

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan, tujuan penelitian, hasil analisis dan pembahasan yang dipaparkan pada bab-bab sebelumnya penulis akan memuat beberapa kesimpulan dari penelitian mengenai evaluasi kualitas layanan dengan menggunakan metode *LibQUAL<sup>+</sup>TM* di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan pada aspek *affect of service* (kinerja petugas dalam pelayanan), responden menjawab **Puas** dengan skor tertinggi 361 atau 51,6%. Dengan demikian menunjukkan dalam kriteria **Cukup Puas** atas kualitas layanan.
2. Kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan pada aspek *information control* (kualitas informasi dan akses informasi), responden menjawab **Puas** dengan skor tertinggi 578 atau 44,5%. Dengan demikian menunjukkan dalam kriteria **Cukup Puas** atas kualitas layanan .
3. Kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan pada aspek *library as place* (sarana dan prasarana perpustakaan), responden menjawab **Puas** dengan skor tertinggi 353 atau 39,4%. Dengan demikian menunjukkan dalam kriteria **Kurang Puas** atas kualitas layanan.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijabarkan di atas penulis ingin memberikan saran-saran kepada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat dalam meningkatkan kualitas layanan. Saran-saran tersebut sebagai berikut:

1. Dalam melayani pemustaka, petugas diharapkan meningkatkan rasa kepedulian terhadap kebutuhan pemustaka.
2. Pustakawan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat sebaiknya membimbing dan membantu pemustaka yang saat mengalami kesulitan dalam menemukan informasi.
3. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat sebaiknya terus meningkatkan kenyamanan, fasilitas perpustakaan agar perpustakaan menjadi tempat untuk menumbuhkan kreatifitas masyarakat dan membuat masyarakat gemar membaca.