

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Dapat disimpulkan, bahwa kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah di Kota Depok memberikan pelayanan dinilai baik dengan beberapa dimensi yang unggul, seperti keandalan, daya tanggap, dan jaminan.

1. Keandalan (*Reliability*)

Perpustakaan Umum Kota Depok telah menunjukkan kehandalan yang cukup baik dalam hal konsistensi pelayanan, ketepatan waktu, dan kompetensi petugas. Meskipun demikian, masih terdapat kekurangan dalam penerapan SOP secara konsisten, terutama terkait kehadiran petugas di *receptionist* dan penataan buku.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Perpustakaan Umum Kota Depok telah menunjukkan upaya yang baik dalam memberikan pelayanan responsif, terutama terkait penyediaan informasi dan akses layanan digital. Namun, ada tantangan dalam hal menindaklanjuti umpan balik dan keluhan dari pengunjung secara konsisten dan menyeluruh.

3. Jaminan (*Assurance*)

Perpustakaan Umum Kota Depok telah memberikan jaminan pelayanan yang baik melalui kompetensi, keramahan, dan ketepatan waktu. Namun, masih ada ketidakkonsistenan dalam sikap keramahan petugas dan pemeliharaan fasilitas, yang bisa mempengaruhi persepsi pengunjung terhadap jaminan layanan yang diberikan.

4. Empati (*Empathy*)

Perpustakaan Umum Kota Depok telah berhasil menunjukkan empati yang baik melalui perhatian individual, keramahan, dan adaptasi layanan berdasarkan kebutuhan spesifik pengunjung.

5. Penampilan Fisik (*Tangibles*)

Perpustakaan Umum Kota Depok menunjukkan bahwa perpustakaan telah melakukan usaha yang baik dalam menyediakan fasilitas fisik yang memadai, namun masih ada beberapa kekurangan yang signifikan.

## 6.2 Saran

1. Diharapkan adanya peningkatan fasilitas bagi penyandang disabilitas: Perlu ada perbaikan dan penambahan fasilitas yang lebih inklusif, khususnya untuk tuna netra dan tuna rungu, seperti penyediaan buku dalam format *braille*, perangkat bantu pendengaran, serta akses fisik yang lebih ramah disabilitas. Tidak hanya untuk penyandang disabilitas tapi fasilitas lainnya seperti kamar mandi, area parkir, dan ruang baca.
2. Optimalisasi Teknologi Digital: Layanan digital seperti katalog online, peminjaman e-book, dan sistem informasi perpustakaan bisa lebih dioptimalkan dengan memperbarui perangkat lunak dan memperkuat tim IT untuk memastikan akses yang lebih mudah dan cepat
3. Pelatihan Berkelanjutan bagi Staf: Meskipun pelatihan rutin telah dilakukan, penting untuk terus memperbarui pengetahuan pengunjung terutama dalam hal teknologi informasi dan pelayanan berbasis digital, serta pendekatan layanan berbasis kebutuhan pengunjung yang semakin berkembang.
4. Diharapkan dapat melakukan penelitian secara mendalam bagaimana faktor kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pengunjung sehingga dapat memberikan wawasan yang lebih luas tentang kualitas pelayanan Perpustakaan.
5. Gunakan fasilitas katalog online dan sistem peminjaman digital yang disediakan oleh perpustakaan. Ini akan mempermudah proses pencarian buku yang diinginkan dan mempercepat waktu pelayanan saat berada di perpustakaan.
6. Jika menemui masalah atau memiliki saran untuk peningkatan layanan, manfaatkan fasilitas kritik dan saran yang disediakan perpustakaan. Ini membantu perpustakaan meningkatkan pelayanan dan pengalaman pengunjung di masa mendatang.