

BAB VI

PENUTUP

6.1 Simpulan

Hasil penelitian dan analisis data terhadap tanggapan 99 responden yaitu pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro mengenai evaluasi kualitas layanan UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro Berdasarkan Metode LibQUAL+® Lite, dapat ditarik kesimpulan bahwa beberapa layanan di UPT Perpustakaan Undip sudah memenuhi harapan sesungguhnya dari pengguna ditandai dengan kepuasan pemustaka di beberapa dimensi kualitas layanan.

Pada dimensi *service affect* sebesar 66,7% responden menyatakan setuju bahwa pustakawan berupaya memenuhi kebutuhan pemustaka. Sedangkan 14,1% responden menyatakan tidak setuju jika pustakawan mampu memberikan layanan perpustakaan secara tepat waktu. Artinya di kemudian hari pustakawan harus memberikan layanan secara optimal dan tepat kepada pemustaka. Untuk dimensi petunjuk dan sarana akses (*Persona Access*) sebanyak 75,8% responden setuju fasilitas yang ada di UPT Perpustakaan Undip membantu mereka dalam mengakses informasi. Sedangkan sebesar 17,2% memilih tidak setuju apabila tidak menemukan hambatan dalam mengakses informasi di UPT Perpustakaan Undip. Artinya masih banyak pemustaka yang masih mengalami hambatan dalam mengakses informasi di UPT Perpustakaan Undip.

Menurut analisis berdasarkan tiap dimensi, beberapa layanan di UPT Perpustakaan Undip dinilai masih kurang. Namun dalam beberapa point lain Namun untuk beberapa fasilitas yang disediakan sangat membantu pemustaka dalam mengakses informasi. Dimensi Petunjuk dan Sarana Akses (*Persona Control*) dinilai paling mendekati menjadi layanan unggul karena

ketersediaan fasilitas fisik di UPT Perpustakaan Undip meliputi ruangan ber-AC, tersedianya OPAC, dan adanya jurnal *online* yang sangat membantu pemustaka dalam mencari informasi sesuai kebutuhan.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penulis diatas maka saran yang penulis ajukan terhadap hal tersebut antara lain:

1. Dari hasil penelitian, pada dimensi *Persona Control* merupakan dimensi yang paling sering mendapat layanan yang rendah, khususnya pada masalah hambatan yang dihadapi pemustaka. Untuk meningkatkan kualitas layanan UPT Perpustakaan Undip sebaiknya melihat dimensi-dimensi mana yang membutuhkan peningkatan. Untuk itu UPT Perpustakaan Undip hendaknya meningkatkan kualitas layanan pada hal ini.
2. Kualitas layanan bersifat hanya sementara. Hal ini dikarenakan harapan pengguna yang juga bertambah seiring bertambahnya pengalaman pada diri mereka. Untuk itu pengukuran kualitas layanan seharusnya dilakukan rutin dalam jangka waktu tertentu.