

## BAB V

### SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

#### 5.1.Simpulan

##### 5.1.1. Simpulan Umum

Mengacu pada hasil analisis temuan penelitian, maka dirumuskan kesimpulan untuk menjawab dari rumusan masalah yang telah di buat mengenai kualitas layanan Perpustakaan Keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung menggunakan metode LibQual+™. Dari hasil analisis diatas, secara keseluruhan dapat diketahui bahwa performa kepuasan layanan Perpustakaan Keliling Keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung secara keseluruhan termasuk ke dalam kategori penilaian berdasarkan kepuasan yang “Baik”. Pencapaian tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan esensial pemustaka yang diharapkan pada layanan Perpustakaan Keliling Keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung selama periode tahun 2022 telah mampu terpenuhi, walaupun belum mencapai taraf penilaian kepuasan yang maksimal. Keseluruhan hasil penilaian tersebut diperoleh berdasarkan analisis pada tiga dimensi utama LibQual+™ antara lain kinerja pelayanan pustakawan dan staf (*Affect of servive*), cakupan konten layanan (*Information Control*), dan keberkesanan tempat (*Library as Place*). Secara umum analisis temuan menunjukkan penilaian antara lain:

- 1) Hasil kesenjangan antara Persepsi dan Harapan Minimum (*Adequacy Gap*) berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa secara keseluruhan dimensi LibQual+™ layanan Perpustakaan Keliling memperoleh kesenjangan antara Persepsi (P) dan Harapan Minimum (HM) yang positif berarti pemustaka “cukup puas” dengan layanan yang diberikan.
- 2) Hasil kesenjangan antara Persepsi dan Harapan Ideal (*Superiority Gap*) berdasarkan hasil analisis , diketahui bahwa secara keseluruhan dimensi hasil kesenjangan antara Persepsi dan Harapan Ideal berdasarkan hasil analisis, layanan Perpustakaan Keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung memperoleh kesenjangan antara Persepsi (P) dan Harapan Idela (HI) yang negatif sehingga diartikan bahwa kualitas layanan perpustakaan Keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung dinilai “baik” berada dalam batas zona toleransi (*Zone of Tolerance*)

### 5.1.2. Simpulan Khusus

Secara khusus, hasil analisis temuan menunjukkan penilaian masing-masing evaluasi kesenjangan (*Gap*) pada tiap dimensi LibQual+™, pada layanan Perpustakaan Keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung, antara lain:

- 1) Pada dimensi *Affect of Service* hasil kesenjangan antara Persepsi dan Harapan Minimum (*Adequacy Gap*) berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa secara keseluruhan dimensi LibQual+™ layanan Perpustakaan dinilai pemustaka “cukup puas” dengan layanan yang diberikan. Skor *Superiority Gap* yaitu hasil kesenjangan antara Persepsi dan Harapan Ideal memperoleh nilai negatif menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai “baik”, berada pada *zone tolerance*.
- 2) Pada dimensi *Information Control* hasil kesenjangan antara Persepsi dan Harapan Minimum (*Adequacy Gap*) berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa pemustaka “cukup puas” dengan layanan yang diberikan. *Superiority Gap* yaitu hasil kesenjangan antara Persepsi dan Harapan Ideal menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai “baik”, berada pada *zone tolerance*
- 3) Pada dimensi *Library as Place* hasil kesenjangan antara Persepsi dan Harapan Minimum (*Adequacy Gap*) berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa pemustaka “cukup puas” dengan layanan yang diberikan. Skor *Superiority Gap* yaitu hasil kesenjangan antara Persepsi dan Harapan Ideal. menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai “baik”, berada pada *zone tolerance*.

### 5.1.3. Implikasi dan Rekomendasi

Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan Keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung telah memperoleh penilaian yang baik. Akan tetapi di samping pencapaian yang telah baik, ekspektasi ideal masih belum mampu tercapai secara maksimal, sehingga diperlukan improvisasi khususnya pada dimensi *Library as Place* menunjukkan surplus kesenjangan persepsi terhadap harapan minimum (*Adequacy Gap*) yang paling rendah. Nilai *Adequacy Gap* yang rendah perlu menjadi perhatian khusus untuk menjaga agar kepuasan pemustaka tetap dapat

dipertahankan dan tidak menurun menjadi ketidakpuasan. Maka dalam hal tersebut peneliti menyampaikan beberapa rekomendasi berdasarkan temuan di dalam penelitian ini, sebagai berikut:

#### **5.1.3.1. Bagi Pengembang Perpustakaan Keliling DISARPUS Kota Bandung**

Diharapkan setelah diadakannya penelitian ini, pengelola perpustakaan keliling lebih dapat meningkatkan layanan dalam memenuhi kebutuhan dalam kenyamanan dan keberkesanan tempat. Temuan yang menunjukkan rendahnya nilai *Adequacy Gap* dimensi *Library as Place* pada layanan Perpustakaan Keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung dapat diartikan keberkesanan tempat merupakan aspek prioritas dalam perbaikan maupun pengembangan perpustakaan keliling selanjutnya.

#### **5.1.3.2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Kajian penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi peneliti selanjutnya untuk mengkaji permasalahan diperpustakaan khususnya berkenaan dengan peran dan fungsi dari perpustakaan keliling. Kontruksi LibQual+™ hasil modifikasi peneliti belum proporsional dari segi komposisi sebaran butir pernyataan. Maka, bagi peneliti selanjutnya yang tertarik pada implementasi LibQual+™ dapat dipertimbangkan kekurangan-kekurangan yang terdapat dalam penelitian ini dan diharapkan memperoleh temuan yang lebih baik pada penelitian selanjutnya.