

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab sebelumnya telah diuraikan mengenai hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kinerja pustakawan terhadap layanan prima di *CISRAL* UNPAD. Pada bab lima ini diuraikan tentang kesimpulan dan saran atas penelitian tersebut.

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan, kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Gambaran mengenai kinerja pustakawan yang diukur melalui indikator (1) karakteristik tingkah laku (*behavioral characteristic*), (2) pengetahuan (*knowledge*), dan (3) kemampuan dalam memberikan layanan rujukan (*reference skill*), dan berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa kecenderungan jawaban responden berada pada skala setuju dengan skor empat dan bila dikategorikan termasuk ke dalam kategori rendah. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kinerja pustakawan di bagian layanan referensi *CISRAL* UNPAD adalah rendah.
2. Gambaran mengenai layanan prima yang diukur melalui indikator (1) bukti nyata (*tangibles*), (2) reliabilitas (*reliability*), (3) daya tanggap (*responsiveness*), (4) jaminan (*assurance*), dan (5) empati (*empathy*), dan berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa kecenderungan jawaban responden berada pada skala setuju dengan skor empat dan bila dikategorikan termasuk ke dalam kategori rendah. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa layanan prima di bagian layanan referensi *CISRAL* UNPAD adalah rendah.

Masitoh Hamdayani, 2013

Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Layanan Prima Di Center Of Information Scientific Resources And Library (*CISRAL*) Universitas Padjadjaran (Studi Deskriptif terhadap Pemustaka di Bagian Layanan Referensi *CISRAL* UNPAD)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

3. Pengaruh kinerja pustakawan terhadap layanan prima di *CISRAL* UNPAD ditunjukkan berdasarkan hasil perhitungan dan analisis data bahwa kinerja pustakawan berpengaruh secara signifikan terhadap layanan prima di *CISRAL* UNPAD.

B. Saran

Berdasarkan pada uraian yang telah dikemukakan pada bagian-bagian sebelumnya, maka dapat diajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Dalam rangka meningkatkan kinerja pustakawan di bagian layanan referensi, maka pihak *CISRAL* UNPAD perlu lebih memperhatikan sumber daya manusianya yaitu pustakawan dengan memberikan dorongan untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi pustakawan. Dalam kinerja pustakawan, indikator pengetahuan (*knowledge*) memiliki persentase paling rendah jika dibandingkan dengan indikator tingkah laku (*behavioral characteristic*) dan indikator kemampuan dalam memberikan layanan rujukan (*reference skill*). Rendahnya persentase tersebut perlu mendapat perhatian dari pihak *CISRAL* UNPAD, sehingga kinerja pustakawan dapat ditingkatkan, terutama yang berkaitan dengan indikator pengetahuan (*knowledge*) yang meliputi pengetahuan tentang sumber dan koleksi referensi, *when to refer*, pengetahuan tentang subjek, dan pengetahuan tentang kebijakan perpustakaan universitas.
2. Dalam rangka mewujudkan layanan prima di *CISRAL* UNPAD, maka pihak *CISRAL* UNPAD perlu lebih memperhatikan dan memaksimalkan pelayanannya kepada para pemustaka. Dalam layanan prima, indikator bukti nyata (*tangibles*) dan jaminan (*assurance*) memiliki persentase paling rendah jika dibandingkan dengan indikator lainnya. Rendahnya persentase tersebut perlu mendapat perhatian dari pihak *CISRAL* UNPAD, sehingga layanan prima dapat terwujud dan pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pemustaka, terutama yang berkaitan dengan indikator bukti nyata (*tangibles*) dan jaminan (*assurance*).

Masitoh Hamdayani, 2013

Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Layanan Prima Di Center Of Information Scientific Resources And Library (*CISRAL*) Universitas Padjadjaran (Studi Deskriptif terhadap Pemustaka di Bagian Layanan Referensi *CISRAL* UNPAD)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu