

BAB V **KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, maka diperoleh angka indeks sebesar 70,47 yang berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga kualitas pelayanan berada pada tingkat “B”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan sirkulasi perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta Tahun 2012 secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik.
2. Dari 16 unsur pelayanan yang diteliti, terdapat satu unsur dengan kategori sangat baik yang perlu dipertahankan yaitu prosedur pelayanan sirkulasi, sedangkan dua unsur yang termasuk dalam kategori kurang baik dan perlu segera diperbaiki serta ditingkatkan lagi yaitu keadaan bahan pustaka dan kejelasan petugas pelayanan sirkulasi. Unsur lainnya yaitu persyaratan pelayanan sirkulasi, kedisiplinan petugas pelayanan sirkulasi, tanggung jawab petugas pelayanan sirkulasi, kemampuan petugas pelayanan sirkulasi, kecepatan pelayanan sirkulasi, keadilan mendapatkan pelayanan sirkulasi, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sirkulasi, kewajaran biaya pelayanan sirkulasi, kepastian biaya pelayanan sirkulasi, kepastian jadwal pelayanan sirkulasi, fasilitas pelayanan sirkulasi, kenyamanan lingkungan pelayanan sirkulasi, keamanan pelayanan sirkulasi tergolong baik dan minimal

dipertahankan atau jika mungkin dapat terus ditingkatkan menjadi lebih baik lagi.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka peneliti mengemukakan saran yaitu dilihat dari nilai rata-rata unsur pelayanan pada Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna pelayanan sirkulasi, maka unsur keadaan bahan pustaka memiliki nilai rata-rata terendah (2,293) diikuti dengan unsur kejelasan petugas pelayanan sirkulasi (2,454) sehingga tergolong kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas kedua unsur tersebut kurang baik, oleh karena itu diharapkan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta khususnya pada unit pelayanan sirkulasi segera melakukan perbaikan terhadap keadaan bahan pustaka diantaranya dengan menambah jumlah koleksi yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, memberdayakan petugas pelayanan agar lebih aktif dan lebih perhatian dalam mengurus bahan pustaka. Selain itu dalam hal kejelasan petugas pelayanan sirkulasi, petugas sebaiknya dilengkapi dengan kartu identitas yang sesuai dengan tugas dan wewenang masing-masing supaya pengguna bisa lebih mengenal dan lebih dekat dengan petugas yang melayaninya.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Djunaedi. (1997). *Teknologi Informasi Peran dan Fungsinya dalam Dunia Perpustakaan*. Diakses dari <http://www.kober.tripod.com/10>. pada tanggal 28 Januari 2012, Jam 22.00 WIB.
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar - dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Darmono. (2001). *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Grasindo.
- _____. (2004). *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah. Edisi revisi*. Jakarta: Grasindo.
- Depdiknas. (2004). *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Eko Hasto Nugroho. (2008). *Kualitas Pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta. Tesis*. Surakarta: UNS.
- Fandy Tjiptono. (2004). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Farida Jasfar. (2009). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Husein Umar. (2005). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Isti Nurdiyati. (2010). *Studi Tentang Pelayanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan Unit II Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Skripsi*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*
- Kosasih. (2009). *Faktor- faktor yang Mempengaruhi Layanan Prima di Perpustakaan*. Artikel Pustakawan, Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Hlm. 1-9.

- Lasa Hs. (1994). *Jenis-jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- _____. (2007). *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Pinus Book.
- _____. (2008). *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.
- Martoatmojo Karmidi. (1998). *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Mudhoffir. (1992). *Prinsip-prinsip Pengelolaan Pusat Sumber Belajar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhtosim Arief. (2007). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Mulyani AN. (1983). *Administrasi Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Yayasan Pendidikan Kartika Wilis.
- Nana Syaodih Sukmadinata. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Noerhayati. (1987). *Pengelolaan Perpustakaan*. Bandung: Alumni.
- Nur Hastuti. (2005). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah. *Tesis*. Semarang: UNDIP.
- Nur Nasution, M. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Pustaka.
- Peraturan Pemerintah No.60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi*.
- Rahayuningsih. (2007). *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rambat Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan. (2002). *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Ridwan Siregar. (2004). *Perpustakaan: Energi Pembangunan Bangsa*. Medan: USU Press.
- Rusina Sjahrial-Pamuntjak. (2000). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*. Jakarta: Djambatan.
- Saifuddin Azwar. (2006). *Validitas dan Reliabilitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Soeatminah. (1992). *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2007). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. (2006). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sulistyo Basuki. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- _____. (1993). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sutarno NS. (2003). *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Syihabuddin Qalyubi, dkk. (2007). *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan Dan Informasi, Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Wahyu Murtiningsih. (2007). *Menuju Perpustakaan Ideal*. Diakses dari <http://www.kober.tripod.com/4>. pada tanggal 20 November 2011, Jam 22.30 WIB.
- Zeithaml. Et. al. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.