

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Kesimpulan ini merupakan hasil analisis dari *LibQUAL^{+TM}* pada layanan sirkulasi perpustakaan dengan menggunakan teknik *Importance Performance Analysis* (IPA) yang terdiri dari kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*affect of service*), fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*library as place*), petunjuk dan sarana akses (*personal control*), serta akses informasi (*information access*) pada layanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Islam Bandung (UNISBA). Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa harapan pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi sangat penting, kemudian dilihat dari kenyataan berdasarkan persepsi pemustaka menunjukkan kualitas layanan sirkulasi sudah baik. Hal tersebut juga dapat dilihat dari indikator-indikator yang menjadi alat untuk menganalisis kualitas. Berdasarkan penelitian serta pembahasan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Kualitas kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect of Service*) Perpustakaan UNISBA sudah dapat dikategorikan memenuhi harapan pemustaka atau dapat dikatakan sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan tingkat kesesuaian dimensi lebih besar daripada tingkat kesesuaian secara keseluruhan serta harapan pemustaka terhadap dimensi ini sangat tinggi dan persepsinya baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa Perpustakaan UNISBA harus mempertahankan atribut yang berkaitan dengan kemampuan pustakawan dalam melayani (*Affect of Service*).
2. Kualitas fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*library as place*) Perpustakaan UNISBA dikategorikan belum memenuhi harapan pemustaka atau dapat dikatakan belum baik. Hal ini ditunjukkan dengan tingkat kesesuaian dimensi lebih kecil daripada tingkat kesesuaian secara keseluruhan dan harapan pemustaka yang tinggi. Harapan yang tinggi dan persepsi rendah menunjukkan bahwa kualitas layanan sirkulasi terhadap dimensi ini belum dikategorikan baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa aspek-

Elis Siti Nurakhmi, 2015

ANALISIS *LIBQUAL^{+TM}* PADA LAYANAN SIRKULASI DENGAN MENGGUNAKAN TEKNIK *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA | REPOSITORY.UPI.EDU | PERPUSTAKAAN.UPI.EDU

aspek yang menjadi penilaian dalam dimensi *library as place* (fasilitas dan suasana ruang perpustakaan) memerlukan perhatian atau tingkat kepentingan tinggi dari pemustaka agar dapat memenuhi kebutuhan pemustaka.

3. Kualitas petunjuk dan sarana akses (*Personal Control*) sudah dapat dikategorikan memenuhi harapan pemustaka atau dapat dikatakan sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan tingkat kesesuaian dimensi lebih besar daripada tingkat kesesuaian secara keseluruhan serta harapan pemustaka terhadap dimensi ini sangat tinggi dan persepsinya baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa indikator yang memiliki nilai kinerja /kenyataan rendah memerlukan perhatian atau tingkat kepentingan tinggi dari pemustaka agar dapat memenuhi kebutuhan pemustaka.
4. Kualitas akses informasi (*information access*) dikategorikan belum memenuhi harapan pemustaka atau dapat dikatakan belum baik. Hal ini ditunjukkan dengan tingkat kesesuaian dimensi lebih kecil daripada tingkat kesesuaian secara keseluruhan. Harapan yang tinggi dan persepsi kecil menunjukkan bahwa kualitas layanan sirkulasi terhadap dimensi ini belum dikategorikan baik.

B. Implikasi dan Rekomendasi

Bagi Perpustakaan UNISBA

1. Sebaiknya Perpustakaan UNISBA memanfaatkan fasilitas yang tersedia sebagai ruang baca perpustakaan agar pemustaka lebih merasakan kenyamanan ketika berada di dalam perpustakaan
2. Sebaiknya koleksi yang disediakan disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka dan beragam agar kebutuhan setiap pemustaka dapat lebih terpenuhi
3. Sebaiknya Perpustakaan UNISBA melakukan penataan ruang layanan sirkulasi dengan memperhatikan kenyamanan pemustaka atau suasana harus lebih diperhatikan sehingga akan memunculkan aspirasi belajar dan membaca pemustaka

4. Perpustakaan UNISBA sebaiknya memperbaharui koleksi baik dari edisi, tahun terbit dan sebagainya terhadap koleksi-koleksi yang dirasakan sudah kurang tingkat kemutakhiran koleksi tersebut
5. Sebaiknya koleksi yang ada pada layanan sirkulasi diperbaharui edisi nya agar lebih mutakhir karena koleksi Perpustakaan UNISBA menjadi salah satu kebutuhan pemustaka dalam mencari informasi yang akurat.
6. Melakukan evaluasi atau survei kepuasan terhadap pemustaka berupa angket atau kotak saran, sehingga didapatkan informasi sebagai upaya evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.