

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan metode *quality function deployment* (QFD) untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik pelayanan yang diinginkan oleh pengguna layanan perpustakaan UPI dan prioritasnya yaitu: keramahan petugas menjadi prioritas pertama, jumlah referensi menjadi prioritas kedua, jenis dan variasi referensi menjadi prioritas ketiga, kenyamanan ruang baca menjadi prioritas keempat, kemampuan petugas membantu pengguna layanan menjadi prioritas kelima, ketersediaan fasilitas *hot spot* menjadi prioritas keenam, kelengkapan informasi yang ada pada layanan e-perpustakaan menjadi prioritas ketujuh, ketepatan penyimpanan referensi sesuai dengan katalog menjadi prioritas kedelapan, ketepatan informasi yang diberikan teknologi informasi yang ada pada layanan e-perpustakaan menjadi prioritas kesembilan, waktu pelayanan menjadi prioritas kesepuluh, kecepatan dan ketepatan petugas dalam menangani keluhan menjadi prioritas kesebelas, kemudahan mencapai lokasi perpustakaan menjadi prioritas keduabelas, konsistensi kualitas pelayanan untuk setiap pengguna menjadi prioritas ketigabelas, ketepatan waktu pelayanan perpustakaan (jam buka dan jam tutup) menjadi prioritas keempatbelas.

2. Tingkat perbandingan kualitas pelayanan perpustakaan UPI jika dibandingkan dengan kualitas pelayanan perpustakaan UNPAD yaitu:

Keunggulan Perpustakaan UPI (Perpustakaan UPI mempunyai jumlah referensi buku yang banyak, ketersediaan fasilitas *hot spot* yang bagus, kelengkapan informasi yang ada pada layanan e-perpustakaan yang bermutu, ketepatan waktu pelayanan perpustakaan (jam buka dan jam tutup) dan pustakawan yang mempunyai kualifikasi kemampuan petugas membantu pengguna layanan yang cepat.

Kelemahan perpustakaan UPI (Waktu pelayanan perpustakaan UPI yang kurang konsisten, jenis dan variasi referensi buku kurang bervariasi, konsistensi kualitas pelayanan untuk setiap pengguna belum dibudayakan, kemudahan mencapai lokasi perpustakaan yang tidak strategis, kenyamanan ruang baca, ketepatan penyimpanan referensi sesuai dengan katalog, ketepatan informasi yang diberikan teknologi informasi yang ada pada layanan e-perpustakaan, keramahan petugas perpustakaan dan kecepatan dan ketepatan petugas dalam menangani keluhan).

3. Terdapat 16 strategi pelayanan yang dilaksanakan di perpustakaan UPI, sebagai berikut: meningkatkan kualitas waktu pelayanan, menambah jumlah referensi, seleksi referensi, *updating* koleksi, pemeliharaan jaringan *hot spot* e-perpustakaan, menyediakan alat telusur yang handal, penelusuran info data yang di butuhkan pengguna, memberikan layanan yang professional, mengadakan pelatihan untuk pustakawan, lokasi perpustakaan yang strategis, penataan ruang baca, menambah fasilitas di ruang baca,

sistem penyimpanan referensi yang akurat, *update* OPAC (Online Public Acces Catalog), menyediakan paket informasi terpilih dan menambah petugas perpustakaan.

4. Keterkaitan karakteristik pelayanan yang diinginkan dengan strategi yang dilaksanakan menghasilkan hubungan *high relationship* dan *medium relationship* dalam menentukan prioritas strategi.
5. Keterkaitan setiap strategi pelayanan yang dilaksanakan perpustakaan UPI menghasilkan hubungan *high relationship* dalam menentukan prioritas strategi sehingga setiap prioritas strategi harus dilaksanakan.
6. Terdapat 5 prioritas strategi rekomendasi yang harus dilakukan oleh perpustakaan UPI untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yaitu: Perpustakaan UPI harus mengadakan pelatihan untuk pustakawan, memberikan layanan yang profesional kepada pengguna perpustakaan, mengadakan seleksi referensi, meningkatkan kualitas waktu pelayanan, dan mengadakan *Update* OPAC (Online Public Acces Catalog).

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai penerapan metode *quality function deployment* (QFD) untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan UPI berdasarkan kelemahan-kelemahan aspek pelayanan yang dimiliki oleh perpustakaan UPI, yaitu:

1. Waktu pelayanan perpustakaan UPI yang kurang konsisten sehingga perpustakaan UPI diharuskan meningkatkan kualitas waktu pelayanan perpustakaan dengan

mengadakan agenda sebagai berikut:

- a. Mengadakan pelatihan standar operasinalisasi program (SOP) pelayanan perpustakaan UPI bagi para pustakawan kemudian mensosialisasikan standar operasinalisasi program (SOP) pelayanan perpustakaan kepada pegawai perpustakaan.
 - b. Meningkatkan kualitas waktu pelayanan perpustakaan UPI.
2. Jenis dan variasi referensi buku di perpustakaan UPI kurang bervariasi sehingga perpustakaan UPI diharuskan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:
- a. *updating* koleksi referensi buku perpustakaan dengan melakukan survey referensi buku agar referensi buku tetap *uptodate*.
 - b. Petugas perpustakaan setiap hari merapihkan referensi pada tempatnya agar siap digunakan oleh pengguna perpustakaan.
 - c. Petugas melaporkan kepada pustakawan jika ada buku yang rusak.
 - d. Membuat sistem pemeriksaan referensi dan
 - e. Membuat aturan penggunaan referensi.
3. Konsistensi kualitas pelayanan harus lebih di tingkatkan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:
- a. Mengadakan pelatihan tentang kualitas pelayanan untuk pustakawan.
 - b. Memberikan layanan yang profesional.
4. Keramahan petugas harus lebih diutamakan untuk menjaga kenyamanan pengguna perpustakaan dalam menggunakan layanan perpustakaan. Pustakawan diharapkan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Bersikap sopan terhadap pengguna layanan perpustakaan.
 - b. Tersenyum ketika sedang berhadapan dengan pengguna layanan perpustakaan.
5. Kecepatan dan ketepatan petugas dalam menangani keluhan untuk setiap pengguna belum dibudayakan oleh pustakawan perpustakaan UPI sehingga perpustakaan UPI diharuskan mengadakan standar operasinalisasi program (SOP) pelayanan perpustakaan UPI bagi para pustakawan kemudian mensosialisasikan standar operasinalisasi program (SOP) pelayanan perpustakaan kepada pegawai perpustakaan.
6. Ruang baca kurang nyaman, sehingga perpustakaan UPI diharuskan mengadakan langkah-langkah sebagai berikut:
- a. Penataan ruang baca yang nyaman.
 - b. Menambah fasilitas di ruang baca seperti meja, kursi yang bisa dipakai untuk belajar.
 - c. Menambah pegawai baaru yang bekerja khusus dalam menjaga ketertiban ruang baca dan menegur pengguna perpustakaan yang ngobrol dan membawa makanan.