

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Menunjuk pada rumusan masalah dan didasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan, penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan sebagai berikut,

1. Berdasarkan hasil penelitian, gambaran Kualitas Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Barat berada pada kategori tinggi dari hasil olah data. Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu, Indikator *Reliability* (Keandalan).
2. Berdasarkan hasil penelitian, gambaran Kepuasan Pengguna Arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Barat berada pada kategori tinggi dan mempresepsikan bahwa kepuasan pengguna sudah merasa puas. dari hasil olah data jawaban responden penelitian. Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu, Indikator Kesesuaian Harapan.
3. Berdasarkan hasil penelitian, Kualitas Layanan Arsip berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat (DISPUSIPDA). Hubungan antar variabel berjalan satu arah, hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan atau penurunan di satu variabel maka akan diikuti oleh peningkatan atau penurunan di satu variabel lainnya.

5.2. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan untuk pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Barat dan peneliti selanjutnya berdasarkan hasil penelitian yakni,

1. Berdasarkan gambaran Kualitas Layanan Arsip (X) dipersepsikan berada pada kategori tinggi. Namun, pada variabel ini terdapat indikator yang memiliki nilai rata-rata terendah yaitu, *Responsiveness* (cepat tanggap) Hasil ini mengandung makna bahwa petugas layanan arsip perlu meningkatkan kembali Indikator *Responsiveness* (cepat tanggap). Oleh karena itu, disarankan agar para petugas layanan arsip dapat memberikan

respon dengan baik dan cepat menanggapi keluhan maupun kritikan yang diajukan oleh pengguna arsip.

2. Berdasarkan gambaran Kepuasan Pengguna Arsip (Y) dipersepsikan berada pada kategori tinggi. Namun, pada variabel ini terdapat kategori yang memiliki nilai rata-rata terendah yaitu minat berkunjung kembali. Hasil ini memiliki arti bahwa seorang petugas layanan arsip perlu meningkatkan kembali pelayanan dari berbagai aspek, dengan tujuan agar pengguna arsip dapat menggunakan kembali atau melakukan kunjungan ulang di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Barat.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian lebih mendalam mengenai kualitas Layanan Arsip dan kepuasan pengguna arsip peneliti di sarankan untuk melakukan penelitian dengan responden yang lebih banyak lagi. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan mengubah variabel X dan Y dalam penelitian sesuai dengan teori, sehingga pembahasan mengenai kualitas Layanan Arsip, kepuasan pengguna arsip akan menjadi luas kembali.