

ABSTRAK

Berubahnya kondisi akibat pandemi membuat layanan secara virtual atau *online* harus dimaksimalkan oleh pengguna maupun pustakawan. Layanan *online* ini dimaksimalkan sebagai penopang layanan tatap muka yang terbatas. Penelitian ini bertujuan; (1) mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *Ask a Librarian* di Perpustakaan Universitas YARSI dari dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan); (2) mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *Ask a Librarian* di Perpustakaan Universitas YARSI dari dimensi *Information Control* (Kualitas Informasi dan Akses Informasi); dan (3) mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *Ask a Librarian* di Perpustakaan Universitas YARSI dari dimensi *Library as Place* (Sarana Perpustakaan). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dengan aspek yang diteliti berdasarkan LibQUAL+™ dan analisis kesenjangan (*Gap Analysis*) untuk mengetahui kepuasan pengguna. Pengumpulan data melalui kuesioner dari 104 sampel. Hasil penelitian menunjukkan; 1) Persepsi pengguna mendapatkan skor 7,50; 2) Harapan minimum (HM) pengguna mendapatkan skor 5,93; 3) Harapan ideal (HI) pengguna mendapatkan skor 6,79, *adequacy gap* (AG) pengguna mendapatkan skor 1,57, *superiority gap* (SG) pengguna mendapatkan skor 0,71. Data tersebut menunjukkan bahwa skor “persepsi” sudah memenuhi “harapan minimum” dan sudah memenuhi “harapan ideal” pengguna. Skor (AG) dan (SG) bernilai positif berarti layanan yang diberikan telah melebihi atau memenuhi harapan pengguna. Kesimpulannya dari uji hipotesis pada penelitian ini membuktikan adanya perbedaan skor antara skor persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal pada dimensi *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*. Dalam dimensi *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan) pada hasil (AG) pengguna “cukup puas”, pada hasil (SG) pengguna “sangat puas”. Dalam dimensi *Information Control* (kualitas informasi dan akses informasi) pada hasil (AG) pengguna “cukup puas”, pada hasil (SG) pengguna “sangat puas”. Dalam dimensi *Library as Place* (sarana perpustakaan) pada hasil (AG) pengguna “cukup puas”, pada hasil (SG) pengguna “sangat puas”.

Kata kunci: Perpustakaan Universitas YARSI, LibQUAL+™, *Ask a Librarian*