

V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1.1. Kesimpulan

Berdasarkan data hasil penelitian dan pembahasan dapat dinyatakan bahwa tanggapan responden penelitian ini atas tiga komponen tujuan layanan Pusat Bahasa Universitas Lampung sebagai Pusat Sumber Belajar, secara umum berada dalam kategori “Tidak Memuaskan” dan khusus komponen tujuan layanan bagian B dan Bagian C yaitu kepuasan pengguna pusat bahasa terhadap layanan akademik/pelatihan yang “tidak memuaskan” terutama dalam hal ketersediaan pelayanan kursus bahasa inggris bagi mahasiswa, dosen dan karyawan. Sedangkan Pernyataan 4 bagian C merupakan pernyataan yang mencakup komponen tujuan bagian C yaitu tentang kepuasan pengguna pusat bahasa terhadap layanan sarana prasarana “tidak memuaskan” terutama dalam hal kerapihan atau keterawatan berkas/sarana dalam ruangan layanan/ruangan laboratorium bahasa. Berarti perlu perhatian dan usaha perbaikan oleh pengelola pusat bahasa.

Secara terperinci hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepuasan pengguna Pusat Bahasa Universitas Lampung untuk layanan administrasi mencapai 48,59 % (Tidak Memuaskan) belum sesuai dengan kriteria yaitu memuaskan.

2. Kepuasan pengguna pusat bahasa untuk layanan akademik/pelatihan mencapai 47,89 % (Tidak Memuaskan) belum sesuai dengan kriteria yaitu memuaskan.
3. Kepuasan pengguna pusat bahasa untuk layanan sarana prasarana 48,20 % (Tidak Memuaskan) belum sesuai dengan kriteria yaitu memuaskan.

1.2. Rekomendasi

Untuk meningkatkan kepuasan pengguna pusat bahasa, sehingga pusat bahasa Universitas Lampung dapat menjadi Pusat Sumber Belajar yang baik perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan terutama dalam hal:

1. Penambahan jenis pelayanan kursus bahasa Inggris yang relevan bagi mahasiswa, dosen dan staff dengan beberapa program selain *English Proficiency Test (EPT)*, sebagai contoh *Test of English as Foreign Language.Institutional Testing Program (TOEFL.ITP)*, *Test of English as Foreign Language.Internet Based Test (TOEFL IBT)*, *Test of English for International Communication (TOEIC)* dan *International English Language Testing System (IELTS)* sehingga mampu memberikan layanan optimal sesuai kebutuhan mahasiswa atau pengguna. Hal ini dapat dilakukan melalui pembelian, maupun pemanfaatan dengan cara bekerja sama dengan lembaga lainnya.
2. Penambahan sarana dan prasarana antara lain: penambahan komputer, ac dan penataan rak administrasi dan akademik untuk memudahkan petugas dalam melayani pengguna pusat bahasa.

3. Menambah kemudahan dalam mencari informasi untuk meningkatkan kenyamanan pengguna pusat bahasa sehingga dapat mendukung situasi belajar yang efektif dan efisien.
4. Menambah ketersediaan bahan pendukung pembelajaran.
5. Memberikan pelayanan kursus bahasa Inggris bagi mahasiswa, dosen dan staff sesuai dengan kebutuhan pengguna dan dikelola secara profesional serta pelaksanaan kursus tidak harus memberikan jaminan lulus EPT dengan minimal skor 450.
6. Mengganti peralatan laboratorium bahasa yang lama dengan yang lebih baru dengan spesifikasi yang lebih tinggi atau multimedia.
7. Memelihara kerapihan atau keterawatan berkas atau sarana dalam ruangan layanan atau ruangan laboratorium bahasa.
8. Memberikan kemudahan dalam mencari informasi kepada pengguna dalam hal layanan administrasi, layanan akademik dan layanan sarana prasarana pusat bahasa Universitas Lampung.
9. Sikap keramah-tamahan petugas pusat bahasa perlu ditingkatkan, mengingat bahwa pengguna Pusat Bahasa Universitas Lampung maupun pengguna pusat bahasa berasal dari luar kampus Universitas Lampung dalam memanfaatkan fasilitas pusat bahasa. Diperlukan kesabaran, empati, dan kesungguhan dari petugas pusat bahasa dan petugas dalam memberikan pelayanan.