

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1. Kesimpulan**

##### **4.1.1. Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada BAB III dapat diketahui bahwa Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali memiliki tingkat kinerja dan tingkat kepentingan yang dapat dikatakan **Baik** dengan total rata-rata tingkat kinerja sebesar 2,76 dan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 3,62. Keseluruhan pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali terletak pada Kuadran B, di mana kualitas pelayanan yang sudah diberikan harus dipertahankan dan dapat ditingkatkan.

Secara keseluruhan kualitas pelayanan Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali sudah baik, namun pelayanan yang diterima oleh pengunjung perpustakaan lebih rendah dari yang diharapkan oleh pengunjung. Sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Winarsih,2012:81) jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pelayanan yang diharapkan maka pelayanan harus diperbaiki dan ditingkatkan. Berarti kualitas pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali termasuk dalam Gap 5. Indikator kualitas pelayanan yang memiliki nilai gap terbesar antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan, yaitu terdapat pada Kuadran A (Prioritas Utama), antara lain ketersediaan ruangan yang nyaman dan memadai, kelengkapan fasilitas,

kelengkapan koleksi, kemudahan akses OPAC (*Online Public Access*), dan kesesuaian letak buku.

### **1.1.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali**

#### **a. Faktor Sarana Pelayanan**

Rata-rata tingkat kinerja keseluruhan faktor sarana pelayanan, yaitu sebesar 2,54 yang berarti termasuk dalam kategori baik.

#### **b. Faktor Sistem**

Rata-rata tingkat kinerja keseluruhan faktor sistem, yaitu sebesar 3,15 yang berarti termasuk dalam kategori baik.

## **4.2. Saran**

1. Ketersediaan ruangan yang nyaman dan memadai, sebaiknya Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali memperhatikan fasilitas yang ada di ruangan, menata ulang dengan rapi fasilitas yang terdapat di ruangan, dan menjaga kebersihan ruangan.
2. Kelengkapan fasilitas, sebaiknya pihak perpustakaan melengkapi fasilitas yang kurang seperti rak sepatu untuk ruangan anak, menyediakan tempat ibadah (*mushola*), dan menyediakan tempat parkir yang aman dan nyaman.
3. Kelengkapan koleksi, sebaiknya perpustakaan bekerja sama dengan penerbit buku untuk melakukan MoU (*Memorandum of Understanding*) dalam penyediaan buku yang *up to date* sesuai dengan kebutuhan pengunjung.

4. Kemudahan akses OPAC (*Online Public Access*), sebaiknya petugas perpustakaan dapat mengarahkan dan memberitahu kepada pengunjung mengenai prosedur pengoperasian komputer dalam mengakses OPAC (*Online Public Access*).
5. Kesesuaian letak buku, sebaiknya ketika perpustakaan sudah tutup petugas Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali melakukan pengecekan kesesuaian letak buku dengan nomor rak buku yang seharusnya, selain itu petugas perpustakaan dapat memberikan himbauan kepada pengunjung perpustakaan agar dapat mengembalikan buku sesuai dengan nomor rak buku

