

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan kajian dari peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kompetensi pustakawan dalam memberikan pelayanan prima di perpustakaan Universitas Negeri Malang dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu:

- a. Kompetensi Pelayanan Pelanggan (*Customer Service Competency*)

Pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang secara umum kinerja (*Performance*) dalam memberikan pelayanan kepada pengguna sudah baik berdasarkan pernyataan dari kepala perpustakaan melalui pengukuran Sasaran Kinerja Pustakawan (SKP). Namun peneliti lapangan mendapatkan beberapa aspek kompetensi dalam pelayanan yang belum maksimal diimplementasikan diantaranya promosi perpustakaan didapatkan 4 (empat) dari 19 (sembilan belas) pustakawan, miss komunikasi dengan rekan kerja maupun pengguna perpustakaan 5 (lima) dari 19 (sembilan belas) pustakawan, pelatihan terkait pelayanan 4 (empat) dari 19 (sembilan belas) pustakawan, pemahaman

keberagaman budaya setiap pengguna 2 (dua) dari 19 (sembilan belas) pustakawan.

b. Kompetensi Interpersonal (*Interpersonal Competency*)

Secara garis besar dari hasil penelitian kompetensi interpersonal pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang baik. Namun masih didapatkan kekurangan yang belum maksimal diantaranya komitmen dalam bersikap kepada pengguna 3 (tiga) dari 19 (sembilan belas) pustakawan, kurang merespon pengguna 2 (dua) dari 19 (sembilan belas) pustakawan.

2. Faktor penghambat kompetensi pustakawan dalam memberikan pelayanan prima di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, meliputi:

a. Faktor Internal antara lain: Pelatihan kompetensi, komitmen dalam memberikan pelayanan, memberi dan menerima masukan dari rekan kerja maupun pengguna, sharing atau diskusi terkait kompetensi dalam memberikan pelayanan, keefektifan waktu bekerja, mencari peluang, memberi dan menerima mentoring dengan anggota tim sesuai kompetensi, promosi terkait perpustakaan, memahami organisasi perpustakaan secara politik, memahami berbagai pola perilaku pengguna, merespon baik keberagaman budaya setiap pengguna

b. Faktor Eksternal antara lain: tidak keseimbangan antara perkembangan diluar perpustakaan dengan kesempatan pustakawan

dalam peningkatan kompetensi. Faktor tersebut karena terkendala anggaran perpustakaan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, untuk mengoptimalkan kompetensi pustakawan dalam memberikan pelayanan prima di perpustakaan Universitas Negeri Malang, perlu adanya upaya sebagai berikut:

1. Pustakawan perlu meningkatkan kesadaran dengan bersikap sopan, santun, menjalin komunikasi yang efektif kepada pengguna dan berupaya untuk berkomitmen dalam memberikan pelayanan.
2. Mengoptimalkan pengeluaran anggaran dengan cara menyeimbangkan dana antara biaya peningkatan kompetensi (sertifikasi kompetensi pustakawan) dengan pengembangan perpustakaan, khususnya dalam memberikan sistem layanan secara cepat, tepat, dan efisien.
3. Manajemen perpustakaan perlu diadakan evaluasi kinerja secara berkelanjutan dengan mensurvei kinerja pustakawan secara langsung untuk mengetahui proses pelayanan kepada pengguna perpustakaan.
4. Pustakawan lebih sensitif atau memperhatikan pengguna dengan cara menjalin hubungan baik dengan pengguna, menciptakan komunikasi yang efektif, dan menciptakan suasana nyaman di lingkungan perpustakaan.