

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

Berdasarkan penelitian ini, maka disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka tentang kualitas layanan di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung berada pada kategori “Puas” hal ini berarti telah memenuhi harapan pemustaka, atau pemustaka puas terhadap layanan yang diterimanya.

Tingkat kepuasan Pemustaka pada dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) berada pada tingkat “Puas”, dan berada pada posisi kedua tertinggi dibandingkan dengan ke 2 dimensi lainnya.

Tingkat kepuasan Pemustaka pada dimensi *Information Control* (Kualitas dan Akses Informasi) berada pada tingkat “Puas” dan berada pada posisi terendah dibandingkan dengan ke 2 dimensi lainnya.

Tingkat kepuasan Pemustaka pada dimensi *Library as Place* (Sarana Perpustakaan) berada pada tingkat “Puas” dan memperoleh skor tertinggi dibandingkan dengan ke 2 dimensi lainnya.

Metode LibQual+™ yang digunakan untuk mengukur kepuasan pemustaka tentang kualitas layanan perpustakaan menunjukkan layanan yang paling memuaskan pemustaka adalah berkaitan dengan Sarana perpustakaan (*Library as Place*) yaitu pada aspek perpustakaan memiliki gedung dan fasilitas yang memadai. Pada dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) layanan yang paling memuaskan yaitu pada aspek Keandalan petugas dalam melayani sesuai dengan ketepatan jam layanan. Pada Dimensi *Information Control* (Kualitas dan Akses Informasi) layanan yang paling memuaskan pemustaka yaitu pada aspek keteraturan koleksi di rak.

B. Implikasi dan Rekomendasi

Berdasarkan analisis pada ketiga dimensi LibQUAL+™ berdasarkan persepsi pemustaka, penulis merekomendasikan perbaikan atau perhatian lebih Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung mengenai dimensi layanan dibawah ini.

1. Dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam pelayanan), Indikator yang sebaiknya diperbaiki atau diberikan perhatian lebih yaitu Indikator *Assurance* (Jaminan dan kepastian) terutama berkaitan dengan item “Petugas dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya”. Hal ini berarti pemustaka merasa pengetahuan petugas perlu ditingkatkan terutama pada bidang kepustakawanan dan layanan, karena aspek ini akan mempengaruhi citra perpustakaan
2. Dimensi *Information Control* (Kualitas dan Akses Informasi), Indikator yang sebaiknya diperbaiki atau diberikan perhatian lebih yaitu *Ease of Navigation* (Kemudahan mengakses informasi) terutama berkaitan dengan item “Kemudahan menemukan koleksi pada jajaran rak”. Hal ini berarti pemustaka merasa kesulitan menemukan koleksi pada jajaran rak, hal ini dapat diatasi dengan lebih memperhatikan proses *Shelving* atau penjajaran koleksi pada arak, dengan membagi waktu *shelving* kedalam beberapa kali selama sehari, berhubungan dengan petugas perpustakaan seharusnya lebih memperhatikan apabila pemustaka mengalami kesulitan dalam pencarian koleksi di rak, dan perpustakaan dapat mengadakan *User Education* (pendidikan pemakai) secara lebih intensif agar pemustaka lebih paham tata cara yang berkaitan dengan Akses Informasi di perpustakaan, hal ini dikarenakan perpustakaan menerapkan sistem *open access*.
3. Dimensi *Library as Place* (Fasilitas Perpustakaan), Indikator yang sebaiknya diperhatikan atau diberikan perhatian lebih yaitu *Refuge* (tempat belajar yang nyaman) terutama berkaitan dengan item “Ketersediaan ruang di perpustakaan yang nyaman”.