

BAB IV

PENUTUP

A. *Simpulan*

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Pelaksanaan *Total Quality Management* Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMAN 2 Bone, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan *Total Quality Management* di perpustakaan SMAN 2 Bone:
 - a. Kepuasan pada pelanggan, memberikan kepuasan kepada pemustaka baik dari segi pelayanan maupun etika dalam pelayanan sehingga pemustaka merasa puas atas pelayanan yang yang diberikan.
 - b. Menaruh rasa hormat terhadap setiap orang, perlu mengedepankan sikap sopan santun kepada setiap pemustaka atau pengunjung perpustakaan, respek terhadap setiap orang tidak membedakan pemustaka yang ada serta berpartisipasi dalam melakukan tugas/bagiannya.
 - c. Berbicara berdasarkan fakta, pihak perpustakaan selalu menanamkan sifat jujur dan rasa tanggung jawab yang penuh serta melakukan pelayanan secara tepat waktu.
 - d. Perbaikan berkesinambungan dengan membuat perencanaan yang di mana terdapat program kerja jangka panjang dan program kerja jangka pendek.
2. Kontribusi *Total Quality Management* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan SMA Negeri 2 Bone. Kontribusi TQM dalam

meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan khususnya dapat memberikan nilai-nilai yang positif karena dengan diterapkannya TQM proses manajemen di perpustakaan lebih terarah dengan melibatkan seluruh jajaran untuk mencapai tujuan.

3. Upaya peningkatan kualitas pelayanan di Perpustakaan SMAN 2 Bone
 - a. *Tangibel* (berwujud), tempat dan suasana yang nyaman merupakan hal yang terpenting dalam menunjang popularitas dan kualitas perpustakaan.
 - b. *Reliability* (kehandalan), menambah pengetahuan dan keterampilan pustakawan maka ada setiap tahunnya pelatihan khusus untuk pengelola perpustakaan dengan tujuan agar lebih professional dalam mengelola perpustakaan
 - c. *Responsiviness* (respon/ketanggapan), memberikan pelayanan dengan baik, memberikan respon yang sopan dan cepat. Perilaku dan sikap pustakawan harus dijaga dan harus memberikan respon yang baik kepada pemustaka.
 - d. *Assurance* (jaminan), jaminan pelayanan yang dilakukan staf perpustakaan sudah melakukan pelayanan secara baik dan tepat waktu. Pada jaminan biaya mereka mengikuti aturan yang berlaku.
 - e. *Empathy* (empati), pihak pengelola perpustakaan selalu memperhatikan apa yang terbaik untuk pemustaka dan selalu terapkan yang dikenal dengan 3S (salam, sapa, senyum) agar pemustaka merasa lebih nyaman.

B. *Saran*

Setelah penulis menguraikan kesimpulan di atas, maka di bawah ini akan penelitian uraikan yang berisi saran-saran. Adapun saran-saran yang peneliti maksud yaitu sebagai berikut:

1. Perlunya penambahan SDM di perpustakaan agar kegiatan pengolahan perpustakaan bisa berjalan dengan maksimal.
2. Baik kepala perpustakaan maupun staf perpustakaan diharapkan mampu melaksanakan pelayanan secara maksimal.
3. Perlu adanya penambahan rak buku sehingga buku-buku yang ada di perpustakaan tidak menumpuk di atas meja. Dan buku-buku yang sudah tidak terpakai bisa di masukkan ke dalam gudang.
4. Pihak sekolah juga bisa melakukan perluasan gedung agar pengunjung merasa nyaman ketika banyak pengunjung yang datang.