

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian penjelasan bab sebelumnya maka penulis akan memuat beberapa kesimpulan dari penelitian mengenai kepuasan pelayanan menggunakan metode LibQUAL di Perpustakaan MAN 5 Kediri sebagai berikut:

1. Kepuasan layanan yang diberikan oleh perpustakaan pada aspek *Affect of Service* (Kinerja Petugas Pelayanan), pemustaka cukup puas atas kepuasan pelayanan perpustakaan atau telah memenuhi kebutuhan pemustaka dengan Gap bernilai positif dengan skor 0,17. Responden menanggapi bahwa pustakawan telah memberikan kualitas layanan sesuai harapan sesungguhnya yang diinginkan pengguna, walaupun pada segi pemahaman dan wawasan pustakawan mengenai perpustakaan belum sesuai dengan keinginan yang diharapkan oleh pengguna. Gap terendah pada petugas dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya yang termasuk pada aspek Empathy (empati atau kepedulian). Gap tertinggi pada petugas mampu memberikan referensi informasi diluar perpustakaan termasuk pada aspek *assurance* (jaminan atau kepastian).
2. Kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan pada aspek *Information Access* (Kualitas Informasi dan Akses Informasi),

pemustaka cukup puas terhadap kepuasan pelayanan atau telah memenuhi harapan pemustaka dengan Gap bernilai positif pada skor 0,24. Dalam dimensi *Information Access* Gap terendah pada pernyataan saya mampu mencari sendiri koleksi pada jajaran rak yang termasuk aspek *scope* (cakupan informasi). Pernyataan yang paling memuaskan pemustaka pada katalog digital (OPAC) di perpustakaan memudahkan saya dalam mencari informasi yang termasuk dalam aspek *Conveience* (kenyamanan mengakses informasi).

3. Kepuasan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan pada aspek *Library as Place* (Sarana Prasarana), pemustaka cukup puas terhadap kualitas layanan atau telah memenuhi harapan pemustaka dengan Gap bernilai positif pada skor 0,29. Gap terendah pada dimensi *Library as Place* pada pernyataan petugas perpustakaan berpenampilan dan berpakaian rapih, yang termasuk dalam aspek *tangibles* (bukti fisik) dan pada pernyataan perpustakaan dapat menumbuhkan daya kreativitas yang masuk dalam aspek *Symbol Terms* (berbagai makna). Pernyataan yang paling memuaskan pemustaka pada Desain ruang perpustakaan mampu menginspirasi saya untuk lebih giat dalam belajar yang masuk dalam aspek *Refuge* (tempat belajar yang nyaman).

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijabarkan diatas penulis ingin memberikan saran-saran kepada Perpustakaan MAN 5 Kediri dalam meningkatkan kepuasan pelayanan. Saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Petugas atau staf Perpustakaan MAN 5 Kediri diharapkan meningkatkan rasa kepedulian terhadap kebutuhan pemustaka.
2. Perpustakaan MAN 5 Kediri sebaiknya melakukan pengadaan koleksi buku-buku versi terbaru dan mengoptimalkan angket saran pengadaan koleksi bagi pemustaka.
3. Perpustakaan MAN 5 Kediri memperhatikan penampilan dan kerapihan pustakawan dengan menggunakan pakaian yang lebih enak dipandang dalam melakukan pelayanan terhadap pemustaka.
4. Perpustakaan MAN 5 Kediri sebaiknya terus meningkatkan koleksi, layanan, fasilitas, serta kenyamanan agar perpustakaan dapat menjadi tempat menumbuhkan kreativitas bagi seluruh lapisan masyarakat.