BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai penerapan pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Penerapan Pelayanan Prima

Penerapan pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar yang meliputi: profesionalisme dan keterampilan, sikap dan tingkah laku, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, aksesibilitas dan fleksibilitas, keandalan dan kepercayaan, serta pemulihan (*recovery*) pustakawan dalam memberikan pelayanan sudah baik. Pustakawan memiliki kemampuan dan juga pengetahuan dalam bidang perpustakaan serta selama proses pelayanan berlangsung pustakawan bersikap ramah, sopan dan tanggap kepada pemustaka, berpakaian yang sopan, berbicara yang baik dan tidak menyinggung pemustaka, serta memperlakukan pemustaka dengan baik.

Selalu mendengarkan dan memahami kebutuhan pemustaka, menampung semua keluhan, kritikkan dan saran pemustaka dengan menyediakan kotak saran sehingga pemustaka merasa kebutuhannya akan terpenuhi dan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Selalu menanyakan apa yang dibutuhkan pemustaka, dan menolong pemustaka yang kesulitan dalam menemukan buku atau informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Memilki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugasnya dan juga pustakawan menjaga dan melindungi hak privasi semua pemustaka dan tidak disebar luaskan.

Lokasi perpustakaan sangat strategis, jam buka pelayanan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka serta sistem otomasi perpustakaan menggunakan aplikasi *Inlislite* yang sangat mudah dipahami dan tidak membuat pemustaka kesulitan dengan sistem otomasi yang disediakan.

Ketika pustakawan melakukan kesalahan dalam hal pelayanan, mereka akan langsung meminta maaf dan bertanggung jawab untuk mencarikan solusi atau alternatif lain agar pemustaka tetap mearasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Pelayanan Prima

Adapun faktor pendukung dan penghambat penerapan pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar yaitu:

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung dengan adanya koleksi yang dilayankan sejumlah 16.241 judul buku dengan 22.063 eksemplar. Dan ada juga koleksi digital yang dapat diakses dengan menggunakan aplikasi dari perpustakaan yaitu *I-Martapura.* Sekain itu terdapat sarana dan prasana yang membantu proses pelayanan juga terpenuhi.

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat yaitu berupa sumber daya manusia tidak terpenuhi. Pustakawan yang ada hanya 4 orang yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam bidang Ilmu Perpustakaan. Sedangkan jumlah pemustaka sangat banyak.

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, penulis mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar diharapkan dapat mempertahankan pelayanan prima yang dilakukan dengan lebih baik lagi.
2. Bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar diharapkan dapat menambah dan memperbarui lagi jumlah koleksi serta sarana dan prasarana dalam menunjang proses pelayanan.
3. Bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar diharapkan dapat menambah pustakawan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam bidang perpustakaan.
4. Bagi pustakawan diharapkan dapat membantu dalam proses pelayanan dengan selalu *stand by* dibagian pelayanan tidak hanya berada dibagian pengolahan.

5. Bagi pustakawan dan staff perpustakaan diharapkan dapat terus melayani dengan bersikap baik, rapi dan sopan serta ramah kepada pemustaka.