

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai Sistem pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Universitas Jambi yang dilakukan secara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Perpustakaan Universitas Jambi memiliki koleksi buku 26.000 namun koleksi buku tersebut belum mencukupi Sumber daya anggaran, koleksi buku, sarana prasarana, serta teknologi informasi perpustakaan mampu untuk memberikan pelayanan yang baik. sumber buku yang ada diperpustakaan mempunyai target untuk harapan sebanyak mungkin untuk kebutuhan pengunjung (mahasiswa) agar pengunjung mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Fasilitas layanan perpustakaan berupa komputer, jaringan internet, ruang baca, buku-buku serta mempunyai e-book.

Perpustakaan mampu mengantisipasi berbagai pertanyaan dan masalah yang mungkin ditemui oleh pengunjung dengan cara menyediakan kotak saran untuk membantu terhadap keluhan atau permasalahan yang ditemui oleh pengunjung. Perpustakaan juga mampu memberikan solusi bagi pengunjung untuk mendapatkan koleksi buku yang diinginkan dengan lebih mudah dengan menggunakan website perpustakaan.

Perpustakaan telah memberikan manfaat yang diperoleh pengunjung sebagai sumber referensi serta mendapatkan ilmu, menambah wawasan, dapat mengakses buku ,mengakses jurnal dari kampus lain. Fungsi perpustakaan sumber informasi

yang dapat menyelesaikan permasalahan pengunjung karnakan perpustakaan itu tempatnya informasi permasalahan.

5.2. Implikasi

Dari hasil penelitian tentang Sistem Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Universitas Jambi dapat dilihat bahwa pengunjung perpustakaan Universitas Jambi meningkat namun pengunjung aktif perpustakaan masih sangat rendah karena pengunjung pasif banyak datang hanya untuk menikmati fasilitas yang ada di perpustakaan. Dalam hal ini, perpustakaan mengantisipasi berbagai pertanyaan dan masalah yang mungkin ditemui oleh pengunjung dengan cara menyediakan kotak saran untuk membantu terhadap keluhan pengunjung namun tidak dipergunakan sebagai mana mestinya karena pengunjung lebih mengisi angket yang tertera yang sudah disediakan link di perpustakaan.

Temuan penelitian belum memberikan informasi yang cukup untuk mengungkap fakta sebenarnya atas penyebab terjadinya ketidakramahan yang dialami pengunjung sebagaimana yang telah diungkap peneliti melalui observasi awal di latar belakang penelitian serta kemampuan staff dan pustakawan dalam mengelola layanan di perpustakaan masih beragam karena mereka direkrut dari berbagai latar belakang akademis yang bahkan bukan dari rumpun librarian.

Banyak kendala karena adanya keterbatasan waktu serta sulitnya menyusun instrumen pada penelitian ini. Kemudian kendala peneliti yaitu harus menetapkan kriteria dalam pemilihan informan ini, setelah peneliti memperoleh data awal dari informan dan selanjutnya apabila peneliti kekurangan data, maka peneliti harus menghubungi ulang atau wawancara mendalam melalui Whatshapp. Dalam

melaksanakan penelitian ini, peneliti telah semaksimal mungkin dalam hal pengumpulan data yang dibutuhkan.

5.3. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan hasil penelitian diatas, maka peneliti akan memberikan beberapa saran yaitu :

1. Perpustakaan

- a. Perpustakaan sebaiknya mampu menyediakan sumber daya yang cukup terhadap setiap kebutuhan pengunjung.
- b. Perpustakaan sebaiknya melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin.

2. Pustakawan dan Staf Perpustakaan

- a. Pustakawan dan staf perpustakaan memberikan pelayanan yang lebih ramah.
- b. Setiap mekanisme layanan di perpustakaan hendaknya merupakan hasil dari tindak lanjut atas evaluasi dan monitoring kepuasan pengunjung yang telah dilakukan

3. Penelitian selanjutnya

Perlu diadakannya penelitian lanjutan untuk mengungkap beberapa fakta terkait bentuk-bentuk pelayanan yang dirasakan dari perspektif pengunjung. peneliti juga mengharapkan penelitian ini bisa dilakukan pengembang lagi, dan memperbanyak referensi yang bisa mendukung penelitian dengan tema yang hendak diteliti, sebagai petunjuk ataupun acuan mengenai sistem pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di perpustakaan.