

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

5.1.1 Simpulan Umum

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan penelitian dapat disimpulkan secara umum bahwa kualitas layanan Perpustakaan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo menggunakan metode LibQUAL+™ secara keseluruhan mendapat penilaian “cukup puas” bagi pemustaka, namun keseluruhan kualitas belum ada yang mencapai harapan yang diinginkan pemustaka atau berada dalam batas toleransi (*zone of tolerance*). Dari hasil penelitian, dimensi *Affect of Service* menjadi dimensi dengan rentang skor penilaian *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG) tertinggi, kemudian rentang skor AG dan SG tertinggi kedua adalah dimensi *Library as Place*, dan rentang skor AG dan SG tertinggi ketiga adalah dimensi *Information Control*. Hal ini menunjukkan bahwa Perpustakaan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo menyediakan layanan dari aspek kinerja pustakawan dan petugas perpustakaan dengan baik, kemudian diikuti dengan fasilitas fisik berupa infrastruktur, ruangan perpustakaan, dan fasilitas fisik lainnya, namun kualitas dari aspek informasi dan akses informasi dinilai masih cukup jauh dari harapan yang diinginkan oleh pemustaka.

5.1.2 Simpulan Khusus

Kualitas layanan Perpustakaan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo berdasarkan dimensi *Affect Of Service* yaitu kinerja pustakawan dan petugas perpustakaan secara keseluruhan mendapatkan nilai *Adequacy Gap* (AG) positif dimana hal ini menunjukkan pemustaka merasa “cukup puas” dengan kualitas layanan yang diterima. Sedangkan nilai skor *Superiority Gap* (SG) mendapatkan hasil negatif dimana hal ini menunjukkan kualitas layanan Perpustakaan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo dari dimensi *Affect of Service* yang diterima belum mencapai harapan yang diinginkan atau berada dalam batas toleransi (*zone of tolerance*). Adapun rentang penilaian skor tertinggi AG dan SG dimensi *Affect of Service* terdapat pada

indikator *assurance* (jaminan), sedangkan penilaian skor AG dan SG terendah terdapat pada indikator *emphaty* (kepedulian).

Kualitas layanan Perpustakaan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo berdasarkan dimensi *Information Control* yaitu kualitas informasi dan akses informasi secara keseluruhan mendapatkan skor nilai *Adequacy Gap* (AG) positif dimana hal ini menunjukkan pemustaka merasa “cukup puas” dengan kualitas layanan yang diterima. Adapun nilai skor *Superiority Gap* (SG) mendapatkan hasil positif dimana hal ini menunjukkan kualitas layanan Perpustakaan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo yang diterima pemustaka belum mencapai harapan yang diinginkan atau berada dalam batas toleransi (*zone of tolerance*). Adapun rentang penilaian skor AG dan SG tertinggi dimensi *Information Control* terdapat pada indikator *equipement* (peralatan), sedangkan rentang penilaian skor AG dan SG terendah terdapat pada indikator *timeliness* (kecepatan mengakses informasi).

Kualitas layanan Perpustakaan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo berdasarkan dimensi *Library as Place* yaitu sarana dan prasarana perpustakaan secara keseluruhan mendapatkan skor nilai *Adequacy Gap* (AG) positif dimana hal ini menunjukkan pemustaka merasa “cukup puas” dengan layanan yang mereka terima. Sedangkan penilaian skor *Superiority Gap* (SG) mendapatkan nilai negatif dimana hal ini menunjukkan kualitas layanan Perpustakaan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo yang diterima pemustaka belum sepenuhnya mencapai harapan yang diinginkan pemustaka atau berada dalam batas toleransi (*zone of tolerance*). Adapun rentang penilaian skor AG dan SG tertinggi terdapat pada indikator tangibles (bukti fisik perpustakaan), sedangkan rentang skor penilaian AG dan SG terendah terdapat pada indikator symbol terms (berbagai makna).

5.2.Implikasi

Hasil penelitian ini menunjukkan betapa pentingnya perpustakaan khusus di suatu lembaga untuk memperhatikan kualitas layanan yang mereka berikan dari berbagai aspek dan sudut pandang pemustaka. Penelitian ini membantu memberikan gambaran hasil evaluasi terkait kualitas layanan di Perpustakaan PMN

Rumah Sakit Mata Cicendo dari berbagai aspek dimulai dari kinerja pustakawan dan petugas (*affect of service*), kualitas informasi dan akses informasi (*information control*), dan sarana prasarana perpustakaan (*library as place*). Penilaian ini dapat menjadi dasar pertimbangan bagi Perpustakaan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan mereka terutama layanan perpustakaan fisik.

5.3 Rekomendasi

Hasil temuan dan pembahasan dalam penelitian diharapkan dapat menjadi manfaat bagi berbagai pihak diantaranya:

1. Bagi Perpustakaan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanan mereka dengan memperhatikan sumber daya manusia, cakupan informasi, dan sarana prasarana perpustakaan sehingga perpustakaan dapat mempertahankan eksistensinya di lingkungan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo.

2. Bagi Pustakawan Perpustakaan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk mengimprovisasi kemampuan pustakawan Perpustakaan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo dalam melayani pemustaka, pustakawan juga dapat memperhatikan layanan dari aspek kualitas informasi dan akses informasi.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a) Bagi peneliti selanjutnya yang akan menggunakan konstruksi LibQUAL+™ pada penelitiannya, diharapkan dapat memperhatikan kembali jenis pemustaka yang akan menjadi sampel pada penelitian. Pastikan peneliti memilih pemustaka yang tergolong pengguna aktif (*actual user*) agar hasil penilaian lebih objektif.