

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan Analisis Pelayanan Hasil penelitian tentang Kualitas Perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Banyumas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Aspek Bukti langsung (*tangibles*)

Kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan sudah cukup baik dapat menciptakan kemudahan dalam proses pelayanan, cepat dan tepat. Petugas pelayanan Administrasi sangat bertanggung jawab, karena pelayanan sesuai jam yang telah ditentukan dan melayani dengan ramah dan sopan. Prosedur pelayanan administrasi mudah dan sesuai dengan aturan berlaku merupakan komitmen dalam menjalankan profesionalisme kerja dan meningkatkan serta menjaga kepuasan pengguna layanan. Waktu penyelesaian Pelayanan administrasi telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu di laksanakan dan standar SOP.

2. Aspek Keandalan (*reliability*)

Pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, prosedurnya mudah, fasilitas yang tersedia memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi Kelengkapan alat bantu cukup memadai yaitu ada komputer,aplikasi program,printer dan sebagainya.

3. Aspek Daya tanggap (*responsiveness*)

Pelayanan sangat cepat, jika ada pemohon datang langsung ditangani oleh petugas, waktu penyelesaian pelayanan administrasi telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Upaya aparat untuk menyelesaikan pelayanan kepada pemohon sesuai dengan ketentuan waktu yang ditetapkan. Kemampuan petugas dalam membantu permasalahan pemohon sudah cukup baik dengan adanya saling komunikasi antara petugas dan pemohon. Penyelesaian Pelayanan administrasi sangat cepat. Setiap pemohon yang datang langsung ditangani oleh petugas sehingga tidak perlu menunggu terlalu lama.

4. Aspek Jaminan (*assurance*)

Jaminan legalitas dalam pelayanan diberikan kepada pemohon jelas karena dalam penerbitan administrasi diberikan kewenangan untuk menyeleggarakan Registrasi, Identifikasi, melalui administrasi yang diatur dalam dasar hukum. Hasil pelayanan berupa administrasi memberikan kepastian hukum/legal bagi kepentingan pemohon. Dalam konteks rasa aman seseorang sudah dinyatakan SAH memegang administrasi (secara administrasi dinyatakan legal)

5. Aspek Empati (*empaty*)

Kepedulian pegawai memberikan pelayanan kepada pemohon dengan kecepatan mungkin. Kepedulian pegawai memberikan pelayanan kepada pemohon dengan kecepatan mungkin dengan respon yang cepat. Sikap petugas dalam memberikan

pelayanan yang menunjukan bahwa ia lebih mementingkan kepentingan pemohon dari pada kepentingan sendiri. Cepat tanggap, apa yang dibutuhkan pemohon dengan pelayanan yang dibutuhkan pemohon. Sikap petugas melayani pemohon tanpa memandang status sosial. pemohon, Mereka ramah-ramah, kayaknya ngga ada itu memandang status sosial.

B. Implikasi

Untuk meningkatkan kualitas layanan, maka yang perlu dilakukan adalah:

1. Menambah sarana komputer sehingga akan mempercepat layanan.
2. Menambah sarana prasarana, dalam hal Tempat membaca, sehingga pengguna layanan Perpustakaan nyaman.