

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas layanan Perpustakaan SMA Negeri 1 Cikembar menggunakan metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* (IPA), dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil identifikasi variabel kualitas layanan, penelitian ini menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Kelima dimensi tersebut dijabarkan ke dalam 21 atribut layanan yang digunakan sebagai dasar dalam pengukuran kualitas layanan Perpustakaan SMA Negeri 1 Cikembar.
2. Berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode SERVQUAL menunjukkan bahwa kualitas layanan Perpustakaan SMA Negeri 1 Cikembar belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai rata-rata persepsi yang masih lebih rendah dibandingkan rata-rata harapan, sehingga diperoleh nilai *gap* sebesar -0,28. Selain itu, nilai kualitas layanan (Q) yang diperoleh masih berada di bawah 1, sehingga menunjukkan bahwa kualitas layanan belum memenuhi harapan pengguna secara optimal.
3. Hasil analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa terdapat empat atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Berdasarkan pemetaan pada Diagram Kartesius, atribut yang termasuk dalam Kuadran I (*Concentrate Here*) adalah sebagai berikut:
 - a. T2, yaitu kondisi fisik ruang perpustakaan yang mendukung kenyamanan pengguna.
 - b. T6, yaitu lingkungan perpustakaan yang kondusif untuk kegiatan membaca dan belajar.

- c. RE2, yaitu keakuratan pencatatan peminjaman dan pengembalian koleksi secara *realtime*.
- d. E3, yaitu keramahan dan kesopanan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan.

Keempat atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun kinerjanya belum mampu memenuhi harapan pengguna sehingga menjadi prioritas dalam upaya peningkatan kualitas layanan.

4. Berdasarkan hasil analisis SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* (IPA), penelitian ini menghasilkan usulan perbaikan yang difokuskan pada atribut-atribut yang berada pada Kuadran I (*Concentrate Here*). Usulan tersebut meliputi penerapan *checklist* 5R sebagai instrumen pengendalian untuk meningkatkan kondisi fisik perpustakaan, penataan lingkungan perpustakaan melalui pemasangan *standing banner* tata tertib serta poster area membaca, area diskusi, dan larangan membuat kebisingan guna menciptakan lingkungan belajar yang lebih kondusif, penyediaan kartu peminjaman pada setiap koleksi sebagai media informasi masa peminjaman dan pengembalian buku, serta penyusunan SOP pelayanan yang didukung pembekalan mengenai etika pelayanan dan komunikasi bagi petugas perpustakaan. Usulan perbaikan tersebut diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Perpustakaan SMA Negeri 1 Cikembar dalam upaya meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Bagi Perpustakaan SMA Negeri 1 Cikembar

- a. Penelitian ini menghasilkan usulan perbaikan berdasarkan hasil analisis kualitas layanan menggunakan metode *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Oleh sebab itu, Perpustakaan SMA Negeri 1 Cikembar disarankan untuk mempertimbangkan penerapan usulan tersebut, seperti penyusunan SOP pelayanan, pemasangan *standing banner* tata tertib, pemasangan poster penanda area membaca dan area diskusi, serta penyediaan kartu peminjaman buku sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan.
- b. Mengingat penelitian ini hanya mencakup penyusunan usulan perbaikan tanpa tahap implementasi maupun evaluasi, Perpustakaan SMA Negeri 1 Cikembar disarankan untuk menerapkan serta melakukan evaluasi secara berkala terhadap usulan yang telah disusun guna mengetahui efektivitasnya dalam meningkatkan kualitas layanan.
- c. Evaluasi terhadap kualitas layanan perlu dilakukan secara berkala melalui penyebaran kuesioner kepada siswa sebagai pengguna utama perpustakaan. Hasil evaluasi tersebut dapat dimanfaatkan untuk mengidentifikasi perubahan tingkat kepuasan pengguna sekaligus menjadi dasar dalam menentukan prioritas perbaikan pada periode berikutnya.
- d. Perpustakaan SMA Negeri 1 Cikembar disarankan untuk mempertahankan kualitas layanan pada atribut yang telah memenuhi harapan pengguna serta terus melakukan perbaikan terhadap atribut yang masih memiliki tingkat kesesuaian rendah agar kualitas layanan pada setiap dimensi dapat terus ditingkatkan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a. Penelitian ini berfokus pada penilaian kualitas layanan Perpustakaan SMA Negeri 1 Cikembar berdasarkan persepsi dan harapan siswa sebagai pengguna utama. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan responden yang lebih beragam, seperti guru maupun tenaga kependidikan, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai kualitas layanan perpustakaan.
 - b. Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam mengukur kualitas layanan serta menentukan prioritas perbaikan. Penelitian selanjutnya dapat mengkombinasikan metode tersebut dengan metode lain, seperti *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau *Quality Function Deployment* (QFD), sehingga hasil analisis yang diperoleh menjadi lebih komprehensif.
 - c. Ruang lingkup penelitian ini terbatas pada penyusunan usulan perbaikan dan belum mencakup tahap implementasi maupun evaluasi. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengimplementasikan usulan perbaikan yang telah dirancang serta mengevaluasi efektivitas penerapannya.
 - d. Penelitian ini belum membahas aspek pengelolaan koleksi perpustakaan, kebijakan anggaran, maupun aspek manajemen sekolah secara menyeluruh. Oleh sebab itu, penelitian selanjutnya dapat mengkaji aspek-aspek tersebut agar pembahasan mengenai peningkatan kualitas layanan perpustakaan menjadi lebih komprehensif.