



Evaluasi kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi masa pandemi COVID-19

Badratun Nafis¹; Syukran²

^{1,2} UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala
Jl. T. Nyak Arief Kampus Unsyiah Darussalam, Banda Aceh, Provinsi Aceh, Indonesia 23111
*Korespondensi: badratun_nafis@usk.ac.id

Diajukan: 23-11-2022; Direview: 10-07-2023; Diterima: 26-07-2023; Direvisi: 24-07-2023

ABSTRACT

The Syiah Kuala University Library (USK) evaluated services during the pandemic through a customer satisfaction survey. This aims to measure the services provided during this period are already excellent or not. This study aims to measure the extent of user satisfaction with service quality during the COVID-19 pandemic. This study uses a quantitative approach, the data obtained in the form of descriptive statistics. The data collection method is a survey consisting of 5 questions in the form of a Likert scale. Samples were taken randomly with a total of 157. The data analysis technique used a descriptive analysis method, the data was analyzed by describing the picture based on the data results. Services that are optimized in the midst of a pandemic are online helpdesk, literature searching services, online book bookings, online fines payments, and online library-free management. The results of the study stated that users were very satisfied with the quality of the five services. The index value obtained for each service is for online helpdesk services 92.48%, Literature Searching Service (LSS) services 89.81%, booking book services 92.61%, online fine payment services 87.64%, and the last 90.57% free online library service. The USK library must still provide excellent service both under normal and abnormal conditions such as the COVID-19 pandemic. This is necessary so that the library can provide services that exceed the expectations of users or beyond expectations. The results of this study also provide input to the USK Library to always measure the quality of services provided based on the latest trends in the library. Based on the research results, it can be concluded that from the five services that were optimized during the COVID-19 pandemic, the interpretations obtained were in the very satisfied categories. With an average % index of the five services, it is 90.62%.

ABSTRAK

Perpustakaan Universitas Syiah Kuala (USK) melakukan evaluasi terhadap layanan selama pandemi melalui survei kepuasan pemustaka. Hal ini bertujuan untuk mengukur layanan yang diberikan selama masa tersebut sudah prima atau tidak. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan selama pandemi COVID-19. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan data yang diperoleh berbentuk statistik deskriptif. Metode pengumpulan data ialah survei yang terdiri dari 5 pertanyaan berbentuk skala likert. Sampel diambil secara *random* dengan jumlah 157. Teknik analisis data menggunakan metode analisis deskriptif, data dianalisis dengan mendeskripsikan gambaran berdasarkan hasil data. Layanan-layanan yang dioptimalkan di tengah pandemi ialah *helpdesk online*, layanan *literature searching services*, *booking book* secara *online*, pembayaran denda *online*, dan pengurusan bebas pustaka secara *online*. Hasil penelitian menyatakan bahwa pemustaka sangat puas terhadap kualitas kelima layanan tersebut. Perolehan nilai indeks % masing-masing layanan ialah, untuk layanan *helpdesk online* 92,48%, layanan *Literature Searching Service (LSS)* 89,81%, layanan *booking book* 92,61%, layanan pembayaran denda *online* 87,64%, dan layanan bebas pustaka *online* 90,57%. Perpustakaan USK tetap harus memberikan layanan secara prima baik pada kondisi normal maupun tidak normal seperti pandemi COVID-19. Hal tersebut diperlukan agar perpustakaan dapat memberikan layanan yang melebihi harapan pemustaka atau diluar ekspektasi. Hasil penelitian ini juga memberikan masukan kepada Perpustakaan USK untuk selalu mengukur kualitas layanan yang disajikan berdasarkan tren terkini perpustakaan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan dari kelima layanan yang dioptimalkan selama pandemi COVID-19, interpretasi yang diperoleh berkategori sangat puas. Rata-rata indeks % dari kelima layanan tersebut ialah 90,62%.

Keywords: *Library services; Service quality; College library; Pandemic library services*

1. PENDAHULUAN

Perpustakaan Universitas Syiah Kuala (USK) merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang berperan penting dalam menunjang tri dharma perguruan tinggi Universitas Syiah Kuala (Junaeti & Arwani, 2016). Layanan prima merupakan salah satu unsur utama dalam mengelola perpustakaan (Dahan *et al.*, 2016). Pandemi COVID-19 mulai memasuki Aceh pada Maret 2020, di mana Perpustakaan USK ikut terdampak. Perpustakaan USK sempat melakukan *lockdown* beberapa saat dikarenakan penyebaran wabah yang terus meluas di kalangan civitas akademika USK. Sebagai Unit Pelayanan Teknis yang dituntut untuk berperan aktif dalam mendukung civitas academica, perpustakaan harus mampu mengelola layanan agar tetap dapat dimanfaatkan oleh pemustaka baik dari kalangan mahasiswa, peneliti, maupun dosen.

Pembatasan layanan atau *lockdown* yang dilakukan perpustakaan menjadi pro dan kontra di kalangan mahasiswa yang merupakan pemustaka dominan Perpustakaan USK. Pemustaka meminta Perpustakaan USK agar kembali melayani dalam mendukung perkuliahan mereka yang sedang dijalani secara daring. Dalam hal ini Perpustakaan USK ditantang mewujudkan permintaan pemustaka agar dapat memanfaatkan kembali layanan perpustakaan di tengah pandemi. Citra sebuah perpustakaan dapat dilihat dari *respon* kepuasan pemustaka yang memanfaatkan layanan yang diberikan. Kepuasan pemustaka menjadi tombak utama dalam menentukan baik atau tidaknya layanan yang diberikan (Gómez-Cruz *et al.*, 2020).

Perpustakaan USK sebelumnya telah menyangand sertifikasi SNI/ISO 9001: 2015 (*Quality Management System*), SNI/ISO 27001:2013 (*Information Security Management System*) dan SNI/ISO 20000-1:2018 (*Service Management System*), oleh karenanya perpustakaan USK berkomitmen tinggi dalam menerapkan *Service Continuity Management* (SCM) (Nafis, 2020). Dalam menindaklanjuti permintaan dari pemustaka, perpustakaan melakukan perubahan layanan dan mengoptimalkan beberapa layanan yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka selama pandemi. Beberapa layanan tersebut adalah layanan *helpdesk online* melalui WhatsApp, layanan *literature searching service* (LSS) via Telegram, layanan *booking book* melalui aplikasi untuk memudahkan peminjaman koleksi, layanan pengendalian denda dan pengurusan bebas pustaka secara *online*.

Beberapa penelitian mengenai layanan perpustakaan selama pandemi COVID-19 telah dilakukan. Pilawa dalam studi empirisnya menunjukkan pentingnya mengambil perspektif pelanggan pada layanan. Perpustakaan perlu melakukan inovasi untuk mengubah layanan agar sesuai dengan batasan dan kebutuhan keselamatan pelanggan. Perubahan layanan diperlukan dalam menghadapi situasi krisis, akan tetapi perlu diperhatikan pula bagaimana kepuasan pelanggan terhadap perubahan layanan yang dominan secara virtual di era pandemi COVID-19 (Pilawa *et al.*, 2022).

Sebuah penelitian lainnya menerangkan bahwa mahasiswa di Pakistan menghadapi kekurangan layanan dan sumber daya di perpustakaan akademik selama periode COVID-19 berlangsung. Era pasca-COVID-19 mengalihkan atau mengubah layanan mereka dari lingkungan fisik ke lingkungan virtual atau daring. Perpustakaan dituntut untuk memahami permasalahan pemustaka dan merencanakan layanan serta tindakan untuk keberlanjutan layanan perpustakaan di tengah-tengah pandemi (Hina *et al.*, 2022). Hasil penelitian dalam artikel Rodliyah memberi masukan kepada pustakawan untuk lebih memperhatikan *dampak* dari kegiatan atau layanan yang diberikan. Perpustakaan tidak hanya melakukan proses *do* saja, akan tetapi juga melakukan proses *check* atau evaluasi dan tindak lanjut hasilnya. Oleh karenanya sangat penting melakukan evaluasi seperti survei kepuasan pelanggan apabila merilis proses baru untuk mengetahui seberapa efektif layanan yang kita berikan (Rodliyah, 2022)

Perpustakaan universitas dituntut untuk terus meningkatkan layanan prima secara berkelanjutan atau disebut *continuous improvement* jika tidak ingin ditinggalkan penggunaannya. Perbaikan berkelanjutan dapat dilakukan dari hasil kritik, saran, dan masukan pemustaka untuk meningkatkan

kepuasan dan memenuhi kebutuhan pemustaka secara relevan. Perpustakaan harus mengikuti perkembangan terkini isu dan tren mengenai kepustakawanan. (Nafis, 2021). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa layanan secara daring semakin diminati oleh pemustaka, di mana penggunaan fitur *booking book* sudah cukup memuaskan dengan nilai 72.61%. Fitur *booking book* secara daring memudahkan pemustaka untuk mendapatkan buku yang dibutuhkan.

Salah satu tantangan utama dalam industri jasa adalah mengelola pengalaman pelanggan, seperti semua interaksi yang dimiliki pelanggan dengan perusahaan. Persepsi pelanggan bersifat subjektif, penting untuk mengumpulkan pendapat mereka tentang jasa yang diberikan untuk meningkatkan pelayanan (Aldunate *et al.*, 2022). Kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan yang diberikan sangat penting untuk dievaluasi, di mana perpustakaan merupakan suatu unit yang berorientasi pada jasa. Berdasarkan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, era pandemi memberikan dampak besar kepada dunia termasuk perpustakaan.

Penelitian ini penting untuk dikaji dan terdapat perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Penelitian sebelumnya mengkaji layanan daring secara umum dan berfokus pada satu layanan, namun pada penelitian ini dibahas secara rinci jenis-jenis layanan apa saja yang diberikan selama pandemi COVID-19. Hasil dari penelitian ini dapat memberi dampak kepada Perpustakaan USK terutama dalam peningkatan kualitas layanan, peningkatan kepuasan pemustaka dengan memberikan layanan melebihi ekspektasi, dan penyesuaian terhadap pengembangan teknologi yang diterapkan untuk memudahkan layanan perpustakaan. Perpustakaan dituntut untuk kreatif dan inovatif di tengah pandemi, terutama perpustakaan universitas di mana harus mendukung mahasiswa dan dosen yang menjalani proses belajar mengajar secara daring. Perpustakaan USK sendiri berupaya tetap memenuhi kebutuhan pemustaka dengan mengoptimalkan beberapa layanan yang relevan dimanfaatkan di tengah pandemi COVID-19. Sampel penelitian ini berjumlah 157 yang diambil secara *random sampling*.

Perpustakaan USK melakukan evaluasi terhadap layanan layanan selama pandemi untuk melihat apakah layanan tersebut telah diberikan secara prima atau tidak melalui survei kepuasan pemustaka. Layanan selama pandemi tersebut mulai dioptimalkan sejak Maret 2020. Survei ini dilakukan dari tanggal 2 Maret 2021 hingga 14 Juni 2021 dengan tempo kurang lebih tiga bulan. Survei dilakukan menggunakan *limesurvey* yang dapat diisi oleh pemustaka secara daring. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan *helpdesk online* melalui WhatsApp, layanan *literature searching service* (LSS) via Telegram, layanan *booking book*, layanan pengendalian denda dan pengurusan bebas pustaka secara *online* yang dilayankan selama pandemi COVID-19. Hasil dari penelitian ini menjadi masukan bagi Perpustakaan USK untuk memperbaiki layanan jika terdapat umpan balik dari pemustaka.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Layanan Perpustakaan

Kualitas layanan merupakan penilaian pelanggan tentang seberapa baik atau buruk, menyenangkan atau tidak menyenangkan merupakan pengalaman mereka terhadap layanan yang diberikan (Fagan, 2014). Kualitas layanan adalah perbedaan antara layanan yang diinginkan dengan layanan yang dirasakan. Selain kualitas layanan secara tatap muka ada juga kualitas layanan berbasis *web*, yang didefinisikan sebagai layanan yang disediakan melalui teknologi informasi dan komunikasi (Chen *et al.*, 2022).

Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 Bab V tentang layanan perpustakaan pasal 14 ayat (1) menyebutkan bahwa: “Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka”. Kualitas layanan yang diberikan menentukan keberhasilan sebuah perpustakaan, hal ini karena perpustakaan berorientasi pada jasa. Salah satu yang menjadi

unsur penting untuk mengetahui baik tidaknya citra sebuah perpustakaan, dapat dilihat dari segi kualitas layanan yang diberikan. Semakin baik kualitas layanan perpustakaan yang diberikan, maka semakin tinggi loyalitas yang kita dapatkan dari pemustaka.

Beberapa faktor yang harus diperhatikan untuk meningkatkan layanan perpustakaan diantaranya menyediakan koleksi yang beragam dan relevan, mudah diakses, pemanfaatan teknologi informasi, fasilitas yang memadai serta melakukan evaluasi dan umpan balik dari pengguna. Terpenuhinya semua faktor tersebut diharapkan pemustaka/pelanggan akan puas dengan layanan yang diberikan. Faktor lain yang dapat diterapkan antara lain dengan menyelenggarakan *event* dan program yang menarik untuk membangkitkan antusiasme para pengunjung.

Kualitas layanan perpustakaan mengacu kepada kebutuhan pemustaka, layanan yang baik adalah layanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka secara tepat dan cepat. Setiap pemustaka yang mendatangi perpustakaan pasti mempunyai harapan tersendiri. Tingkat pengharapan dan prioritas layanan yang diharapkan antar pemustaka berbeda-beda, adanya kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diperoleh merupakan definisi sederhana dari kualitas. Layanan yang berkualitas merupakan aset penting dalam dunia layanan perpustakaan (Rodin, 2015). Hasil dari sebuah penelitian menunjukkan bahwa layanan pustakawan yang ramah dapat memberikan kepercayaan pada pengetahuan profesional, memperkuat kesan pemustaka, dan meningkatkan kualitas layanan (Chen *et al.*, 2022). Penyediaan layanan perpustakaan yang berkualitas sangatlah menentukan kembali atau tidaknya pemustaka, oleh karenanya kualitas layanan dalam sebuah perpustakaan menjadi salah satu poin penting dalam mengelola sebuah perpustakaan.

2.2 Kepuasan Pemustaka

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan kepuasan yaitu perihal (yang bersifat) puas; kesenangan; kelegaan dan sebagainya (Badan Pusat Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2016a). Kepuasan pemustaka berarti timbulnya rasa puas atau senang dari pemustaka terhadap layanan prima perpustakaan yang disajikan. Pelayanan prima merupakan kunci utama kepuasan pemustaka. Memberikan rasa puas kepada pemustaka saja tidaklah cukup, perlu adanya tindak lanjut dengan cara menanggapi harapan dan kebutuhan pemustaka sehingga memunculkan kesan positif dari mereka (Asih, 2016).

Pemustaka yang puas dan senang terhadap pelayanan yang diberikan, berpotensi untuk datang kembali. Hal ini bisa membuat mereka menjadi loyal terhadap perpustakaan kita, pemustaka yang lebih puas dengan layanan akan memiliki tingkat penggunaan yang lebih tinggi terhadap perpustakaan untuk selanjutnya. Kepuasan pemustaka sangatlah penting dalam meningkatkan citra perpustakaan, dikarenakan kepuasan pemustaka mempengaruhi peningkatan mutu layanan perpustakaan. Sebuah hasil penelitian tentang kepuasan pemustaka menunjukkan bahwa perbedaan individu pada pemustaka, seperti usia, tingkat pendidikan, frekuensi penggunaan, dan pengalaman penggunaan berdampak signifikan terhadap kepuasan pemustaka (Xu & Du, 2019). Oleh karenanya, sangat penting mengukur kepuasan pemustaka untuk mendeteksi kualitas layanan yang diberikan apakah telah memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka.

2.3 Pandemi COVID-19

Menurut Badan Pusat Pengembangan dan Pembinaan Bahasa di dalam KBBI daring, pandemi adalah wabah yang berjangkit serempak di mana-mana atau meliputi geografi yang luas (Badan Pusat Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2016b). Pandemi merupakan wabah penyakit yang dapat menular begitu cepat, salah satunya melalui kontak fisik. COVID-19 menurut *World Health Organization* (WHO) merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh jenis virus corona yang baru ditemukan. Wabah virus atau penyakit ini bermula di Wuhan, Tiongkok, pada Desember 2019.

Status COVID-19 ini menjadi sebuah pandemi, dikarenakan telah menyebar ke banyak negara di seluruh dunia (World Health Organization, 2021).

Sebuah tinjauan literatur menyebutkan bahwa COVID-19 merupakan infeksi virus baru yang mengakibatkan terinfeksi 90.308 orang per tanggal 2 Maret 2020 (Yuliana, 2020). Virus ini merupakan RNA strain tunggal positif yang menginfeksi saluran pernapasan. Penegakan diagnosis dimulai dari gejala umum berupa demam, batuk dan sulit bernapas hingga adanya kontak erat dengan negara-negara yang sudah terinfeksi. Pengambilan *swab* tenggorokan dan saluran napas menjadi dasar penegakan diagnosis COVID-19. Penatalaksanaan berupa isolasi harus dilakukan untuk mencegah penyebaran lebih lanjut. Pandemi COVID-19 ini memberi dampak begitu besar terhadap dunia, termasuk Indonesia. Dampak yang muncul mengharuskan pemerintah untuk mengeluarkan edaran adanya pembatasan sosial atau meminimumkan jarak secara fisik untuk memutus mata rantai dalam menanggulangi penyebaran virus COVID-19. Begitu pula Perpustakaan USK, yang ikut berdampak dan harus melakukan pembatasan layanan selama pandemi COVID-19.

3. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data yang diperoleh berbentuk statistik deskriptif. Data pada penelitian ini dianalisis dengan mendeskripsikan keadaan yang sebenarnya. Metode pengumpulan data menggunakan survei dengan menggunakan *limesurvey*. *Limesurvey* adalah sistem survei *online* yang *open source* untuk membuat survei yang berkualitas. Survei terdiri dari 5 pertanyaan terkait layanan yang dapat dimanfaatkan selama pandemi, pertanyaan pada survei ini berbentuk skala likert dengan *range* 1-5 (Siregar, 2016).

Populasi pada penelitian ini ialah semua pemustaka yang memanfaatkan layanan selama pandemi. Pengambilan sampel secara *random sampling* di mana semua pemustaka berpeluang sama untuk terpilih sebagai sampel. Survei dilakukan setahun setelah layanan tersebut berjalan dan masih dalam kondisi pandemi COVID-19. Survei dimulai pada tanggal 2 Maret 2021 hingga 14 Juni 2021 dengan tempo kurang lebih tiga bulan. Dalam jangka waktu tersebut terdapat 216 responden, dengan 157 responden yang menjawab *instrument* survei dengan lengkap. Data yang diolah ialah yang terdata jawaban sempurna atau lengkap, jadi terdapat 157 sampel.

Daftar survei										
Cari:		Status:	Grup:		Cari		Reset			
ID survei	Status	Judul	Grup	Dibuat	Sebagian	Penuh	Total	Grup tertutup		
<input type="checkbox"/>	655891	▶	Survey Layanan Tambahan UPT. Perpustakaan USK	Default	22.06.2022	85	183	268	Tidak	 
<input type="checkbox"/>	435713	▶	Kepuasan Pemustaka Terhadap Penggunaan WIFI Perpustakaan USK	Default	31.01.2022	1023	495	1518	Tidak	 
<input type="checkbox"/>	378173	▶	Survey Pelayanan Perpustakaan Selama Pandemi	Default	17.02.2021	59	157	216	Ya	 

Gambar 1. Informasi jumlah responden yang menjawab sempurna

Sumber: Data primer yang diolah (2021)

Instrument yang diedarkan memuat lima pertanyaan: 1) Layanan *helpdesk online* melalui WhatsApp membantu saya dalam menyelesaikan permasalahan produk dan layanan di perpustakaan, 2) layanan LSS (*Literature Search Service*) membantu saya menemukan literatur yang dibutuhkan, 3) layanan *booking book* membantu saya dalam proses peminjaman buku, 4) layanan pembayaran denda secara *online* memudahkan saya dalam proses pelunasan administrasi perpustakaan, dan yang terakhir 5) layanan bebas pustaka *online* memudahkan saya dalam proses mendapatkan surat bebas pustaka. Teknik analisis data menggunakan metode analisis deskriptif, sedangkan data dianalisis dengan mendeskripsikan gambaran berdasarkan hasil data (Sugiyono, 2017).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Baik buruknya kualitas layanan yang diberikan tidak dapat diketahui tanpa dievaluasi. Kepuasan pemustaka sangatlah penting mengingat perpustakaan universitas merupakan unit yang berorientasi pada jasa karena kepuasan pemustaka mempengaruhi peningkatan kualitas layanan perpustakaan. Pandemi COVID-19 yang memasuki Indonesia memberikan dampak yang luar biasa. Dalam mendukung tri dharma perguruan tinggi, Perpustakaan USK dituntut untuk terus berperan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka di tengah pandemi COVID-19. Perpustakaan USK berupaya semaksimal mungkin membantu pemustaka yang terdiri dari mahasiswa, dosen, dan peneliti dalam mendukung proses belajar mengajar mereka. Upaya yang dilakukan Perpustakaan USK pada masa tersebut adalah memaksimalkan layanan dengan tetap memperhatikan segala peraturan dan kebijakan pimpinan, salah satunya dengan membatasi kontak fisik atau disebut *social distancing*.

Layanan-layanan yang dioptimalkan di tengah pandemi yaitu *helpdesk online*, layanan *literature searching services*, *booking book* secara *online*, pembayaran denda *online*, dan pengurusan bebas pustaka secara *online*. Untuk mengetahui layanan tersebut telah memuaskan atau tidak, perlu dievaluasi untuk menjadi perbaikan berkelanjutan. Evaluasi dilakukan melalui survei kepuasan pemustaka selama pandemi. Survei penelitian ini berbentuk 5 pilihan, dengan masing-masing skor jawaban 1-5. Skor 1 untuk pilihan sangat tidak setuju, 2 tidak setuju, 3 kurang setuju, 4 setuju dan skor 5 untuk kategori sangat setuju. Dalam pengolahan data, rumus yang digunakan untuk menentukan skor ialah $T \times P_n$ (T: total jumlah responden yang memilih dikali dengan P_n : Pilihan angka skor Likert). Skor tertinggi (X) dan skor terendah (Y) untuk item penilaian dengan rumus sebagai berikut:

$Y = \text{skor tertinggi likert} \times \text{jumlah responden}$

$X = \text{skor terendah likert} \times \text{jumlah responden}$

Jumlah skor tertinggi untuk item “Sangat Setuju” adalah $5 \times 157 = 785$, sedangkan item “Sangat Tidak Setuju” adalah $1 \times 157 = 157$. Total skor penilaian responden selanjutnya dicari nilai interpretasi responden dengan menggunakan rumus indeks %. Rumus indeks % = $(\text{total skor} / Y) \times 100$ (Sugiyono, 2017). Interval (I) dan interpretasi persen dari hasil pertanyaan, dapat diketahui intervalnya dengan rumus sebagai berikut: $I = 100 / \text{jumlah skor (likert)}$, maka $= 100 / 5 = 20$, hasil (I) = 20. Kriteria interpretasi skor berdasarkan hasil interval dari jarak terendah 0% hingga tertinggi 100% dapat dirincikan dengan skor persentase angka 0% - 19,99% tergolong kriteria sangat tidak setuju (buruk). Angka 20 – 39,99% kriteria tidak setuju (kurang baik), angka 40% - 59,99% berkriteria kurang setuju (cukup/netral), angka 60% - 79,99% berarti setuju (baik/memuaskan), dan pada angka 80% - 100% berkategori sangat setuju (sangat baik/ sangat memuaskan). Pembahasan hasil dari kelima layanan yang dioptimalkan selama pandemi COVID-19 untuk diukur tingkat kepuasan dan kualitasnya.

4.1 Layanan Helpdesk Online

Helpdesk online perpustakaan merupakan sumber daya multi-dimensi yang berfungsi membantu dan mendukung pemustaka terkait penyediaan produk dan layanan informasi yang dibutuhkan selama pandemi. *Helpdesk* dibantu oleh admin yang telah ditugaskan secara *online* via WhatsApp dalam memenuhi kebutuhan pemustaka terkait layanan digital perpustakaan. Layanan ini muncul atas permintaan pemustaka yang ingin dilayani secara prima akan kebutuhan informasinya. Layanan *helpdesk online* sudah dilayankan sebelum pandemi secara *offline* dan *online* melalui surat elektronik. Layanan ini direvisi saat pandemi melanda dengan menambahkan layanan *via* WhatsApp di mana era saat ini informasi tersampaikan secara cepat dan lebih efektif daripada surat elektronik.

Permasalahan yang sering diterima *helpdesk* Perpustakaan USK di era pandemi ialah kesulitan dalam mengupload tugas karya ilmiah akhir di *Electronic Theses and Dissertation (ETD)* dan berupa informasi-informasi terkait layanan perpustakaan yang bisa dimanfaatkan pemustaka selama pandemi. Hasil kepuasan pemustaka terhadap layanan *helpdesk online* perpustakaan dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Jawaban Pertanyaan 1

Pertanyaan 1	Skor Jawaban Responden					Total
	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
	5	4	3	2	1	
Layanan <i>Helpdesk Online</i> melalui WhatsApp membantu saya dalam menyelesaikan permasalahan produk dan layanan di perpustakaan	107	42	7	1	0	
Total Skor (jumlah pilihan jawaban dikali jumlah nilai skor)	535	168	21	2	0	726

Sumber: data primer dari hasil survei yang diolah Tahun 2021

Indeks % untuk pertanyaan satu ialah 726 dibagi 785 kemudian dikali 100, maka hasilnya 92,48%. Kriteria interpretasi skor berdasarkan hasil interval dari jarak terendah 0% hingga tertinggi 100% dari tabel 1. Maka hasil rata-rata interpretasi kepuasan pemustaka untuk layanan *helpdesk* selama pandemi adalah responden **sangat setuju** bahwa “Layanan *helpdesk online* melalui WhatsApp membantu dalam menyelesaikan permasalahan produk dan layanan di perpustakaan” dengan perolehan nilai interpretasi sebesar 92,48%. Data jumlah pemustaka yang memanfaatkan layanan ini selama pandemi terdapat 1084 pada Tahun 2020 dan sejumlah 1749 pada Tahun 2021. Berdasarkan data tersebut layanan ini semakin diminati oleh pemustaka dalam mendukung pemenuhan Informasi yang dibutuhkan.

Penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa kurangnya sumber daya digital (akses terbatas ke internet dan perangkat digital seperti *smartphone*) dan keterampilan informasi yang terbatas menemukan skor rata-rata tertinggi (masing-masing 3,92 dan 3,90). Mahasiswa setuju dan mengharapkan akses layanan *online* jarak jauh ke sumber informasi, tersedianya lebih banyak konten elektronik, tutorial online terkait penggunaan sumber informasi dan akses ke repositori institusional dari perpustakaan setelah era COVID. Responden juga setuju bahwa pustakawan pasca-COVID harus menjadi pengelola informasi, komunikator, pemecah masalah, dan memiliki *skill* internet yang baik (Hina *et al.*, 2022). Hasil penelitian Hina dan kawan-kawan mendukung penelitian tentang layanan *helpdesk online*. Layanan *helpdesk online* ini merupakan salah satu layanan masa kini yang dibutuhkan pemustaka perguruan tinggi sebagai jembatan dalam mempercepat mereka menemukan informasi yang relevan dengan kebutuhan. Hasil yang didapat tentang layanan *helpdesk online* pemustaka sangat setuju bahwa layanan ini sangat membantu selama pandemi. Oleh karenanya layanan ini tetap harus dilanjutkan walaupun pandemi COVID-19 telah berlalu.

4.2 Layanan Literature Search Service (LSS)

Layanan LSS awalnya muncul pada Tahun 2016 dari hasil evaluasi survei permintaan pemustaka yang dibahas pada tinjauan manajemen Perpustakaan USK. Layanan ini sangat membantu pemustaka yang ingin memanfaatkan koleksi yang ada di perpustakaan tanpa harus datang berkunjung secara fisik. Layanan LSS merupakan layanan yang membantu memenuhi kebutuhan literatur pemustaka secara *online*. Layanan ini menjadi layanan yang banyak diminati saat pemustaka dibatasi secara fisik ke Perpustakaan USK di era pandemi. Pemustaka dapat memanfaatkan layanan ini untuk meminta dicarikan literatur sesuai kebutuhan, selanjutnya akan ada petugas yang menindaklanjuti dan menginformasikan kembali informasi literatur yang dibutuhkan.

Permintaan layanan melalui LSS di masa pandemi meningkat dari tahun 2020 yang dapat dilihat dari jumlah data permintaan yang masuk melalui Telegram. Tahun 2021 merupakan tahun pandemi berlanjut dari tahun 2020 di mana Universitas Syiah Kuala USK menerapkan perkuliahan secara daring berdasarkan arahan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19). Tahun 2020 jumlah permintaan LSS yang diproses berjumlah 1.389, sedangkan tahun 2021 permintaan LSS yang diproses mencapai 2.876. Hasil kepuasan pemustaka terhadap layanan ini dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Jawaban Pertanyaan 2

Pertanyaan 2	Skor Jawaban Responden					Total
	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
	5	4	3	2	1	
Layanan LSS (<i>Literature Search Service</i>) membantu saya menemukan literatur yang dibutuhkan	94	49	11	3	0	
Total Skor (jumlah pilihan jawaban dikali jumlah nilai skor)	470	196	33	6	0	705

Sumber: data primer dari hasil survei yang diolah Tahun 2021

Indeks % layanan ini ialah 705 dibagi 785 (skor tertinggi) dikali 100, maka hasilnya 89,81%. Hasil rata-rata interpretasi pemustaka **sangat setuju** bahwa “Layanan LSS (*Literature Search Service*) membantu menemukan literatur yang dibutuhkan” dengan perolehan nilai interpretasi sebesar 89,81%. Berdasarkan fakta lapangan, permintaan layanan LSS mencapai rata-rata 30 permintaan setiap harinya, baik dari civitas maupun dari non civitas. Berdasarkan hasil survei, layanan ini sangat membantu dan jelas dibutuhkan pemustaka, terutama yang menetap jauh dan tidak memungkinkan untuk sering berkunjung ke Perpustakaan USK secara fisik.

USK memiliki mahasiswa kedokteran yang studi mereka lebih banyak menghabiskan waktu di rumah sakit. Perpustakaan USK harus menjangkau dan memastikan bahwa mereka juga mendapatkan informasi yang dibutuhkan salah satunya melalui layanan LSS ini. Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Naibaho menunjukkan bahwa sebagian besar responden (di atas 60%) tidak mengetahui adanya layanan online perpustakaan dan di atas 60% belum menggunakan layanan tersebut. Terkait akses ke koleksi digital, penelitian ini juga menjabarkan bahwa akses koleksi online sangat membantu pemustaka mengakses koleksi tanpa harus ke perpustakaan (Naibaho, 2020).

Hasil penelitian Naibaho (2020) sebelumnya terdapat responden yang tidak mengetahui adanya layanan daring perpustakaan, hal ini menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi yang dilakukan. Perpustakaan USK mempromosikan setiap adanya layanan baru ke civitas maupun non civitas, seperti layanan LSS yang di promosikan pada pengenalan perpustakaan untuk mahasiswa baru, pada kelas literasi informasi dan *reference manager* dan dipublikasikan pada sosial media yang menjadi

tren penyebaran informasi secara cepat. Layanan LSS cukup banyak diminati selama pandemic COVID-19. Sebagaimana penelitian sebelumnya mendukung penelitian ini bahwa akses secara online sangat membantu pemustaka tanpa harus ke perpustakaan.

4.3 Layanan Booking Book

Pembatasan layanan yang diterapkan Maret 2020 hingga Desember 2021, di mana kunjungan fisik dan peminjaman buku tercetak diberhentikan sementara menjadi pro dan kontra di kalangan pemustaka Perpustakaan USK. Dominan pemustaka perpustakaan perguruan tinggi adalah mahasiswa yang pada kala itu sedang menjalani perkuliahannya secara daring. Salah satu permintaan yang banyak diterima oleh *helpdesk online* Perpustakaan USK adalah mereka meminta kembali diberikan akses peminjaman buku dalam mendukung perkuliahan daring yang sedang dijalani.

Perpustakaan USK berupaya mewujudkan permintaan pemustaka agar dapat meminjam buku kembali dengan memaksimalkan pemanfaatan fitur *booking book* mulai 14 September 2020 (Nafis, 2021). Layanan *booking book* ini menjadi salah satu layanan yang dioptimalkan selama pandemi COVID-19 sebagai wujud memenuhi permintaan pemustaka. Dengan adanya layanan *booking book* dapat membatasi *social distancing* dalam pencarian langsung ke rak dan membantu pemustaka menemukan buku yang tepat tanpa membuang waktu di Perpustakaan selama pandemi.

Layanan ini dibantu oleh petugas yang mengecek pada sistem *booking* yang digunakan pemustaka melalui *web* atau aplikasi *mobile* Perpustakaan USK yang disebut *UILIS mobile*. Buku yang telah di *booking* akan dipindahkan petugas ke rak khusus *booking book* sehingga pemustaka dapat ke perpustakaan dan meminjam buku yang dibutuhkan secara mandiri. Hal ini memenuhi permintaan pemustaka selama pandemi untuk diizinkan akses pinjam buku kembali agar mendukung perkuliahan mereka yang dilakukan secara daring.

Pemanfaatan layanan ini berjumlah 1.435 di tahun 2020 dan 2.818 di tahun 2021. Hasil survei untuk layanan *booking book* dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Jawaban Pertanyaan 3

Pertanyaan 3	Skor Jawaban Responden					Total
	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
	5	4	3	2	1	
Layanan <i>booking book</i> membantu saya dalam proses peminjaman buku	114	33	7	1	2	
Total Skor (jumlah pilihan jawaban dikali jumlah nilai skor)	570	132	21	2	2	727

Sumber: data primer dari hasil survei yang diolah Tahun 2021

Indeks % adalah 727 dibagi 785 (skor tertinggi) dikali 100, maka hasilnya 92,61%. Hasil rata-rata interpretasi pemustaka sangat setuju bahwa “Layanan *booking book* membantu dalam proses peminjaman buku” dengan perolehan nilai interpretasi sebesar 92,61%. Pemanfaatan layanan *booking book* meningkat tinggi selama COVID-19, di mana pemustaka tidak diizinkan akses ke rak buku langsung selama pembatasan layanan. Fakta yang ditemukan sebahagian mahasiswa lebih senang mencari koleksi buku langsung ke rak daripada *booking* terlebih dahulu, namun sebagian mahasiswa lebih menyukai fitur *booking book* untuk lebih menghemat waktu mereka dalam mencari koleksi buku yang dibutuhkan. Fakta ini didapat dari pendapat mahasiswa pada survei *booking book* dalam penelitian terdahulu (Nafis, 2021).

Penggunaan *booking book* kemungkinan menurun setelah pandemi COVID-19. Hal ini dikarenakan akses ke rak buku langsung telah diizinkan kembali, namun layanan ini tetap harus

terus dioptimalkan guna membantu mahasiswa yang berkeinginan akses buku secara cepat tanpa mencari sendiri. Hasil penelitian Nafis terkait fitur *booking book* mendukung hasil penelitian ini di mana responden puas dengan layanan *booking book* secara online.

4.4 Layanan Pembayaran Denda Online

Pembayaran denda di Perpustakaan USK sebelumnya dilakukan dengan mesin *Electronic Data Capture* (EDC), dikarenakan Perpustakaan USK tidak menerima apapun dalam bentuk tunai (Nafis, 2020). Setiap pendapatan perpustakaan yang masuk langsung ke rekening USK. Pembatasan sosial terhadap kunjungan perpustakaan menghambat pemustaka yang memiliki tanggungan denda dan harus segera ditindaklanjuti untuk pengurusan surat keterangan bebas pustaka. Syarat dikeluarkan surat keterangan bebas pustaka ialah pemustaka telah bebas dari tanggung jawabnya di perpustakaan sebagai syarat untuk mendaftar yudisium. Oleh sebab itu, perpustakaan merevisi prosedur layanan pembayaran denda dengan via transfer tanpa perlu ke perpustakaan.

Pemustaka yang telah mengembalikan buku yang terlambat namun masih memiliki tanggungan denda. Pemustaka tersebut terlebih dahulu mengecek denda di area peminjaman anggota UILIS *mobile*, selanjutnya mentransfer dan mengkonfirmasi ke surat elektronik sirkulasi Perpustakaan USK. Proses selanjutnya petugas sirkulasi akan membalas surat elektronik konfirmasi dan memproses penghapusan denda pemustaka. Hasil survei terhadap layanan ini, terlihat pada tabel 4.

Tabel 4. Jawaban Pertanyaan 4

Pertanyaan 4	Skor Jawaban Responden					Total
	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
	5	4	3	2	1	
Layanan pembayaran Denda secara <i>online</i> memudahkan saya dalam proses pelunasan administrasi perpustakaan	87	48	19	1	2	
Total Skor (jumlah pilihan jawaban dikali jumlah nilai skor)	435	192	57	2	2	688

Sumber: data primer dari hasil survei yang diolah Tahun 2021

Total skor untuk layanan pembayaran denda adalah 688 dibagi 785 dikali 100, maka indeks % 87,64%. Hasil rata-rata interpretasi pemustaka sangat setuju bahwa “Layanan pembayaran Denda secara *online* memudahkan dalam proses pelunasan administrasi perpustakaan” dengan perolehan nilai interpretasi sebesar 87,64%. Penelitian terdahulu yang membahas tentang analisis penyebab denda keterlambatan pengembalian buku salah satunya ialah karena pemustaka tidak sempat ke perpustakaan di hari pengembalian buku. Penyebab denda pemustaka yang masih tertera pada sistem walaupun telah mengembalikan buku disebabkan sebelumnya pemustaka tidak membayar denda. Pembayaran denda sebelumnya menggunakan mesin *Electronic Data Capture* (EDC), terdapat banyak mahasiswa yang tidak membawa kartu ATM yang mendukung mesin EDC (Nafis & Etyana, 2022).

Penelitian tentang layanan pembayaran denda secara *online*, merupakan solusi terkait penelitian terdahulu bagi pemustaka dominan mahasiswa yang memiliki kendala dengan pembayaran melalui mesin EDC. Perubahan layanan atau inovasi yang dilakukan selama pandemi, terkadang membawa kemudahan tersendiri bagi perpustakaan dan pemustaka. Layanan ini terus dievaluasi sesuai dengan kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan perpustakaan.

4.5 Layanan Bebas Pustaka Online

Layanan bebas pustaka merupakan layanan yang bertanggung jawab dalam mengeluarkan surat yang menerangkan bahwa pemustaka tidak memiliki tanggungan pinjaman koleksi atau denda di Perpustakaan USK. Layanan ini biasanya diperlukan pemustaka sebagai salah satu syarat agar dapat mendaftar yudisium. Bebas pustaka dapat dikeluarkan apabila pemustaka telah mengikuti ketentuan seperti menyelesaikan pengembalian buku dan membayar denda jika buku telah jatuh tempo serta mengupload karya ilmiah akhir pada aplikasi *Electronic Theses and Dissertation (ETD)* berdasarkan syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan Perpustakaan USK.

Pembatasan layanan dikarenakan pandemi COVID-19 menjadikan layanan pengeluaran surat bebas pustaka ini dijalankan secara *online*. Proses layanan bebas pustaka sebelum pandemi adalah pemustaka yang telah menyelesaikan tanggungan terhadap koleksi dan mengupload karya tugas akhir dapat mengunduh otomatis format surat yang perlu dibawa ke Perpustakaan USK untuk ditandatangani dan disahkan. Era pandemi layanan tersebut berubah sepenuhnya secara daring. Setelah pemustaka mengupload karya tugas akhir pada laman ETD, pemustaka mengkonfirmasi melalui surat elektronik sirkulasi Perpustakaan USK, selanjutnya petugas sirkulasi akan memproses surat bebas pustaka secara kolektif perharinya dan dikirim secara daring kepada pemustaka. Data permintaan surat bebas pustaka era pandemi Tahun 2020 berjumlah 3.543, sedangkan Tahun 2021 sebanyak 3.881. Evaluasi terhadap layanan ini dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Jawaban Pertanyaan 5

Pertanyaan 5	Skor Jawaban Responden					Total
	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
	5	4	3	2	1	
Layanan bebas pustaka <i>online</i> memudahkan saya dalam proses mendapatkan surat bebas pustaka	100	41	15	1	0	
Total Skor (jumlah pilihan jawaban dikali jumlah nilai skor)	500	164	45	2	0	711

Sumber: data primer dari hasil survei yang diolah Tahun 2021

Skor 711 untuk layanan bebas pustaka *online* dibagi skor tinggi 785 dan dikali 100 maka ditemukan indeks % nya ialah 90,57%. Hasil rata-rata interpretasi dari indeks % yang didapat, pemustaka sangat setuju bahwa “Layanan bebas pustaka *online* memudahkan dalam proses mendapatkan surat bebas pustaka”. Layanan bebas pustaka secara *online* sudah sangat memuaskan pemustaka. Layanan ini perlu dilanjutkan secara *online* walaupun pandemi telah berlalu, dikarenakan layanan ini lebih efektif dan memudahkan pemustaka berdasarkan hasil evaluasi terhadap layanan bebas pustaka ini.

Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa program layanan bebas pustaka *online* sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan bebas pustaka *online* sudah sesuai dengan standar mutu suatu program karena telah memenuhi kriteria seperti *reliability*, *correctness*, *useability*, *maintainability*, *testability*, *interoperationability*, *flexibility* dan *overall satisfaction*. Implementasi program pada penelitian terdahulu ini mendapatkan respon sangat positif dari pengguna. Hal ini dapat dilihat dari 98% pengguna setuju penerapan program ini dengan indikator relevansi (100%), efisiensi (99,33%), keakuratan (97%), kepuasan (99%) (Mahardika, 2014). Penelitian tentang layanan bebas pustaka secara online ini mendukung penelitian sebelumnya, dimana pemustaka setuju layanan ini sangat memudahkan mereka, selain lebih efektif layanan ini lebih efisien bagi pemustaka dalam mengurus bebas pustaka tanpa harus ke perpustakaan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan dari kelima layanan yang dioptimalkan selama pandemi COVID-19, interpretasi yang diperoleh berkategori sangat puas. Indeks % tertinggi terdapat pada layanan *booking book*, indeks % terendah dari kelima layanan terdapat pada layanan pembayaran denda secara *online*, namun layanan tersebut masih dalam kategori sangat setuju yang berarti sangat puas. Perpustakaan USK tetap harus memberikan layanan secara prima baik pada kondisi normal maupun tidak normal seperti pandemi COVID-19. Dalam berkomitmen menerapkan Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (SNPPT) dan SNI/ISO 20000-1:2018 *Service Management System*, Perpustakaan USK wajib mendeteksi tren terkini “*customer focus*”. Hal tersebut diperlukan agar perpustakaan dapat memberikan layanan yang melebihi harapan pemustaka atau di luar ekspektasi mereka. Hasil penelitian ini juga memberikan masukan kepada Perpustakaan USK untuk selalu mengukur kualitas layanan yang disajikan. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah kuesioner survei hanya diisi oleh pemustaka dari kalangan mahasiswa sehingga sampel penelitian ini tidak terwakili dari sivitas lain seperti dosen, peneliti dan sivitas akademika lainnya yang juga merupakan pemustaka. Saran yang dapat diberikan dari penelitian ini ialah Perpustakaan USK perlu melakukan evaluasi perbandingan akses setelah pandemi berlalu, di mana perbandingan tersebut antara kepuasan layanan sebelum pandemi, masa pandemi, dan setelah pandemi. Hal ini untuk mendeteksi peluang yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan setelah pandemi berlalu sebagai wujud *continuous improvement*.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldunate, Á., Maldonado, S., Vairetti, C., & Armelini, G. (2022). Understanding customer satisfaction via deep learning and natural language processing. *Expert Systems with Applications*, 209, 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2022.118309>
- Asih, N. S. (2016). Pengaruh pelayanan prima (service excellence) terhadap kepuasan pelanggan Salon Agata Singaraja. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)*, 7(2), 1–10. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v7i2.7797>
- Badan Pusat Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (2016a). *Kepuasan*. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kepuasan>
- Badan Pusat Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (2016b). *Pandemi (Def.1)*. Kamus Besar Bahasa Indonesia. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pandemi>
- Chen, Y. C., Ho, C. C., & Kuo, S. M. (2022). Service quality of and user satisfaction with non-state-owned academic libraries in China: Integrating the fuzzy delphi method with the Kano approach. *Sustainability (Switzerland)*, 14(14), 1–20. <https://doi.org/10.3390/su14148506>
- Dahan, S. M., Taib, M. Y., Zainudin, N. M., & Ismail, F. (2016). Surveying users' perception of academic library services quality: A case study in Universiti Malaysia Pahang. *Journal of Academic Librarianship*, 42(1), 38–43. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2015.10.006>
- Fagan, J. C. (2014). The dimensions of library service quality: A confirmatory factor analysis of the LibQUAL + instrument. *Library & Information Science Research*, 36(1), 36–48. <https://doi.org/10.1016/J.LISR.2013.10.003>
- Gómez-Cruz, M. E., Harari-Betancourt, V., & Vergara-Mendoza, G. (2020). Quality indicators and user satisfaction in university libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 46(6), 1–8. <https://doi.org/10.1016/J.ACALIB.2020.102230>
- Hina, S., Malik, A., Safdar, M., & Farzand, A. (2022). The journal of academic librarianship pandemic information access challenges and expectations about the post-COVID era : A survey of Pakistan students ' opinion regarding academic libraries ' services and staff. *The Journal of Academic Librarianship*, 48(6), 1–6. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2022.102604>
- Junaeti, J., & Arwani, A. (2016). Peranan perpustakaan dalam meningkatkan kualitas perpustakaan perguruan tinggi (konstruksi pelayanan, strategi, dan citra perpustakaan). *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 4(1), 27–54. <https://doi.org/10.21043/libraria.v4i1.1245>

- Mahardika, I. M. P. (2014). Pengembangan program layanan bebas pustaka online untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi layanan perpustakaan (studi kasus: Universitas Pendidikan Ganesha). *JST (Jurnal Sains Dan Teknologi)*, 3(1), 335–348. <https://doi.org/10.23887/jst-undiksha.v3i1.2911>
- Nafis, B. (2020). Persepsi pustakawan terhadap gaya kepemimpinan transformasional pimpinan. *Visi Pustaka*, 22(2), 1–10. <https://doi.org/10.37014/visipustaka.v22i2.835>
- Nafis, B. (2021). Mewujudkan layanan prima di era pandemi COVID-19 melalui pemanfaatan fitur booking book. *Media Pustakawan*, 29(1), 1–11. <https://doi.org/10.37014/medpus.v29i1.2738>
- Nafis, B., & Etyana, E. (2022). Analisis penyebab keterlambatan pengembalian buku di layanan sirkulasi. *VISI PUSTAKA: Buletin Jaringan Informasi Antar Perpustakaan*, 24(1), 71–80. <https://doi.org/10.37014/visipustaka.v24i1.2901>
- Naibaho, K. (2020). Evaluasi layanan online dan akses ke koleksi digital Perpustakaan Universitas Indonesia. *Visi Pustaka*, 22(1), 59–72. <https://doi.org/10.37014/visipustaka.v22i1.760>
- Pilawa, J., Witell, L., Valtakoski, A., & Kristensson, P. (2022). Service innovativeness in retailing: Increasing the relative attractiveness during the COVID-19 pandemic. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 67(January), 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2022.102962>
- Rodin, R. (2015). Urgensi kualitas pelayanan perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 3(1), 101–110. <https://doi.org/10.24198/jkip.v3i1.10274>
- Rodliyah, U. (2022). Evaluasi kinerja layanan Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berbasis standar nasional dan internasional. *BACA: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi*, 43(1), 55–68. <https://doi.org/10.14203/j.baca.v43i1.856>
- Siregar, S. (2016). *Statistika deskriptif untuk penelitian dilengkapi perhitungan manual dan aplikasi SPSS versi 17*. PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- World Health Organization. (2021). *Pertanyaan dan jawaban terkait Coronavirus*. WHO.Int.
- Xu, F., & Du, J. T. (2019). Examining differences and similarities between graduate and undergraduate students' user satisfaction with digital libraries. *Journal of Academic Librarianship*, 45(6), 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2019.102072>
- Yuliana, Y. (2020). Corona virus diseases (Covid-19): Sebuah tinjauan literatur. *Wellness And Healthy Magazine*, 2(1), 187–192. <https://doi.org/10.30604/well.95212020>