BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Manajemen layanan perpustakaan di Dinas perpustakaan dan arsip daerah kota Cilegon termasuk kategori yang cukup baik dengan tingkat ketercapaian 55,87%. Kegiatan manajemen layanan sudah sering diterapkan oleh petugas layanan perpustakaan termasuk memenuhi harapan pemustaka kecuali dalam bidang teknologi, contoh komputer penelusuran yang rusak, dan akses internet terbatas.
2. Kepuasan pemustaka berdasarkan nilai rata-rata 127,57, median sebesar 188,18, dan modus 191,3. Setelah dilihat pada interpretasi dan kategori data, termasuk pada kategori yang cukup baik dengan tingkat ketercapaian 56,64%. Kepuasan pengunjung di Dinas perpustakaan dan arsip daerah kota Cilegon termasuk dalam kategori dalam ketercapaian yang cukup baik. Kepuasan pengunjung dapat dikategorikan sebagai berikut; harapan dan kebutuhannya terpenuhi, sarana dan prasarana perpustakaan memuaskan/ nyaman, dan sikap dan respon petugas layanan perpustakaan.
3. Terdapat hubungan y 74 antara manajemen layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka dilihat dari kadar sebesar 69,89% yang dikategorikan baik.

B. Saran

62

Berdasarkan hasil analisis, kesimpulan beberapa penjelasan hasil penelitian yang telah di jelaskan diatas, maka saran yang dapat peneliti sampaikan, sebagai berikut:

1. Dalam manajemen layanan perpustakaan, petugas layanan menerapkan sikap dan empati terhadap pemustaka dengan sebaik-baiknya, serta memaksimalkan layanan bimbingan pemakai, yaitu dalam membimbing dan memberi arahan kepada pemustaka dalam mengakses dan memanfaatkan bahan pustaka. Dengan demikian petugas layanan dan pemustaka dapat berkomunikasi dengan baik dan saling menghargai satu sama lain.
2. Untuk mendapatkan kepuasan pemustaka, perpustakaan kota Cilegon menyediakan koleksi buku dan referensi lebih lengkap agar kebutuhan pemustaka terpenuhi serta memperbaiki layanan OPAC (*Online Public Access Catalog*) yang merupakan alat untuk mencari bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka.
3. Dalam hubungan manajemen layanan perpustakaan dan kepuasan pemustakaan ini perlu ditingkatkan komunikasi amtara petugas layanan dan pemustaka dalam memenuhi kebutuhan dan menerapkan kerjasama yang lebih baik dan saling menghargai.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah Amin, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga), 2007.

Damono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja,* (Jakarta: Grasindo), 2007.

Darwyan Syah, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif,* (Jakarta: Haja Mandiri), 2017.

Darwyan Syah dan Supardi, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Diadit Media), 2009.

Djunaidi M. Ghoni dan Fauzan Almanshur.*Metode Penelitian Kualitatif* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media), 2016.

Erny Puspa, *"Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perikanan Budidaya"*, dalam: Jurnal Pari Vol 2 No. 2 Tahun 2016.

Fatmawati A. Rakib, "*Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Terapung"*, dalam : Jurnal Acna Diurna, Vol 2, No. 4 Tahun 2013.

Hartono, Dasar-dasar Manajemen Perpustakaan dari Masa ke Masa, (Malang: UIN-Maliki Press), 2015.

Hs Lasa, *Membina Perpustakaan Madrasah dan Sekolah Islam*, (Yogyakarta: Adicita Karya Nusa), 2002.

Iqbal Muhammad Hasan, *Pokok-pokok Materi Statistik I, (Statistik Deskriptif)*, (Jakarta: Bumi Aksara), 2003.

Kementrian Agama RI, *Al-qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Fitrah Rabbani), 2009.

Laksmi, *Tinjauan Kultural Terhadap Kepustakawan*, (Jakarta: Sagung Seto), 2007.

Makmur Testiani, *Perpustakaan Era Keterbukaan Informasi* Publik, (Yogyakarta: Graha Ilmu), 2015.

M. Pawit Yusuf dan Yaya Suhedar, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Kencana), 2013.

Narbuto Cholid dan Abu Ahmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara), 2009.

Nogi Hessel, *Manajemen Publik*, (Jakarta: Grasindo), 2007.

NS Sutarno, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendidikan Praktik*, (Jakarta: Cv Sagung Seto), 2006.

Prastowo Andi, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesiona*l, (Yogyakarta: Diva Press), 2012.

Pratisto Ahmad, *Statistik Menjadi Mudah dengan SPSS 17*, (Jakarta: Elekmedia Komputindo), 2009.

Rahma Elva dan Testiani, *Kebijakan Sumber Informasi Perpustakaan; Teori dan Aplikasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu), 2015.

Ramayulis, *Ilmu Pendidikan Islam*, (Jakarta: Kalam Mulia), 2015.

Rangkuti Freddy, *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*, (Jakarta: Gramedia), 2017.

Suarno Wiji, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media), 2015.

Sudarsono Blasius, *Antologi Kepustakawanan Indonesia*, (Jakatra :Sagung Seto), 2006.

Sugiyono, Metode *Peneitian PendidikanPendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D, Cet. Ke-16*, (Bandung: Alfabeta), 2013.

.Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif (Teori dan Aplikasinya pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam)*,(Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri), 2015.

Tjiptono Fandy dan Anastasia, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi), 2000.