

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti mengenai Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Penerapan Layanan Malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES, dapat disimpulkan bahwa secara umum pemustaka memberikan tanggapan positif terhadap layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES. Kesimpulan ini diperoleh melalui triangulasi data yang mencakup hasil wawancara, kegiatan observasi, serta dokumentasi yang mendukung validitas temuan di lapangan.

Layanan malam di Perpustakaan Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES merupakan bentuk inovasi yang relevan terhadap kebutuhan pemustaka akan akses ruang belajar yang lebih fleksibel di luar jam perkuliahan. Selama layanan malam perpustakaan berlangsung, penerapan aspek-aspek di dalam teori *Servqual* berjalan beriringan sesuai dengan pelaksanaan layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES. Meskipun tidak semua aspek dapat terlaksana dengan maksimal, melalui pernyataan informan mengenai masukan terkait penerapan layanan malam perpustakaan dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan malam perpustakaan kedepannya. Berikut penjelasan lebih rinci terkait penerapan dimensi dalam teori *Servqual* pada layanan malam Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES menurut para informan:

1. Dimensi *tangible* (bukti fisik), penerapannya sangat baik serta informan merasa puas dengan realita penerapan dimensi *tangible* (bukti fisik), ditandai dengan pernyataan informan terkait kenyamanan ruang baca, pencahayaan yang baik, suhu ruang yang mendukung, serta penampilan profesional pustakawan.
2. Dimensi *assurance* (jaminan), dari pernyataan informan, mereka merasa cukup puas dengan penerapan dimensi *assurance* (jaminan) pada saat layanan malam berlangsung. Pemustaka merasa aman berada di

perpustakaan pada saat memanfaatkan layanan malam perpustakaan, karena gedung Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES dilengkapi dengan kamera pengawas (CCTV) dan petugas keamanan. Informasi layanan yang diberikan pustakawan juga dinilai cukup jelas, meskipun masih perlu peningkatan dalam hal keterlibatan langsung pustakawan di berbagai titik layanan.

3. Dimensi *empathy* (empati), berdasarkan pernyataan informan, dari penerapan dimensi *empathy* (empati) berlangsung cukup baik serta berdasarkan tingkat kepuasan pemustaka, mereka merasa cukup puas pada penerapan dimensi ini. Meskipun pustakawan menunjukkan sikap ramah dan sopan serta bersedia membantu pemustaka yang mengalami kesulitan, tetapi pemustaka jarang mendapati keberadaan pustakawan yang bertugas di malam hari, sehingga penilaian pemustaka terhadap *empathy* (empati) masih kurang memuaskan.
4. Dimensi *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap), dari pernyataan informan, penerapan dimensi *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap) kurang memuaskan. Hal ini disebabkan oleh minimnya jumlah pustakawan yang bertugas di malam hari serta terbatasnya jenis layanan yang tersedia mengakibatkan rendahnya interaksi antara pemustaka dengan pustakawan dan menurunnya daya tanggap layanan terhadap kebutuhan pemustaka.

Secara keseluruhan, layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES telah memberikan kontribusi positif terhadap pemenuhan kebutuhan pemustaka, namun masih terdapat sejumlah aspek yang perlu dikembangkan, terutama dalam hal sumber daya manusia, cakupan layanan, dan sistem pendukung lainnya.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran terkait penerapan layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES, sebagai berikut:

1. Penambahan jumlah pustakawan yang bertugas di malam hari sangat diperlukan untuk memperluas jangkauan interaksi dan meningkatkan daya tanggap layanan.
2. Perluasan akses ruang baca dan layanan, termasuk ruang diskusi, perlu dipertimbangkan agar pemustaka memiliki kesempatan dalam mengakses ruang diskusi kelompok. Pembukaan akses ruangan di lantai 2 dan 3 secara bertahap dapat menjadi alternatif, tetapi harus disertai dengan peningkatan sistem keamanan perpustakaan.
3. Pengaktifan kembali layanan perpustakaan, seperti sirkulasi mengikuti jam operasional perpustakaan.
4. Peningkatan sistem keamanan dan pencahayaan sangat penting dilakukan untuk memberikan rasa aman yang menyeluruh kepada pemustaka. Perpustakaan perlu mengevaluasi posisi kamera pengawas (CCTV) dan memastikan semua area dapat terpantau dengan baik.