

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengukur pengaruh perilaku asertif staf perpustakaan (X) terhadap kualitas layanan perpustakaan (Y) di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo. Setelah dilakukannya pengujian dan analisa data maka diperoleh hasil yang dapat diambil beberapa kesimpulan yakni:

1. Tingkat Perilaku Asertif staf perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo adalah **sedang** dengan rincian penilaian oleh 28 responden dan 16 item pernyataan dengan persentase 70%. Ini menunjukkan bahwa perilaku asertif di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo sudah baik. Artinya sebagian besar staf perpustakaan sudah berperilaku asertif dan mampu mengungkapkan perasaannya, mampu mengungkapkan pendapat dan pa yang ia yakini, serta mampu menegakkan hak pribadi dan menghargai hak orang lain.
2. Tingkat Kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo adalah **sedang** dengan rincian penilaian oleh 27 responden dan 14 item pernyataan dengan persentase 67,5%. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo sudah baik. Artinya staf perpustakaan mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap pemustaka dan mampu berperilaku asertif guna meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan.
3. Pengaruh perilaku asertif terhadap kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo adalah sedang dan berjalan secara positif. Artinya, apabila tingkat perilaku asertif staf perpustakaan tinggi maka akan menunjukkan kualitas pelayanan yang tinggi pula. Sebaliknya, apabila perilaku asertif rendah, maka akan menunjukkan kualitas pelayanan yang rendah pula.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah disimpulkan mengenai pengaruh perilaku asertif staf perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo, sehingga penulis dapat memberikan saran yakni sebagai berikut:

1. Kepada staf Perpustakaan

Berusahalah untuk mengungkapkan apa yang dirasakan kepada orang lain. Sampaikan keyakinan dan pendapat anda kepada teman lainnya sehingga mereka akan mengerti apa yang anda rasakan dan yang anda inginkan. Meskipun begitu jangan mengabaikan pendapat teman anda sehingga mereka tidak merasa tersinggung.

2. Kepada Instansi

Disarankan kepada Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo untuk memperhatikan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pemustaka dan membagikan beban tugas dan pengertian kepada staf perpustakaan sesuai dengan keterampilannya sehingga akan memicu staf perpustakaan berperilaku asertif tanpa adanya tekanan dari atasan. Para staf perpustakaan juga dapat menjalin komunikasi yang baik agar dapat dengan baik menyampaikan masukan dan motivasi tanpa menyinggung perasaan lawan bicaranya.

3. Kepada Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti berikutnya untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan juga dengan penelitian ini yang dapat menggunakan data terbaru dari objek penelitian Dinas Perpustakaan dan Arsip ataupun objek penelitian lainnya, selain itu peneliti selanjutnya juga dapat menambah variabel independent lainnya yang memiliki kolerasi dengan perilaku asertif pada suatu organisasi sehingga dapat teridentifikasi dengan lebih jelas.