

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ukuran layanan untuk pemustaka di masa pandemi karena covid-19. Untuk mengukur tingkat kualitas layanan perpustakaan yang berada di Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Utara berdasarkan dengan metode kuantitatif dan menggunakan korelasi dari LibQual+™ dan pengukuran ini dilakukan dengan tiga dimensi yang menjadi indikator yaitu *Affect of service*, *Library as Place*, *Information Control*. Dengan sample berjumlah 82 orang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa analisis kualitas layanan terhadap pemustaka dimasa pandemi covid-19 dengan mendapatkan skor rata-rata keseluruhan dimensi 2,58% dan dikategorikan “Tinggi”. Urutan tertinggi sampai terendah dari analisis tingkat kualitas layanan perpustakaan mendapatkan skor keseluruhan berdasarkan sub indikator yaitu *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) dengan presentase 3,27% , *Library of Place* (Fasilitas Perpustakaan) dengan presentase 3,21%, *Information Control* (Kualitas dan akses informasi) dengan presentase 1,54%

**Kata Kunci** : LibQual+™, analisis tingkat kualitas layanan perpustakaan dimasa pandemi covid-19, Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Utara