

## **BAB 6**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Simpulan**

Penelitian tentang analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan dengan metode LibQUAL+™ di perpustakaan Politeknik Kementrian Kesehatan Semarang diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan pada aspek *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) skor AG pada butir pertanyaan ke 1,2,3 dan 7 memiliki nilai negatif. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan petugas kepada pemustaka belum sepenuhnya memuaskan. Sedangkan skor AG pada butir pertanyaan ke-2,5,6 dan 8 memiliki nilai yang positif yang artinya pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan memuaskan dan memenuhi harapan pemustaka. Pada aspek *Affect of Service* skor SG semua butir pertanyaan bernilai negatif yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kinerja pustakawan dinilai baik dan memuaskan. GAP tertinggi ada pada petugas sopan dalam melayani dan skor terendah pada Petugas cepat tanggap dalam menangani keluhan.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan pada aspek *Information Control* (Ketersediaan Informasi dan Akses Informasi) skor AG terlihat bahwa semua butir pertanyaan bernilai negatif, artinya kualitas pelayanan dalam ketersediaan informasi dan akses informasi belum

memuaskan pemustaka. Sementara pada skor SG semua butir pertanyaan bernilai negatif yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ketersediaan informasi dan akses informasi dinilai baik dan memuaskan. GAP tertinggi ada pada kejelasan petunjuk penggunaan fasilitas layanan dan skor terendah pada Ketersediaan (buku dan jurnal) tercetak versi yang terbaru.

3. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan pada aspek *Library as Place* (sarana dan prasarana dipergustakaan) skor AG terdapat 4 butir pertanyaan yang bernilai negatif yaitu pertanyaan ke-24,27,29 dan 30. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di perpustakaan belum memuaskan pemustaka. Sedangkan butir pertanyaan ke-25,26,28 dan 31 memiliki nilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di perpustakaan sudah memuaskan bagi pemustaka. Pada skor SG semua butir pertanyaan bernilai negatif sehingga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan baik dan memuaskan. GAP tertinggi ada Petugas perpustakaan berpenampilan dan berpakaian dengan rapi dan skor terendah pada Perpustakaan menumbuhkan daya kreativitas.

## **6.2 Saran**

Berdasarkan simpulan penelitian yang dilakukan, diajukan saran sebagai berikut;

1. Petugas perpustakaan Politeknik Kementrian Kesehatan Semarang diharapkan untuk lebih cepat tanggap dalam menangani keluhan pemustaka.

2. Perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang diharapkan untuk lebih memperhatikan ketersediaan jumlah koleksi buku dan jurnal cetak versi terbaru dalam bidang keilmuan ruang lingkup mahasiswa Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang.
3. Perpustakaan politeknik Kementerian Kesehatan Semarang di harapkan untuk menciptakan inovasi-inovasi terbaru agar bisa menumbuhkan kreativitas bagi pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan.
4. Perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang diharapkan untuk memberikan desain ruang perpustakaan yang lebih menarik lagi agar mampu memberikan inspirasi belajar kepada pemustaka yang berkunjung.