

ABSTRAK

Nama : Zahra Riezma Rizahan
Program Studi : Perpustakaan dan Sains Informasi Program Sarjana
Judul : Evaluasi Layanan Referensi Pada Masa Pandemi
Covid – 19 di Perpustakaan Nasional Republik
Indonesia

Salah satu layanan vital sebuah perpustakaan adalah layanan rujukan. Adanya pandemi *Covid – 19* sangat berpengaruh terhadap layanan perpustakaan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia antara lain pembatasan kapasitas pengunjung dan pemberlakuan protokol kesehatan. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui penerapan evaluasi layanan referensi pada masa pandemi *Covid – 19* dan melakukan evaluasi layanan referensi pada masa *Covid – 19*. Untuk mendapatkan hasil evaluasi layanan referensi pada penelitian ini menggunakan panduan dalam mengevaluasi layanan rujukan menurut Bopp dan Linda C.Smith, yang menggunakan 3 komponen evaluasi yang terdiri dari input, process dan outcome. Metode penelitian ini terdiri dari dua metode dengan pendekatan deskriptif, metode tersebut adalah metode kuantitatif yang menggunakan instrumen kuesioner secara online untuk mendapatkan data dari evaluasi layanan referensi pada masa pandemi *Covid – 19*. Sedangkan metode kualitatif untuk mendapatkan data dari penerapan evaluasi layanan referensi serta penerapan evaluasi layanan referensi virtual. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan layanan referensi di masa pandemi ialah adanya kegiatan pelayanan secara fisik namun tetap melaksanakan protokol kesehatan dan membatasi kapasitas pengunjung, adapun penerapan layanan referensi virtual dengan hasil akhir yaitu layanan referensi virtual terdiri dari 2 layanan yaitu layanan Tanya Pustakawan dan layanan e-mail, dimana kedua dari layanan tersebut mengutamakan kepuasan pemustaka dengan mempermudah cara pengaksesan layanan virtual. Hasil akhir penelitian ini untuk kegiatan evaluasi layanan referensi yaitu 4,28 dengan kriteria sangat baik. Berdasarkan evaluasi tersebut dapat disimpulkan bahwa pada masa pandemi *Covid – 19* layanan referensi secara fisik maupun layanan referensi virtual Perpustakaan Nasional Republik Indonesia tetap mengutamakan kepuasan pemustaka.

Kata Kunci : Referensi, Rujukan, Virtual, Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.