

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai layanan perpustakaan keliling pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara menggunakan metode Servqual (*service quality*), dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik) Layanan perpustakaan keliling telah menyediakan bukti fisik berupa koleksi bahan pustaka yang bervariasi serta fasilitas sederhana seperti meja lipat, bangku panjang, dan karpet. Fasilitas tersebut menciptakan suasana baca yang kondusif dan ramah anak sehingga pemustaka, khususnya siswa sekolah dasar, merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan.
2. *Reliability* (Keandalan) Pelaksanaan layanan perpustakaan keliling dilakukan secara terencana dan sistematis dengan jadwal kunjungan yang telah ditentukan. Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara memiliki armada dan penanggung jawab yang jelas, sehingga layanan dapat berjalan secara rutin, tertib, dan berkesinambungan untuk menjangkau sekolah-sekolah di wilayah terpencil.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Pustakawan menunjukkan sikap ramah, tanggap, serta peka terhadap kebutuhan pemustaka. Koleksi yang dibawa disesuaikan dengan kebutuhan anak-anak sekolah dasar, seperti buku cerita rakyat, buku pengetahuan populer, hingga majalah. Pustakawan juga mampu memberikan arahan dan bantuan secara cepat ketika pemustaka memerlukan informasi.
4. *Assurance* (Jaminan) Pustakawan memberikan jaminan layanan dengan cara membangun kepercayaan pemustaka melalui keramahan, sikap terbuka, serta penjelasan yang jelas mengenai koleksi yang tersedia. Sistem layanan terbuka memungkinkan pemustaka secara langsung

mengakses dan memilih koleksi yang diinginkan, sehingga meningkatkan rasa aman dan percaya terhadap layanan yang diberikan.

5. *Empathy* (Empati) Layanan perpustakaan keliling mendapat sambutan positif dari anak-anak sekolah dasar yang menunjukkan antusiasme tinggi ketika mobil perpustakaan datang. Kehadiran layanan ini tidak hanya menyediakan bahan bacaan, tetapi juga memberikan pengalaman membaca yang menyenangkan dan mampu menumbuhkan minat baca sejak dini, terutama di wilayah dengan keterbatasan akses terhadap perpustakaan pusat.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Seluruh rangkaian penelitian telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang telah diterapkan dalam metodologi penelitian. Hal ini dimaksudkan agar hasil yang diperoleh benar-benar objektif dan sistematis. Namun dengan demikian untuk mendapatkan hasil yang sempurna dari penelitian sangat sulit karena berbagai keterbatasan.

Keterbatasan-keterbatasan penelitian tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan penelitian yang mungkin memenuhi kedalaman analisis dan pembahsasan. Sebagai peneliti, pemahaman terhadap teori, metode, serta interpretasi data masih berkembang, sehingga tidak menutup kemungkinan terdapat kekurangan dalam mengelola dan menyajikan hasil penelitian secara maksimal. Oleh karena itu, masukan dan koreksi sangat diharapkan untuk penyempurnaan dimasa mendatang.
2. Keterbatasan dalam sumber bahan yang dibutuhkan selama menjalani penelitian, seperti keterbatasan literature dan sumber pendukung lainnya.
3. Masalah data yang dibutuhkan dalam penelitian. Misalnya informan dalam menjawab pertanyaan yang terdapat pada daftar pertanyaan, penulis tidak dapat menjamin kejujuran dan objektivitas mereka.

Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah peneliti susun sebaik mungkin sesuai dengan ketentuan yang ada. Tentu saja dalam penyusunannya

didasarkan atas ilmu penelitian yang telah dipelajari penulis selama ini. Berbagai penjelasan dari literatur dan realitas di lapangan dipadukan untuk menjadi validitasnya. Namun peneliti sadari bahwa kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT, baik yang berupa ayat *qauliyah* (ucapan) maupun *kauniyah* (penciptaan). Karena itu tentu masih ditemukan beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki guna menyusun penelitian lebih lanjut dengan hasil yang telah baik dari sekarang.

5.3 Saran

Penelitian ini masih memiliki beberapa kekurangan yang diharapkan dapat diperbaiki oleh peneliti selanjutnya dalam studi mengenal analisis kualitas layanan perpustakaan keliling menggunakan metode *servqual* (*service quality*) pada Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara. Beberapa saran yang dapat diberikan berdasarkan penelitian ini sebagai berikut:

5.3.1 Bagi Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara

Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara diharapkan dapat memperbanyak dan memperbarui koleksi bahan bacaan, khususnya buku-buku yang sesuai untuk anak sekolah, agar kebutuhan informasi perpustakaan dapat terpenuhi dengan lebih baik. Selain itu, peningkatan kualitas layanan seperti keteraturan jadwal kunjungan, juga perlu menjadi perhatian. Setelah aspek layanan dan koleksi diperbaiki, instansi juga disarankan untuk meningkatkan promosi layanan perpustakaan keliling agar menjangkau lebih banyak pengguna. Promosi dapat dilakukan melalui media social, kerja sama dengan sekolah, dan penyuluhan langsung kepada masyarakat. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan perpustakaan keliling dapat berperan lebih optimal dalam meningkatkan minat baca dan literasi masyarakat.

5.3.2 Bagi Pustakawan

Kepada pustakawan, hendaknya lebih meningkatkan kualitas pelayanan demi memacu minat baca pemustaka serta memberikan pelayanan yang baik kepada anak sekolah.

5.3.3 Bagi Anak Sekolah

Diharapkan untuk aktif bergabung dan memanfaatkan layanan perpustakaan keliling setiap kali kunjungan dilakukan. Kehadiran perpustakaan keliling memberikan kesempatan bagi anak sekolah untuk menambah sumber bahan bacaan dan informasi tanpa harus dating ke perpustakaan pusat. Dengan demikian, anak sekolah dapat lebih mudah mengakses beragam materi bacaan dan mendapatkan informasi yang bermanfaat secara lebih terjangkau.

5.3.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan awal atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa, khususnya dalam bidang layanan perpustakaan keliling. Untuk memperkaya hasil penelitian dimasa mendatang. Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperbanyak jumlah informan agar data yang diperoleh lebih bervariasi dan representatif terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Selain itu, pendekatan penelitian dapat diperluas dengan mencakup wilayah atau daerah yang berbeda sebagai bahan perbandingan dalam pelaksanaan layanan perpustakaan keliling. Perluas wilayah kajian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi perpustakaan keliling diterapkan di berbagai konteks geografis dan social, sehingga dapat ditemukan kelebihan, kekurangan, serta praktik terbaik yang dapat dijadikan acuan bersama. Penelitian selanjutnya juga diharapkan mampu menyumbangkan wawasan, informasi, serta menjadi bahan diskusi akademik bagi pengembangan layanan perpustakaan keliling dimasa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrilia, R., & Sulaeman. (2024). Kontribusi perpustakaan sekolah terhadap Peningkatan Literasi Membaca Siswa kelas IV Sekolah Dasar. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran 2 SD (JP2SD)*, 4(1), 35–44. DOI: <https://doi.org/10.22219/jp2sd.v1i2.34893>
- Almufariz, M. D. (2025). *Implementasi program perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lampung Barat dalam menumbuhkan budaya literasi masyarakat* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung). Diakses pada 7 Januari 2025, dari <https://repository.radenintan.ac.id/38141/>
- Andry, H., Zulkifli, Z., & Joti, R. (2022). Pelayanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 240–248. DOI: [https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8\(2\).10532](https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8(2).10532)
- Anugrah, L. M. F. (2022). *Analisis kualitas layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar). Diakses pada 7 Januari 2025, dari <https://repositori.uinalauddin.ac.id/23068/1/40400118073%20LAODE%20MUH%20FAJAR%20ANUGRAH.pdf>
- Arianto, N. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101. DOI: <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>
- Asmara, I. (2019). *Analisis pelayanan perpustakaan keliling di Kota Banda Aceh* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry). Diakses pada 7 Maret

2025,dari:<https://repository.arraniry.ac.id/id/eprint/16674/1/Ira%20Asmara,%20531202934,%20FAH,%20IP,%20082368163087.pdf>

Awaluddin, M., Mantik, H., & Fadillah, F. (2023). Penerapan metode SERVQUAL pada skala Likert untuk mendapatkan kualitas pelayanan kepuasan pelanggan. *JSI (Jurnal Sistem Informasi) Universitas Suryadarma*, 10(1), 89–106. DOI: <https://doi.org/10.35968/jsi.v10i1.990>

Basuki, S. (2020). *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta, universitas terbuka.

Birdi, B., Wilson, K., & Tso, H. M. (2009). The nature and role of empathy in public librarianship. *Journal of Librarianship and Information Science*, 41(2), 81–89. DOI: <https://doi.org/10.1177/0961000609102827>

Bungin, B. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif: Aktualisasi metodologis ke arah ragam varian kontemporer*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Dola, R. T. (2024). Penyediaan koleksi dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang. *Al Maarif: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam*, 4(2), 225–233. DOI: <https://doi.org/10.37108/almaarif.v4i2.1747>

Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen pelayanan publik: Peduli inklusif dan kolaborasi*. Yogyakarta: UGM Press.

Fauzi, A. (2021). Fungsi repository perpustakaan umum dalam pelestarian pengetahuan lokal. *Jurnal Pustaka Masyarakat*, 8(1), 40–46. DOI: <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jpm/article/view/49670>

Hardani, R., Abdullah, S., Saputra, D., Ayu, F., Ramadhan, T., & Fitriani, L. (2020). *Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.

Hartati, S. (2021). *Peran fasilitas fisik dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan keliling di Kabupaten Sleman*. (Skripsi, Universitas Gadjah

- Mada). Diakses pada 10 April 2025 dari <https://repository.ugm.ac.id/id/eprint/38871/>
- Huda, K. W., & Rohmiyati, Y. (2019). Analisis Gerakan Literasi Sekolah (GLS) dengan media buku cerita bergambar di SD Negeri Wotan 02 Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(4), 117–126. DOI: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/26864>
- Irhamna, L. M. (2018). *Efektivitas layanan perpustakaan keliling dalam meningkatkan minat baca masyarakat di Kota Depok* (Skripsi, Universitas Brawijaya). Diakses pada 10 April 2025 dari <http://repository.ub.ac.id/xxxx>
- Iyuk, M. (2022). Optimalisasi perpustakaan sebagai sumber belajar di SD Negeri 08 Marong. *Jurnal Pendidikan Bahasa*, 10(2), 253-260. <https://doi.org/10.31571/bahasa.v10i2.3434>
- Jundiah. (2023). *Sistem peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan keliling dengan metode General User Interface (GUI) di Jakarta Barat* (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta). Diakses pada 10 Juni 2025 dari <http://repository.uinjkt.ac.id/xxxx>
- Kadariyah, N. (2014). *Pengelolaan perpustakaan keliling di Perpustakaan Daerah Tangerang Selatan*. (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta). Diakses pada 13 April 2025 dari <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/29414/1/NUZLIANNI%20KADARIYAH-FAH.pdf>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Kurniawati, I. (2022). *Profesionalitas pustakawan dalam layanan keliling di Dinas Perpustakaan Kota Blitar*. (Skripsi, Universitas Negeri Malang). Diakses pada 10 Juni 2025 dari <https://repository.um.ac.id/23471/>

- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Yogyakarta: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).
- Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marlina, D., & Siregar, H. (2023). Pengaruh penataan koleksi terhadap efektivitas layanan perpustakaan keliling. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 12(1), 45–52. DOI: <https://doi.org/10.31294/jipk.v12i1.23456>
- Moen, M. C., Weller, T., & Peercy, M. S. (2020). The perceptions and expectations of children and young adult services in public libraries. *Education for Information*, 36(3), 209–229. DOI: <https://doi.org/10.3233/EFI-190311>
- Moleong, L. J. (2016). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, R. A. (2022). *Pelaksanaan layanan perpustakaan keliling dalam meningkatkan literasi membaca siswa sekolah dasar di Kabupaten Tapanuli Selatan* (Skripsi, Universitas Negeri Medan). Diakses pada 10 Mei 2025 dari <http://repository.unimed.ac.id/xxxx>
- Ningsih, R., & Maulana, Y. (2023). Evaluasi ruang dan desain interior pada layanan perpustakaan keliling. *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*, 8(2), 112–120. DOI: <https://doi.org/10.24843/jkip.v8i2.34987>
- Nurjanah, C., & Darwan, D. (2024). Implementasi perpustakaan keliling untuk mendukung Gerakan Literasi Nasional di Sekolah Dasar (SD) dan Madrasah Ibtidaiyah (MI) Desa Cipeujeuh Kulon. *J-ADIMAS (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 12(2), 80–85. DOI: <https://doi.org/10.29100/j-adimas.v12i2.6572>

- Prastowo, A. (2018). *Sumber belajar dan pusat sumber belajar*. Depok: Pranamedia Group.
- Pratama, A. A., & Primadesi, Y. (2023). Kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling di Dinas perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi. *Jurnal Pendidikan Rokania*, 8, 89–96. DOI: <https://doi.org/10.37728/jpr.v8i1.614>
- Rahayu, T. (2021). *Analisis persepsi pengguna terhadap layanan perpustakaan keliling di Kabupaten Banyumas*. (Skripsi, Universitas Negeri Semarang). Diakses pada 12 April 2025, dari <http://lib.unnes.ac.id/58932/>
- Rahmah, E. (2018). *Akses dan layanan perpustakaan: Teori dan aplikasi*. Jakarta: Kencana.
- Rahmah, Y., & Rahmah, E. (2019). Perilaku pencarian informasi Generasi Milenial untuk memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 8(1), 562-572. DOI: <https://doi.org/10.24036/107488-0934>
- Sabirin. (2017). *Evaluasi Layanan Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues dan Kaitannya dengan Tingkat Peminjaman Koleksi*. (Skripsi, UIN Ar-Raniry Banda Aceh). Diakses pada 13 April 2025, dari <https://core.ac.uk/download/pdf/293465595.pdf>
- Saputri, H. D. (2018). *Manajemen ekstra kurikuler untuk mengembangkan minat dan bakat siswa di SD Muhammadiyah 1 Alternatif Kota Magelang* (Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta). Diakses pada 13 April 2025, dari https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/24997/1/12490039_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf
- Terrile, V. C. (2024). Community college library services: Meeting students where they are. *Teachers College Record*, 126(6–7), 46–63. DOI: <https://doi.org/10.1177/01614681241285739>

- Wahyuni, L. (2020). Evaluasi koleksi buku anak pada layanan perpustakaan keliling di Kota Makassar. (Skripsi, Universitas Hasanuddin). Diakses pada 18 April 2025, dari <http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/16458/>
- Widyaningrum, T. F., Rahmawati, L. E., Dharojah, R. W., Fitria, C. N., & Darwis, D. (2024). Menggerakkan roda literasi: Inovasi perpustakaan keliling Sragen dalam membangun budaya baca bagi siswa sekolah dasar. *Jurnal Ilmiah Kampus Mengajar*, 4(1), 85–98. DOI: <https://doi.org/10.56972/jikm.v4i1.119>
- Yusof, Z. M., & Halim, M. H. A. (2015). Assessing the emotional intelligence profile of public librarians in Malaysia: Descriptive analysis. *International Journal of Information Science and Management*, 13(2), 1–15. DOI: <https://www.researchgate.net/publication/280048612>

