

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Dari hasil pengolahan data dan analisis, maka selanjutnya dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian ini.

##### **6.1.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Teknik**

Berdasarkan hasil pengumpulan data dari mahasiswa teknik yang telah dilakukan penulis, diperoleh beberapa faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan di perpustakaan teknik yang dirasakan konsumen, yaitu :

- \* Ketenangan suasana ruangan dan kelancaran sirkulasi udara ruangan
- \* Kenyamanan kursi dan meja tulis
- \* Penerangan ruangan yang mencukupi
- \* Kebersihan ruangan, buku-buku yang tersedia dan loker
- \* Kerapihan susunan buku di rak
- \* Keterangan atau label judul buku yang jelas di rak
- \* Penampilan staf yang rapih dan sopan
- \* Adanya katalog buku referensi yang lengkap
- \* Adanya informasi buku baru dan informasi tata tertib yang jelas
- \* Adanya bahan bacaan seperti buku, majalah, koran yang *up to date*
- \* Tersedianya pelayanan menggunakan sistem komputerisasi, seperti bantuan untuk mencari buku.
- \* Pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan
- \* Kesesuaian penempatan buku dengan label di rak
- \* Tersedianya buku-buku yang lengkap
- \* Adanya pelayanan fotokopi buku bacaan
- \* Staf yang bertugas selalu ada pada saat dibutuhkan
- \* Kecepatan dan kemudahan peminjaman, pengembalian buku dan pembuatan kartu anggota perpustakaan

- \* Kecepatan staf dalam melayani penitipan barang dan peminjaman kunci loker
- \* Kesiediaan staf untuk memberi bantuan dengan sungguh-sungguh dan segera
- \* Kesiediaan staf untuk menanggapi permintaan pengunjung
- \* Terjaminnya keamanan loker dan tempat penitipan barang
- \* Sikap staf perpustakaan yang ramah dan sopan
- \* Pengetahuan yang dimiliki staf .
- \* Kemampuan staf menjaga ketenangan suasana ruangan dan menjalankan sanksi yang ada
- \* Kesiediaan staf dalam menanggapi keluhan pengunjung, menghubungi pengunjung yang bermasalah dalam peminjaman buku
- \* Kemampuan staf memberikan informasi yang jelas dan dimengerti oleh pengunjung.

### 6.1.2 Pengukuran Kualitas Pelayanan Perpustakaan Teknik

Pengukuran kualitas pelayanan perpustakaan teknik dilakukan dengan mengukur kesenjangan yang terjadi pada Gap 5, Gap 1, Gap 2, Gap 3.

#### \* Gap 5

Hasil pengukuran Gap 5 ini menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang diberikan perpustakaan teknik dengan harapan konsumen terhadap pelayanan tersebut. Kesenjangan (gap) yang signifikan atau nyata terjadi pada kelima dimensi kualitas jasa, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, dan juga pada seluruh item pernyataan yang diajukan. Jadi secara keseluruhan perpustakaan teknik ini belum dapat memberikan pelayanan sesuai dengan harapan konsumennya.

#### \* Gap 1

Hasil pengukuran Gap 1 ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen terhadap harapan konsumen terhadap perpustakaan teknik. Kesenjangan (gap) yang signifikan atau nyata terjadi pada dimensi *tangibles*, dan juga pada sebagian besar item pernyataan yang diajukan. Jadi secara keseluruhan kepala perpustakaan teknik belum dapat memahami sepenuhnya apa yang konsumen harapkan.

### \* Gap 2

Hasil pengukuran Gap 2 ini menunjukkan adanya kesenjangan atau perbedaan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas jasa yang ada di perpustakaan teknik. Kesenjangan (gap) atau perbedaan yang nyata terjadi pada dimensi *assurance* dan *empathy*, dan juga pada sebagian besar item pernyataan yang diajukan. Jadi secara keseluruhan standar yang selama ini ada di perpustakaan teknik belum sesuai dengan persepsi manajemen terhadap harapan konsumen, sebagian besar standar belum dibuat secara baku.

### \* Gap 3

Hasil pengukuran Gap 3 ini menunjukkan bahwa penyampaian jasa di perpustakaan teknik telah mampu memenuhi standar yang ada. Untuk dimensi *tangibles*, *reliability*, *assurance* dan *empathy* secara rata-rata pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi standar, akan tetapi pada dimensi *responsiveness* dinilai belum mampu memenuhi standar yang ada. Secara keseluruhan masih ada staf yang menganggap standar yang ada berupa lisan, padahal standar yang dibuat manajemen berupa tulisan. Hal ini menunjukkan bahwa antara manajemen dan staf masih terdapat perbedaan persepsi mengenai standar yang ada di perpustakaan teknik, yang dapat mempengaruhi kinerja staf dalam penyampaian jasa kepada konsumen.

### 6.1.3 Upaya Penanggulangan Kesenjangan Tiap Gap

Dari hasil analisis kesenjangan secara keseluruhan terjadi kesenjangan pada seluruh gap yang diukur. Kesenjangan yang terjadi pada pengukuran Gap 5 ini disebabkan oleh Gap 1, Gap 2, Gap 3. Oleh karena itu, penulis memberi masukan-masukan sebagai upaya untuk menanggulangi kesenjangan yang ada pada tiap gap.

Untuk Gap 1, upaya yang sebaiknya dilakukan adalah :

- \* Pihak manajemen harus lebih banyak melakukan interaksi / komunikasi dengan mahasiswa dan staf yang bekerja sehari-hari di perpustakaan, agar dapat memahami kebutuhan dan keinginan mahasiswa.

- \* Perpustakaan teknik perlu menyediakan kotak saran yang memadai, mudah dilihat dan bersih, sehingga dapat menarik minat mahasiswa untuk mengisinya. Saat ini perpustakaan telah menyediakan kotak saran, namun keadaannya tidak terurus dan berdebu, sehingga fungsi kotak saran ini tidak maksimal.
- \* Melakukan penambahan dan perbaikan fasilitas fisik yang ada, seperti menambah buku-buku, komputer, kursi, meja tulis dan lainnya, untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.

Untuk Gap 2, upaya yang sebaiknya dilakukan adalah :

- \* Pihak manajemen harus membuat standar yang baku dan jelas, mengenai hal-hal yang dianggap penting oleh mahasiswa, agar dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan.
- \* Standar lisan yang sudah ada sebaiknya dibuat standar tulisan yang baku dan jelas, karena standar lisan dapat sewaktu-waktu terlupakan. Jika ada standar tulisan, maka hal tersebut dapat dihindari.

Untuk Gap 3, upaya yang sebaiknya dilakukan adalah :

- \* Kepala perpustakaan membuat deskripsi pekerjaan yang jelas bagi setiap staf yang ada di perpustakaan teknik. Agar pelaksanaan pekerjaan yang ada tidak tumpang tindih (*overlap*).
- \* Mengadakan pelatihan kepada semua staf yang ada tentang bagaimana cara yang efektif dalam melaksanakan pekerjaan mereka sesuai standar yang ada.
- \* Memberikan imbalan/penghargaan (*reward*) dan sanksi (*punishment*) kepada setiap staf, sesuai dengan pekerjaan yang telah mereka jalankan.
- \* Kepala perpustakaan sebaiknya melakukan evaluasi atau peninjauan terhadap pekerjaan staf secara berkala, untuk memantau apakah pekerjaan mereka telah sesuai standar atau belum, serta memberikan pengarahan.
- \* Kepala perpustakaan mengadakan pertemuan secara teratur dengan staf untuk membahas dengan jelas tentang standar yang berlaku, sehingga tidak ada salah persepsi dari staf tentang bentuk standar yang berlaku di perpustakaan teknik.

- \* Standar formal (tulisan) yang berlaku di perpustakaan teknik sebaiknya disampaikan dan berkasnya dibagikan kepada seluruh staf yang ada, agar mereka dapat memahaminya dengan baik.

## **6.2 Saran**

Adapun beberapa saran yang penulis ajukan untuk penelitian selanjutnya, diantaranya :

- \* Melakukan perbaikan dan perancangan sistem pelayanan yang terkomputerisasi di perpustakaan teknik ini. Karena pelayanan dengan menggunakan sistem komputer ini sangat diharapkan mahasiswa, sedangkan sampai saat ini sistem komputerisasi ini belum berjalan dengan maksimal.
- \* Melakukan pengukuran kualitas pelayanan perpustakaan teknik bagi pengunjung/mahasiswa luar UKM, mengingat perpustakaan teknik ini tidak hanya digunakan oleh mahasiswa UKM saja.