

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data dan analisis yang dilakukan terhadap masalah-masalah yang dihadapi, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- Variabel-variabel kebutuhan pengunjung terhadap Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha (PTUKM), diantaranya adalah:
 1. Kerapihan seragam petugas
 2. Kenyamanan ruang baca umum
 3. Kenyamanan ruang referensi
 4. Kenyamanan ruang audio visual
 5. Keadaan fisik buku
 6. Ketersediaan *locker* penitipan barang
 7. Ketersediaan komputer katalog
 8. Ketersediaan sarana informasi buku di perpustakaan melalui komputer katalog
 9. Ketersediaan buku di ruang baca umum
 10. Ketersediaan jurnal ilmiah
 11. Ketersediaan surat kabar
 12. Ketersediaan koleksi majalah
 13. Ketersediaan koleksi di ruang referensi
 14. Ketersediaan fasilitas komputer di ruang audio visual
 15. Ketersediaan koleksi TA pada komputer di ruang audio visual

- *Technical characteristic* dan *design characteristic* untuk memenuhi kebutuhan pengunjung Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha (PTUKM), diantaranya adalah:
 1. Kelengkapan TA dari setiap program pendidikan yang terdapat pada komputer

2. Kelengkapan TA dari setiap periode kelulusan yang terdapat pada komputer
 3. Kelengkapan isi TA pada komputer
 4. Jumlah komputer di ruang audio visual
 5. Waktu penggunaan komputer di ruang audio visual
 6. Variasi buku di ruang baca umum
 7. Jumlah setiap judul buku di ruang baca umum
 8. Lamanya respon petugas untuk melayani pengunjung
 9. Frekuensi interaksi antara petugas dengan pengunjung
 10. Bahasa yang digunakan dalam melayani pengunjung
 11. Tata cara penggunaan fasilitas komputer
 12. Kelayakan komputer yang digunakan
 13. Jumlah komputer katalog
 14. Letak komputer katalog
 15. Frekuensi pemeriksaan buku oleh petugas perpustakaan
- *Process characteristic* untuk memenuhi kebutuhan pengunjung Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha (PTUKM), diantaranya adalah:
1. Melakukan pelatihan terhadap petugas PTUKM tetap dan petugas PTUKM magang.
 2. Melakukan evaluasi dan pengarahan secara rutin terhadap kinerja petugas PTUKM.
 3. Menyusun buku panduan bagi petugas PTUKM.
 4. Melakukan evaluasi dan penetapan prosedur.
 5. Melakukan publikasi setiap informasi mengenai PTUKM.
 6. Petugas perpustakaan menyusun kembali barang bacaan ke rak setelah selesai digunakan pengunjung.
 7. Mendata ketersediaan, kelayakan dan jumlah penambahan berdasarkan kebutuhan penggunaan.
 8. Melakukan evaluasi dan mempertimbangkan sebelum mengambil keputusan.

9. Mengatur tata letak fasilitas di PTUKM.
 10. Menyalakan seluruh AC di setiap ruangan dengan pengaturan suhu AC yang sesuai.
 11. Menyediakan ventilasi udara dan jendela untuk pertukaran udara.
 12. Membersihkan dan perawatan setiap ruangan dan fasilitas di perpustakaan sesuai dengan jadwal dan jika dibutuhkan.
 13. Pemanfaatan ruang diskusi dan penggunaan sekat antar ruangan yang dapat meredam suara.
 14. Menggunakan jenis lampu yang sesuai di PTUKM dengan pengaturan intensitas cahaya lampu dengan cahaya alami.
 15. Petugas PTUKM berkomunikasi dengan bahasa Indonesia untuk membantu pengunjung PTUKM.
-
- Usulan yang diberikan bagi Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha (PTUKM) diantaranya adalah:
 1. Melakukan pelatihan rutin terhadap petugas PTUKM di setiap bagian dengan metode pemberian materi dan penerapan.
 2. Melakukan evaluasi dan pengarahan rutin terhadap kinerja petugas PTUKM.
 3. Penyusunan buku panduan bagi petugas PTUKM.
 4. Melakukan evaluasi dan penetapan prosedur layanan yang terdapat di PTUKM dengan penggunaan sistem komputerisasi.
 5. Penyediaan saran publikasi dan melakukan publikasi setiap informasi mengenai PTUKM.
 6. Penyusun kembali barang bacaan yang terdapat pada keranjang barang bacaan yang telah selesai digunakan ke rak barang bacaan dan dilakukan secara rutin atau ketika keranjang penuh
 7. Mendata ketersediaan, kelayakan dan jumlah penambahan koleksi dan fasilitas di PTUKM berdasarkan kebutuhan dan keinginan pengguna.
 8. Melakukan evaluasi dan mempertimbangkan sebelum mengambil keputusan terhadap penambahan koleksi dan fasilitas di PTUKM.

9. Mengatur tata letak fasilitas di PTUKM agar mudah diketahui dan dijangkau.
10. Menyalakan seluruh AC di setiap ruangan dengan suhu AC yang sesuai.
11. Menyediakan ventilasi udara dan jendela untuk pertukaran udara.
12. Membersihkan, merawat dan memperbaiki setiap fasilitas dan ruangan di PTUKM sesuai dengan jadwal dan jika dibutuhkan.
13. Pemanfaatan ruang diskusi dan penggunaan sekat antar ruangan yang dapat meredam suara.
14. Penggunaan jenis lampu *fluorescent* di ruangan PTUKM dan lampu sorot pada bagian rak barang bacaan yang dilengkapi pengaturan cahaya alami dan buatan (*autodimming*) dan dioperasikan sesuai waktu operasi PTUKM.
15. Petugas PTUKM berkomunikasi dengan bahasa Indonesia yang baik dan istilah yang dimengerti ketika menjawab dan menyampaikan informasi.
16. Petugas PTUKM melayani pengunjung dengan sopan dan ramah.
17. Penyediaan brosur jenis buku dari setiap penerbit buku dan penyediaan sarana pengajuan penambahan koleksi atau fasilitas di PTUKM.
18. Penyampaian informasi dan pendataan kebutuhan koleksi dan fasilitas di PTUKM kepada setiap jurusan/ fakultas di UKM dan pengunjung PTUKM.
19. Menyediakan layanan pemberian/ sumbangan untuk penambahan koleksi di PTUKM.
20. Merancang fasilitas (meja komputer, meja baca dan kursi) yang nyaman bagi pengunjung perpustakaan.
21. Petugas PTUKM dapat merespon kebutuhan pengunjung dengan cepat.
22. Proses input data laporan TA dari setiap program pendidikan yang disediakan secepat mungkin pada komputer dan dilakukan dengan rutin.
23. Melakukan input data dari CD laporan TA yang telah diserahkan ke PTUKM dari setiap periode kelulusan di UKM ke komputer.
24. Melakukan input data setiap bagian laporan TA yang terdapat pada CD laporan TA ke komputer, sesuai dengan kebijakan setiap jurusan di UKM.

25. Menyediakan layanan peminjaman CD laporan TA untuk dilihat/ digunakan di tempat (ruang audio visual), dengan ijin dari setiap jurusan yang bersangkutan.

6.2 Saran

Setelah melakukan penelitian, mengolah hasil penelitian dan menganalisis hasil pengolahan, maka penulis memberikan saran-saran, yaitu:

- Saran Bagi Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha (PTUKM), yaitu:
 - Melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha (PTUKM) sesuai dengan usulan yang telah diberikan oleh penulis berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD).
- Untuk Penelitian Lebih Lanjut
 1. Saat ini penulis hanya memberikan prosedur pelayanan, peraturan dan proses-proses layanan di Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha (PTUKM) dengan memprioritaskan konsumen (pengunjung dan pengguna PTUKM). Maka sebaiknya dilakukan pelaksanaan agar dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan di PTUKM.
 2. Dilakukan pendataan melalui penyebaran kuesioner dan penghitungan tingkat/ jumlah kebutuhan dari setiap jenis koleksi dan fasilitas yang dibutuhkan di PTUKM agar lebih akurat.
 3. Melakukan pembicaraan terhadap sesama anggota Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi (FPPT), untuk melakukan penyediaan layanan perpustakaan antar perguruan tinggi sehingga pelayanan perpustakaan dapat lebih ditingkatkan.