

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini yang membahas tentang evaluasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode service quality (servqual) di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Penulis merumuskan kesimpulan sebagai berikut.

Kesimpulan menunjukkan bahwa Evaluasi Kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode service quality (servqual) di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang tergolong Baik hasil skor rata-rata dari kelima dimensi servqual yakni 3,67 dengan skala 3,4 – 4,2. Dengan rincian sebagai berikut:

- 1). **Tangible:** Kelengkapan koleksi perpustakaan, fasilitas perpustakaan yang baik, akses internet cepat atau lambat dan petugas berpenampilan rapi. Dari ke empat indikator dengan sembilan pernyataan menghasilkan grand mean dengan skor 3,50 dan dikategorikan baik karena berada pada interval 3,42–4,2.
- 2). **Realibility:** Petugas perpustakaan peduli akan kebutuhan pengguna, petugas perpustakaan melayani dengan baik dan maksimal, petugaas perpustakaan melayani sesuai prosedur dan petugas perpustakaan bersikap baik dan sopan. Dari ke empat indikator dengan empat pernyataan menghasilkan grand mean dengan skor 3,57 dan dikategorikan baik karena berada pada interval 3,42–4,2.

- 3). Responsiviness: Sikap petugas perpustakaan memberikan kenyamanan dan ketertiban, lingkungan perpustakaan yang rapi dan tertib dan petugas memberikan jaminan layanan yang baik dan kepuasan pengguna. Dari ketiga indikator dengan lima pernyataan menghasilkan grand mean dengan skor 3,57 dan dikategorikan baik karena berada pada interval 3,42–4,2
- 4). Assurance: Petugas perpustakaan melakukan komunikasi yang baik kepada pengguna, dan petugas perpustakaan memahami kebutuhan pengguna. Dari dua indikator terdapat lima pernyataan yang menghasilkan grand mean 3,60 dan dikategorikan baik karena berada pada interval 3,42–4,2
- 5). Emphaty: Petugas perpustakaan melakukan komunikasi yang baik kepada pengguna, petugas perpustakaan memahami kebutuhan pengguna perpustakaan dan petugas perpustakaan melakukan bimbingan khusus kepada pengguna perpustakaan dari ke tiga indikator terdapat lima pernyataan yang menghasilkan grand mean 2,79 dan dikategorikan cukup baik karena berada pada interval 2,6–3,4.

Dari kelima dimensi tersebut Kualitas layanan perpustakaan UPT UIN Raden Fatah Palembang telah memenuhi Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi dimana berdasarkan dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 24, bahwa:

1. Setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan.

2. Perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 memiliki koleksi, baik jumlah judul maupun jumlah eksemplarnya, yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
3. Perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.
4. Setiap perguruan tinggi mengalokasikan dana untuk pengembangan perpustakaan sesuai dengan peraturan perundang-undang guna memenuhi standar nasional pendidikan dan standar nasional perpustakaan

Meskipun semua sub variabel dan indikator kualitas layanan memiliki nilai rata-rata yang termasuk dalam kategori baik, ada beberapa indikator kualitas layanan yang memiliki nilai paling rendah diantara indikator kualitas layanan yang lain sehingga perlu adanya perbaikan. Indikator tersebut yaitu indikator Emphaty.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa evaluasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode service quality (servqual) di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Namun untuk terus meningkatkan kualitas layanan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, penulis perlu menyampaikan beberapan saran sebagai berikut:

1.) Untuk Segi Layanan

- a. Layanan yang diberikan perlu di perhatikan kembali kelengkapan fasilitas yang tersedia contohnya layanan photo copy tidak tersedia, kecepatan internet yang kurang sehingga pemustaka mengalami hambatan dalam penelusuran informasi
- b. Pengaturan sirkulasi udara serta pencerahan perpustakaan belum baik sehingga pemustaka tidak merasa nyaman ketika menelusuri informasi yang mereka butuhkan.
- c. Pengaturan ruangan dan meja belum baik sehingga tampak penuh dalam satu ruangan serta penyusunan buku yang masih berantakan sehingga membuat pemustaka merasa kebinguan

2. Untuk Segi Pelayanan

- a. Petugas perpustakaan masih belum bersikap ramah kepada pemustaka sehingga pemustaka merasa canggung untuk bertanya dan terkadang mereka bingung dalam mencari koleksi yang ingin ditemukan.
- b. Petugas belum begitu memahami apa yang hendak dicari oleh pemustaka koleksi yang tidak tahu di kelas berapa.
- c. Kurangnya daya tanggap petugas terhadap pemustaka yang masih kebingungan atau terhadap pemustaka baru yang belum banyak mengetahui tata cara dan pemanfaatan layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Sutarman, *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Aksara, 2009

Annur Saipul dan Hawa Akmal, *Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan PTAIS*. Sumatra Selatan: Lembaga Penelitian dan Pengembangan, 2015.

Fatmawati Endang, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari Servqual ke Libqual*. Jakarta: Sagung Seto, 2013.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.

Purhantara Wahyu, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010

Abdurahman Maman dan Sambas, *Panduan Praktis Memahami Penelitian*. Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 2012.

Suharismi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Caipta, 2012.

Priyanto Dwi, *Mandiri Belajar SPSS*. Jakarta: PT Buku Kita, 2009.

Pendit Laxman Putu, *Penelitian Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Jakarta: JIP-FSUI, 2013.

Sumatri Atingdan Muhidin Ali Sambas, *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. Jakarta, 2011.

Sugiyono, *Mencontohkan angka 30 untuk pengujian uji validitas dan reliabilitas Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2013.

Riduwan, *Skala pengukuran variabel-variabel penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2009.

Jonner Hasuguan, *Dasar-dasar ilmu pengetahuan dan informasi*, Medan: USU Press, 2009.

Pamuntjak, *Pedoman penyelenggaraan perpustakaan*, Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI, 2000.

Pedoman perpustakaan perguruan tinggi. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI, 2004.

Daryanto, *Evaluasi pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 1999.

Sudiyono Anas, *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2000.

Suprihantono John, *Manajmen Personalia*. Yogyakarta: BPFE UGM, 1988.

Tayip Yusuf Farida, *Evaluasi Program*.

Zwar, *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bina Putra, 1996.

Rahmayanty Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012

Prastowo Andi, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Jogjakarta: Diva Press, 2012.

Standart Pelayanan Perpustakaan dan informasi bidang layanan koleksi umum perpustakaan. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2015.

Nurmalina, dkk, *Buku panduan perpustakaan: Kementrian Agama RI Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang*. Palembang: UPT Peprustakaan UIN Raden Fatah Palembang, 2017.

Pedoman Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, 206/ 2017

Skripsi/ Jurnal:

Rodin Rhoni, *Kepuasan pemustaka terhadap layanan rujukan (studi kasus di perpustakaan STAIN Curup, Skripsi, Prodi Ilmu Perpustakaan dan Informasi).*

Usu Press, *Perpustakaan dan Informasi*. Volume 08 No.02. Jurnal Iqra, Oktober 2014.

Imade Rasta, *Tehnik Kimia*, Vol.09 No.02. Jurnal Tehnik, Oktober 2007

Internet :

Yuven Yuni, *Perpustakaan perguruan tinggi: Pedoman, pengolahan dan standarisas*, [http: Yuniyuven.blog.undip.ac.id/2010/01/06](http://Yuniyuven.blog.undip.ac.id/2010/01/06). Diakses pada hari jumat tanggal 18 Januari 2019 pukul 15: 05.

Eddy dan Solomon, *Leveraging Librarian Liaison Expertise in a new consultancy role*, <http://dx.doi.org/10.1016/j.acalib.2017.01.001>. Diakses pada hari Jumat tanggal 18 Januari 2019, Pukul 15: 05.

Dokumentasi :

Wawancara Pribadi dengan Pak Budhi Santos pada tanggal 20 April 2019 di Kampus UIN Raden Fatah Palembang

Observasi langsung pada tanggal 17 Januari 2019

Wawancara Pribadi dengan Ibu Nir. (UPT UIN raden Fatah Palembang).

Palembang, Selasa 17 Januari 2019, pukul, 09.15 WIB