

BAB V

PENUTUP

Peneliti akan memberikan kesimpulan dari hasil penelitian yang berjudul “Manajemen Pelayanan Pemustaka” dengan fungsi manajemen seperti perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) pada Bab V, berdasarkan uraian yang telah diberikannya pada Bab I sampai IV. Selain memaparkan kesimpulan hasil penelitian, peneliti juga akan memberikan saran mengenai kemungkinan hasil yang tidak sesuai dengan teori pada penelitian di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen. Kesimpulan dan rekomendasi/saran berkaitan dengan tujuan penulisan karya ini.

A. Kesimpulan

1. Manajemen Pelayanan Pemustaka

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan mengenai manajemen pelayanan pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen, dapat disimpulkan bahwa manajemen perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen masih kurang baik. Hal ini dapat dijabarkan dari beberapa hal di bawah ini:

a. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan yang dibuat Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen yaitu Renja (Rencana Kerja) untuk jangka waktu satu tahun.

Jumlah koleksi yang direncanakan secara jumlah sudah memenuhi kebutuhan pemustaka, namun dari segi kualitas masih dianggap kurang memuaskan karena banyak yang tidak diperbarui.

b. Pengorganisasian (*organizing*)

SDM yang masih kurang cepat dalam memberikan layanan. Kemudian masih belum maksimalnya pemberian informasi kepada pemustaka. Selain itu SDM yang dinilai sangat ramah dalam melayani pemustaka. Selain itu juga pelatihan kerja yang belum diberikan untuk tahun ini sehingga kompetensi dan pengetahuan staf perpustakaan yang memang sebagian besar tidak memiliki latar belakang perpustakaan ini masih kurang. Dan tidak terpenuhinya pegawai dalam bidang perpustakaan yang seharusnya dalam struktur bagan sebelas tetapi hanya ada pegawai empat yang sudah termasuk kepala bidang.

c. Penggerakan (*actuating*)

Pengarahan yang diberikan melalui rapat kerja atau rapat internal untuk setiap kegiatan yang akan dilakukan. Rapat kerja juga dijadikan sarana untuk komunikasi antar SDM yang ada. Pujian dan mengingatkan untuk tetap bekerja dengan baik dan meningkatkan kinerjanya selalu. Dan juga ada penghargaan pada pegawai yang teladan berupa foto dirinya dipajang didinding, itu untuk memotivasi pegawai lainnya.

d. Pengawasan (*controlling*)

Pengawasan dilakukan secara lisan dan tulisan. Secara tulisan dengan laporan yang kemudian akan dievaluasi. Selain itu, formulir evaluasi yang direalisasikan adalah laporan yang merangkum kegiatan yang dikembangkan dan juga mencakup kendala yang dihadapi. Laporan ini disusun dalam periode triwulanan, sesuai dengan posisi masing-masing bidang, dan kemudian pimpinan masing-masing bidang melaporkannya kepada Kepala Dinas.

e. Prinsip Pelayanan

Agar perpustakaan dapat memberikan pelayanan prima, penting untuk memiliki standar pelayanan yang terukur dan didukung oleh manajemen mutu total, yang bertujuan memenuhi kebutuhan pemustaka. Disarpus Kab. Kebumen memiliki berbagai SOP, termasuk proses pembuatan kartu anggota baru yang terstruktur. Proses ini meliputi pengumpulan Kartu Identitas, pengisian formulir, legalisasi, pemeriksaan data, dan pencetakan kartu anggota. Namun, dalam praktiknya, peneliti mengalami ketidaksesuaian, di mana pengelola langsung memberikan formulir dan melakukan verifikasi data secara cepat, sehingga kartu anggota dapat aktif dalam waktu singkat. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan SOP proses pembuatan kartu anggota baru belum sepenuhnya konsisten dengan prosedur yang ditetapkan.

2. Faktor pendukung dan penghambat

a. Faktor Pendukung

Sarana dan prasarana berupa komputer yang disediakan untuk pemustaka dalam menelusur informasi melalui katalog online *OPAC (Online Public Access Catalog)*, juga untuk staf perpustakaan untuk menunjang kegiatan administrasi, dan juga kendaraan untuk menunjang kegiatan layanan perpustakaan keliling dan juga operasional perpustakaan.

b. Faktor Penghambat

Kurangnya sumber daya manusia pada posisi fungsional pustakawan. Kendala lainnya adalah kelalaian petugas karena selalu terjadi pergantian personel padahal pelayanan harus tetap dilaksanakan. Temuan di lokasi menunjukkan bahwa seringkali tidak ada petugas pada waktu-waktu tertentu, sehingga sangat merepotkan pemustaka. peran Sumber Daya Manusia (SDM) yang masih belum atau tidak terpenuhinya pegawai dalam bidang perpustakaan yang seharusnya dalam struktur bagan sebelas tetapi hanya ada pegawai empat yang sudah termasuk kepala bidang, sehingga banyak pekerjaan kepustakaan yang tidak terselesaikan dengan baik. Selain SDM yang belum memadai, Fasilitas berupa kebersihan meja kursi di Wifi Corner yang kurang diperhatikan saat terkena hujan, komputer yang tidak berfungsi semuanya, stop kontak, dan tas jinjing yang belum memadai..

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan ada beberapa hal yang dapat peneliti sampaikan sebagai saran Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen:

1. Lebih menjaga kebersihan meja kursi di *Wifi Corner* yang kurang diperhatikan saat terkena hujan. Sehingga menjaga kepercayaan dan kepuasan pemustaka.
2. Meningkatkan kualitas komputer yang tidak berfungsi, menambah stop kontak, dan tas jinjing untuk membawa barang pribadi pemustaka.
3. Lebih meningkatkan pemberian informasi kepada pemustaka agar kebutuhan informasi pemustaka lebih terpuaskan dan terpenuhi.
4. Menyesuaikan jumlah SDM di bidang kepastakaan yang ideal menurut SNI 7495:2009 untuk peningkatan kualitas pelayanan yaitu dengan jumlah 6 orang fungsional pustakawan dan 12 staf/pengelola.

C. Kata Penutup

Akhir kata kami panjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah menemani kami meski banyak rintangan dan kesulitan. Berkat bantuannya, peneliti dapat menyelesaikan karya ini, walaupun masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun bahasa. Peneliti menyadari bahwa sebagai manusia kita tidak lepas dari kesalahan dan terkadang kita mengabaikan sesuatu. Oleh karena itu peneliti mohon maaf atas segala kekurangan dalam karya ini. Peneliti sangat menghargai kritik dan saran yang bersifat membangun guna memajukan langkah-

langkah selanjutnya sebagai peneliti. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kami sampaikan kepada semua pihak yang telah mendukung peneliti dan semua pihak yang telah berkontribusi terhadap keberhasilan penelitian ini dari awal hingga selesai. Peneliti berdoa semoga Allah SWT membalas semua orang yang telah berbuat baik dengan keberkahan yang lebih besar lagi.