakan pustakawan untuk meningkatkan pelayanannya

.....The quality of library services is an integral part of library management because quality is an essential factor in user satisfaction in supporting the success of library services. Therefore, it is also necessary to maintain the quality of services provided by the library; one way is by evaluating library services.

Evaluation of library services based on the user's perspective is necessary because the quality of service must be assessed by those who receive the service (service is in the eyes of the beholder). Furthermore, due to the current pandemic, librarians are required to be more careful in providing services by prioritizing the safety and health of users. This study uses LIBQUAL+TM to evaluate the services provided by Universitas Indonesia Library. LIBQUAL+TM is a method that can identify the strengths and weaknesses of a library from the user's perspective; the study results show that the services provided by the Universitas Indonesia Library are still below the 104 user's expectations. Thus, this study provides input that librarians can use to improve their services.