

INTISARI

Penelitian ini mendeskripsikan kualitas layanan *hybrid library* Perpustakaan Universitas Gadjah Mada pada klaster sosio-humaniora dan klaster kesehatan. Desain penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan sampel menggunakan *Purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis, membaca seluruh data, memberi kode data, tema-deskripsi, penyajian data dan interpretasi data. Tahapan selanjutnya yaitu dengan melakukan analisis komparatif antar klaster.

Hasil komparasi dua klaster menunjukkan bahwa dimensi *affect of service* yang terdiri dari empat indikator telah ditemukan pada kedua klaster. Namun pada indikator *responsiveness* terdapat perbedaan dengan catatan pada klaster sosio-humaniora terdapat beberapa kendala terkait keterampilan digital/ *online*. Dimensi *information control* yang terdiri dari lima indikator telah ditemukan dan ada persamaan pada kedua klaster. Dimensi *library as a place* yang terdiri dari tiga indikator yaitu *tangibles*, *refuge*, dan *utilitarian space* juga telah ditemukan pada kedua klaster. Namun pada indikator *tangibles* terdapat perbedaan pada kedua klaster dengan adanya kendala layanan fisik pada setiap klaster. Kendala layanan pada klaster sosio-humaniora terkait pada desain dan inklusi, sedangkan klaster kesehatan terkait pada ergonomi.

Pada dimensi *affect of service* (pengaruh pelayanan) menunjukkan bahwa sikap staf Perpustakaan UGM mempengaruhi layanan. Dimensi *information control* (kontrol informasi) menunjukkan bahwa kemudahan akses informasi yang ada pada Perpustakaan UGM mempengaruhi layanan *hybrid* karena pemustaka dapat mengakses informasi baik *online* atau *offline*. Dimensi *library as place* (perpustakaan sebagai tempat) menunjukkan bahwa latar belakang bidang keilmuan ternyata mempengaruhi cara pandang dalam menilai kenyamanan fasilitas fisik perpustakaan. Kedua klaster menerapkan prinsip-prinsip inti dari disiplin ilmu masing-masing dalam indikator *tangibles*. Beberapa indikator perlu peningkatan yaitu sikap responsivitas dalam layanan digital dengan pelatihan staf. Pengembangan infrastruktur fisik yang lebih inklusif bagi pemustaka disabilitas. Desain ulang fasilitas perpustakaan yang ergonomis untuk mendukung kesehatan pemustaka serta menampilkan desain interior yang lebih modern dan estetis pada ruangan sirkulasi untuk kenyamanan dalam membaca dan belajar.

Kata kunci: kualitas; layanan; perpustakaan hibrida; LIBQUAL+TM

ABSTRACT

This study describes the quality of hybrid library services of the Gadjah Mada University Library in the socio-humanities cluster and health cluster. Using a qualitative descriptive approach. The sample collection technique uses Purposive sampling. Data analysis is carried out by processing and preparing data for analysis, reading all data, giving data codes, themes-descriptions, data presentation and data interpretation. The next stage is to conduct a comparative analysis between clusters.

The results of the comparison of the two clusters show that the affect of service dimension consisting of four indicators has been found in both clusters. However, in the responsiveness indicator, there is a difference with the note that in the socio-humanities cluster there are several obstacles related to digital/online skills. The information control dimension consisting of five indicators has been found and there are similarities in both clusters. The library as a place dimension consisting of three indicators, namely tangibles, refuge, and utilitarian space, has also been found in both clusters. However, in the tangibles indicators, there are differences in the two clusters with physical service constraints in each cluster. Service constraints in the socio-humanities cluster are related to design and inclusion, while the health cluster is related to ergonomics.

In the dimension of affect of service, showed that the attitude of UGM Library staff affected the service. The dimension of information control showed that the ease of access to information in the UGM Library affects hybrid services because users can access information either online or offline. The dimension of library as place showed that the background of the scientific field actually affects the perspective in assessing the comfort of library physical facilities. Both clusters apply the core principles of their respective disciplines in tangibles indicators. Several indicators need to be improved, namely responsiveness attitudes in digital services with staff training. Development of more inclusive physical infrastructure for users with disabilities. Redesign the ergonomic library facilities to support the health of users and display a more modern and aesthetic interior design in the circulation room for comfort in reading and learning.

Keywords: *quality; service; hybrid library; LIBQUAL+TM*