

### ABSTRAK

Nama : Ignatius Nendra Aditya Nugraha (1502011017)  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Judul : “Persepsi dan Harapan Siswa Terhadap Layanan Perpustakaan Sebagai Penunjang Kegiatan Belajar Mengajar Dengan Metode *Libqual+*<sup>TM</sup>: Studi Kasus di SMKN 16 Jakarta Pusat dan Pandangannya Menurut Islam ”.

Perpustakaan sebagai lembaga penyedia ilmu pengetahuan dan informasi mempunyai peranan yang signifikan terhadap masyarakat penggunanya. Namun demikian pelayanan perpustakaan tersebut harus dilakukan evaluasi. Tujuan penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pustakawan di perpustakaan SMKN 16 Jakarta Pusat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *LibQual+*<sup>TM</sup> yaitu suatu metode untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan empat dimensi yaitu *Affect of Service* (kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani pengguna), *Library as Place* (perpustakaan sebagai sebuah tempat), *Personal Control* (petunjuk dan sarana akses) dan *Information Access* (akses informasi). Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi, dan wawancara dengan responden siswa-siswi SMKN 16 Jakarta Pusat yang menjadi anggota perpustakaan sebanyak 68 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan perpustakaan sekolah SMKN 16 Jakarta Pusat sudah memuaskan. Hal ini ditunjukkan berdasarkan hasil skor perhitungan rata-rata *Adequacy Gap* (tingkat kepuasan pengguna) menunjukkan hasil positif yaitu 0.33. Tinjauan bahwa pada pelayanan telah berjalan sesuai rencana, namun dalam pelayanan perpustakaan sekolah SMKN 16 Jakarta Pusat masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki dari kinerja petugas perpustakaan untuk bekerja secara profesional. Allah sangat mencintai umatnya yang melakukan pekerjaannya dengan penuh tanggung jawab dan profesional.

Kata kunci : perpustakaan sekolah, layanan dan kepuasan pengguna, *LibQual+*<sup>TM</sup>