

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Adapun kesimpulan yang diperoleh penulis berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Adanya nilai minus pada penilaian kesenjangan antara kinerja dan harapan mahasiswa menunjukkan bahwa harapan mahasiswa belum terpenuhi. Berikut adalah harapan mahasiswa yang belum terpenuhi pada bidang rekayasa dan non rekayasa:
  - a. Dimensi bukti fisik yaitu, kondisi ruangan dan fasilitas, peralatan dan teknologi dan bahan pustaka
  - b. Dimensi kehandalan yaitu, kesiapan petugas dalam melayani mahasiswa, keadilan dalam memberikan pelayanan, ketepatan waktu yang disediakan, dan kesalahan minimum dalam memberikan pelayanan.
  - c. Dimensi daya tanggap yaitu, kecepatan/ketanggapkn petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan, kejelasan informasi yang diberikan petugas, petugas selalu bersedia membantu mengatasi kesulitan pengguna, dan petugas perpustakaan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pengguna.
  - d. Dimensi jaminan yaitu, petugas perpustakaan memberikan keakuratan dalam setiap pelayanan, petugas perpustakaan memberikan jaminan rasa aman atas jasa yang diberikan kepada pengguna, petugas perpustakaan selalu bersikap ramah dan sabar, kejujuran dalam memberikan pelayanan.
  - e. Dimensi empati yaitu, petugas perpustakaan memahami kebutuhan dan harapan pengguna, kemudahan dalam menemui petugas, petugas perpustakaan memiliki kemampuan komunikasi yang baik dengan

pengguna, dan petugas perpustakaan sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan pengguna.

2. Mahasiswa bidang rekayasa dan non rekayasa dinyatakan belum puas dengan kualitas pelayanan perpustakaan jurusan, karena tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan rata-rata dibawah 100%. Akan tetapi tingkat kesesuaian kinerja dan harapan berdasarkan dimensi pada bidang rekayasa dan non rekayasa memiliki perbedaan yaitu:
  - a. Dimensi bukti fisik, tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pada bidang rekayasa > non rekayasa.
  - b. Dimensi kehandalan, tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan rekayasa lebih < non rekayasa.
  - c. Dimensi daya tanggap, tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan rekayasa > non rekayasa.
  - d. Dimensi jaminan, tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan rekayasa > non rekayasa.
  - e. Dimensi bukti fisik, tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan rekayasa < non rekayasa.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka penulis menyarankan sebagai berikut:

Untuk memenuhi harapan dan kepuasan mahasiswa, sebaiknya petugas perpustakaan:

### 1. Bidang rekayasa

- a. Meningkatkan kinerja pelayanan yang termasuk dalam kuadran A yaitu: Peralatan dan teknologi modern yang digunakan, Ketepatan waktu yang diberikan petugas, Petugas perpustakaan memberikan keakuratan dalam setiap pelayanan dan Kemudahan dalam menemui petugas perpustakaan.

b. Mempertahankan kinerja pelayanan yang termasuk dalam kuadran B yaitu: Kondisi ruangan dan fasilitas yang disediakan, Bahan pustaka yang disediakan, Petugas perpustakaan selalu bersikap ramah dan sabar, Kejujuran dalam memberikan pelayanan dan Petugas perpustakaan mempunyai kemampuan komunikasi yang baik.

c. Tidak terlalu memprioritaskan kinerja pelayanan yang termasuk dalam kuadran C yaitu:

Kesiapan petugas dalam melayani mahasiswa, Kesalahan minimum dalam memberikan layanan, Petugas perpustakaan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan anda, Petugas Perpustakaan memahami kebutuhan dan harapan anda dan Petugas perpustakaan sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan anda.

d. Mengurangi/mempertimbangkan kembali kinerja pelayanan yang termasuk dalam kuadran D yaitu:

Penampilan petugas perpustakaan rapi dan menarik, Keadilan dalam memberikan layanan, Kecepatan/ketanggapan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan, Kejelasan informasi yang diberikan petugas, Petugas perpustakaan selalu bersedia membantu mengatasi kesulitan yang anda hadapi dan Petugas perpustakaan memberikan jaminan rasa aman atas jasa yang diberikan kepada anda.

## 2. Bidang Non Rekayasa

a. Meningkatkan kinerja pelayanan yang termasuk dalam kuadran A yaitu:

Peralatan dan teknologi modern yang digunakan, Bahan pustaka yang disediakan dan Ketepatan waktu yang disediakan petugas.

- b. Mempertahankan kinerja pelayanan yang termasuk dalam kuadran B yaitu:  
Kondisi ruangan dan fasilitas yang disediakan, Kesiapan petugas dalam melayani mahasiswa, Kecepatan/ketanggapan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan, Kejelasan informasi yang diberikan petugas, Petugas perpustakaan selalu bersikap ramah dan sabar, Kejujuran dalam memberikan pelayanan dan Petugas perpustakaan mempunyai kemampuan komunikasi yang baik.
- c. Tidak terlalu memprioritaskan kinerja pelayanan yang termasuk dalam kuadran C yaitu:  
Keadilan petugas dalam melayani mahasiswa, Kesalahan minimum dalam memberikan layanan, Petugas perpustakaan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan, Petugas perpustakaan memberikan keakuratan dalam setiap pelayanan, Petugas perpustakaan memahami kebutuhan dan harapan anda, Kemudahan dalam menemui petugas perpustakaan dan Petugas perpustakaan sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan anda.
- d. Mengurangi/mempertimbangkan kembali kinerja pelayanan yang termasuk dalam kuadran D yaitu:  
Penampilan petugas perpustakaan rapi dan menarik, Petugas perpustakaan selalu bersedia membantu mengatasi kesulitan yang anda hadapi dan Petugas perpustakaan memberikan jaminan rasa aman atas jasa yang diberikan kepada anda.