

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Uraian dari Penelitian yang dikumpulkan oleh peneliti melalui proses wawancara, observasi dan dokumentasi maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa secara umum gambaran Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan dengan menggunakan teori Denhardt & Denhardt melalui 8 prinsip kualitas pelayanan, yaitu: *convenience* (kemudahan), *reliability* (kehandalan), *personal attention* (perhatian kepada orang), *citizen influence*, *fairness* (perlakuan adil), *problem solving approach*, *fiscal responsibility*, dan *security* (keamanan). Hampir seluruhnya menunjukkan Hasil yang cukup baik dengan kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada prinsip *convenience* kualitas pelayanan *Sirkulasi* sudah baik. Hal ini ditandai dengan kemudahan akses kelokasi pelayanan, lokasi yang strategis, dan prosedur layanan yang sederhana. Sudah adanya SOP. Berdasarkan triangulasi data (melihat hasil wawancara, observasi dan dokumentasi) serta didukung oleh teori, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan berlokasi di Jakarta Selatan pada prinsip *convenience* adalah Baik
2. Pada prinsip *security* kualitas pelayanan sirkulasi sudah sangat baik. Untuk Petugas Layanan Sirkulasi kami bekerja sama dengan Perpustakaan Nasional, Menurut saya mereka kompeten dalam bidangnya, karena sudah berpengalaman dalam bidang perpustakaan sehingga pelayanannya sudah baik. Berdasarkan triangulasi data (melihat hasil wawancara, observasi dan dokumentasi) serta didukung oleh teori, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan Sirkulasi di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan pada prinsip *security* adalah Sangat Baik.

3. Pada prinsip *reliability* kualitas pelayanan sirkulasi sudah sangat baik. Kemampuan petugas sangat baik sekali. Petugas dengan baik merespon pertanyaan-pertanyaan terkait Pelayanan Sirkulasi Sikap dan penampilan petugas juga sudah sangat baik. Berdasarkan triangulasi data (melihat hasil wawancara, observasi dan dokumentasi) serta didukung oleh teori, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan Sirkulasi di Sirkulasi di Suku Dinas perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta selatan pada prinsip Reliability adalah Sangat Baik .

4. Pada prinsip *personal attention* kualitas pelayanan sirkulasi sudah sangat baik. Hal ini ditandai dengan Pustakawan berusaha menyampaikan informasi yang berkaitan dengan hasil Pelayanan Sirkulasi kepada pemustaka atau pengunjung dengan jelas dan terperinci. Pustakawan selalu ramah, dan bertutur kata sopan, menghormati dan menghargai para pemustaka, sehingga para pemustaka merasa nyaman. Berdasarkan triangulasi data (melihat hasil wawancara, observasi dan dokumentasi) serta didukung oleh teori, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan Sirkulasi di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan pada prinsip Personal Attention adalah Sangat Baik.

5. Pada prinsip *problem solving approach* kualitas pelayanan sirkulasi sudah sangat baik. Sangat membantu. Pendekatannya baik dengan memberikan jenis training yg dapat diikuti oleh para pustakawan sehingga dalam menghadapi pemustaka lebih ramah dan lebih mengetahui karakter para pemustaka dengan petugas layanan sirkulasi diikuti sertakan training untuk mengingat *things to do* ke depannya. Pustakawan yang ada di Sudin Perpustakaan dan keKearsipan Kota Administrasi Jakarta selatan Rata rata lulusan S1 bidang Perpustakaan sehingga bisa diandalkan dalam melayani masyarakat. Berdasarkan triangulasi data (melihat hasil wawancara, observasi dan dokumentasi) serta didukung oleh teori, maka dapat diketahui bahwa kualitas

pelayanan Sirkulasi di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan pada prinsip Personal Attention adalah Sangat Baik.

6. Pada prinsip *fairness* kualitas pelayanan *sirkulasi* sudah baik. semua pemustaka diperlakukan secara adil sesuai dengan hak dan kewajibannya, yaitu mendapatkan hak untuk di layanani pengguna Sirkulasi sesuai kebutuhannya masing masing Dan tidak pernah ada praktik diskriminasi dalam melayani masyarakat. Berdasarkan triangulasi data (melihat hasil wawancara, dan observasi) serta didukung oleh teori, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan Sirkulasi di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota administrasi Jakarta Selatan pada prinsip adalah Baik.
7. Pada prinsip *fiscal responsibility* kualitas layanan *sirkulasi* sudah sangat baik. Hal ini ditandai dengan pembuatan laporan keuangan dan SPJ yang kemudian dipertanggung jawabkan kepada BPK, KPK ataupun Inspektorat. Pemustaka tidak dikenakan biaya apapun terkait pelayanan sirkulasi, karena merupakan salah satu fasilitas layanan yang ada di Sudin yang diperuntukan bagi masyarakat Berdasarkan triangulasi data (melihat hasil wawancara, dan observasi) serta didukung oleh teori, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan Sirkulasi di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan pada prinsip *fiscal responsibility* adalah Sangat Baik.
8. Pada prinsip *citizen influence* kualitas pelayanan *sirkulasi* sudah baik. Para pemustaka akan diberikan form survey kepuasan yang harus diisi. Form tersebut digunakan untuk mengukur mutu layanan yang sudah diberikan. Untuk fasilitas pengaduan seperti kotak kritik dan saran tidak disediakan. Berdasarkan triangulasi data (melihat hasil wawancara, dan observasi) serta didukung oleh teori, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan Sirkulasi di Sudin Perpustakaan

dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan pada prinsip fiscal responsibility adalah Baik

Secara keseluruhan kualitas pelayanan sirkulasi di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan dari delapan prinsip kualitas pelayanan diatas, sudah sangat baik.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan dari penelitian ini di harapkan agar dapat memberikan manfaat bagi Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan dalam mengembangkan layanannya terutama layanan Sirkulasi kepada masyarakat umumnya, sehingga manfaat yang di berikan dapat sesuai dengan target dan sarannya adalah sebagai berikut :

1. Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan dapat mengoptimalkan layanan sirkulasi perpustakaan dengan lebih baik sehingga jumlah pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan Sudin lebih banyak lagi sehingga layanan ini bisa optimal dan lebih bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya.
2. Dapat Menciptakan inovasi-inovasi baru dalam layanan *sirkulasi perpustakaan* sehingga pelayanan jadi lebih baik.
3. Dengan adanya penelitian ini diharapkan untuk layanan sirkulasi perpustakaan lebih dapat ditingkatkan lagi dari sisi koleksi, sarana dan prasarannya sehingga layanan kepada masyarakatnya pada umumnya dapat optimal dan target pengunjung dapat dimaksimalkan lagi dengan lebih gencar promosi, sosialisasi dari event-event kegiatan kegiatan yang dimiliki oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.