

## BAB V

### PENUTUP

#### 1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Umum Kota Jambi dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Pada dimensi Dimensi *Tangible* (bukti fisik)

Penelitian kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Umum Kota Jambi dalam dimensi *tangible* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah cukup baik. Selanjutnya pada dimensi *releability* (kehandalan) Penilaian kualitas pelayanan dalam dimensi *reliability* menunjukkan bahwa para petugas telah handal dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan yang telah disediakan oleh perpustakaan. selanjutnya pada dimensi *Responsivnes* (daya tanggap) Penilaian kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Umum Kota Jambi dalam dimensi *responsivnes* menunjukkan petugas telah merespon semua pengunjung perpustakaan petugas juga telah memberikan pelayanan dengan cepat. Selanjutnya dalam dimensi *Assurance* (jaminan) Penilaian kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Umum Kota Jambi dalam dimensi *assurance* menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan telah memberikan jaminan dan keamanan dalam proses pelayanan. Selanjutnya dalam dimensi *Empathy* (empati) Penilaian kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Umum Kota Jambi dalam dimensi *empathy* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih rendah disebabkan oleh adanya

petugas yang tidak ramah dalam memberikan pelayanan dengan tidak memberikan senyum sapa dan salam terhadap pengunjung perpustakaan.

Faktor pendukung pelayanan perpustakaan. Pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Umum Kota Jambi terdapat faktor pendukung di antaran ya yaitu: aplikasi online yang di gunakan para petugas perpustakaan dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari. Dengan menggunakan aplikasi tersebut maka petugas tidak perlu mengerjakan beberapa pekerjaan secara manual selain itu aplikasi berbasis online tersebut memiliki beberapa keuntungan di antaranya data para pengunjung perpustakaan akan secara otomatis tersimpan pada buku tamu yang telah di sediakan di dalam komputer sehingga dapat mempermudah petugas.

Faktor penghambat pelayanan perpustakaan.

Pelayanan perpustakaan di Dinas kearsipan dan perpustakaan Umum Kota Jambi memiliki kendala dalam melakukan pelayanan terhadap pengunjung perpustakaan di antaranya : penggunaan aplikasi dalam melakukan pelayanan yang di lakukan menggunakan mesin elektronik seperti komputer memiliki kendala apabila tenaga listrik yang di gunakan mati sehingga otomatis pelayanan tidak dapat di laksanakan. Selain itu tidak adanya mushola dalam perpustakaan dan hanya menyediakan ruang sholat bagi petugas dan pengunjung perpustakaan dalam kapasitas yang kecil membuat para pengunjung dan petugas tidak dapat melaksanakan sholat berjamaah dalam jumlah yang banyak.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka penulis dapat memberikan saran bahwa Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Umum Kota Jambi sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan dengan cara meningkatkan keramahan terhadap pengunjung perpustakaan dengan menerapkan senyum, sapa dan salam kepada pengunjung perpustakaan yang sedang melakukan kunjungan selain itu Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Umum Kota Jambi perlu memperhatikan standar pelayanan yang baik. Hal ini dapat dilakukan dengan cara menyiapkan fasilitas yang belum ada di perpustakaan seperti mushola agar para pengunjung perpustakaan dapat melaksanakan sholat berjamaah serta menyiapkan jemset sehingga apabila listrik mati pelayanan akan tetap berjalan.