

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian ini secara umum, pelayanan Perpustakaan Pascasarjana sudah dinilai dan dirasa baik, hal itu dibuktikan dengan adanya perbedaan skor rata-rata antara layanan yang diterima, harapan minimum, dan harapan ideal pada keempat dimensi. Berdasarkan analisis kesenjangan Adequacy Gap (AG) tingkat kepuasan pengguna yang didasarkan empat dimensi LibQUAL+™ yaitu Pengaruh Layanan, Akses Kepada Informasi, Kontrol Personal, dan Perpustakaan sebagai Tempat, sudah memuaskan pengguna (memenuhi harapan minimum). Walaupun belum sesuai dengan harapan ideal pengguna (8,71), tetapi pengguna menilai kualitas layanan perpustakaan dalam posisi baik.

Berdasarkan dimensi LibQUAL+™ ini, variabel yang paling dominan mendukung tingkat kepuasan pengguna adalah Pengaruh Layanan yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan pustakawan sudah memenuhi harapan minimum pengguna (3,87)). Dapat juga diartikan bahwa pengguna merasa puas terhadap layanan yang diterimanya.

Sedangkan dimensi yang kurang memuaskan pengguna adalah Kontrol Personal yaitu dalam hal pemanfaatan fotocopy cukup membantu (2,3) dan cara menggunakan OPAC saat melakukan penelusuran (2,5).

## B. Saran

Berdasarkan analisis hasil dan pembahasan yang telah dilakukan, penulis memberikan saran-saran untuk dapat dijadikan pedoman bagi perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan. Walaupun pengguna sudah merasa puas alangkah lebih baik jika pustakawan tetap meningkatkan pelayanan agar layanan menjadi lebih memuaskan bagi pengguna. Perpustakaan diharapkan memberikan sosialisasi seputar perpustakaan, informasi, penelusuran dan cara menggunakan alat telusur yang ada di perpustakaan, seperti menggunakan OPAC dan Automasi perpustakaan dalam kegiatan bimbingan pengguna perpustakaan.

Perpustakaan sebaiknya diautomasikan agar waktu yang digunakan lebih efektif dan efisien dan juga menambah koleksi yang ada pada perpustakaan agar jumlah koleksi yang ada memadai kebutuhan pengguna dan menyediakan jasa fotocopy untuk memudahkan pengguna yang membutuhkan koleksi yang tidak boleh dibawa pulang, seperti tesis dan disertasi.