

## ABSTRAK

Nama : Putri Kauliza Purbaning Tyas  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Judul : Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Layanan *Circulation Desk (CD)* Di Metro TV Jakarta Dengan Menggunakan Metode LibQual+<sup>TM</sup> dan Tinjauannya Menurut Islam.

Perpustakaan Khusus merupakan perpustakaan yang diselenggarakan oleh lembaga atau instansi negara, pemerintah, pemerintah daerah ataupun lembaga atau instansi yang layanannya diperuntukkan bagi pengguna di lingkungan lembaga atau instansi yang bersangkutan (Hasugian 2009, hlm 81). Perpustakaan Khusus juga harus sejalan dengan visi misi dan menyediakan bahan pustaka yang sesuai dengan lembaga yang menaunginya. Peneliti membuat penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang sudah diberikan oleh Perpustakaan *Circulation Desk* Metro TV Jakarta kepada Pengguna di lingkungan Metro TV. Metode yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah Metode LibQual+<sup>TM</sup> yang merupakan metode untuk mengukur kualitas layanan dari suatu perpustakaan yang berdasarkan empat dimensi yakni, *Service of Affect*, (Kemampuan dan sikap Pustakawan dalam melayani pengguna), *Library as Place* (Perpustakaan sebagai sebuah tempat), *Personal Control* (Petunjuk dan sarana akses), serta *Information Access* (Akses Informasi). Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner sebanyak 24 Responden dan kuesioner yang kembali pada peneliti sebanyak 20 Responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas layanan pada *Adequacy Gap* (Tingkat Kepuasan Pengguna), menunjukkan hasil yang **Positif** yakni **0,2** yang artinya, pengguna sudah merasa **Cukup Puas** dengan layanan yang diberikan oleh Perpustakaan. Sedangkan pada *Superiority Gap* menunjukkan hasil yang **Negatif** yakni **-0,7** yang artinya, kualitas layanan yang sudah diberikan oleh perpustakaan kepada pengguna berada pada area **Batas Toleransi** (*Zone of Tolerance*).

Kata kunci : Persepsi Pengguna, Perpustakaan Khusus, LibQual+<sup>TM</sup>