

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

5.1.1 Simpulan Umum

Mengacu pada hasil analisis temuan penelitian, dapat diketahui bahwasanya performa kepuasan layanan aplikasi perpustakaan digital iPusnas pada masa pandemi COVID-19 secara keseluruhan termasuk ke dalam kategori penilaian kepuasan yang baik. Pencapaian tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan esensial pemustaka yang diharapkan pada layanan aplikasi perpustakaan digital iPusnas selama terjadinya pembatasan pandemi COVID-19 telah mampu terpenuhi, walaupun belum mencapai taraf penilaian kepuasan yang maksimal. Keseluruhan hasil penilaian tersebut diperoleh berdasarkan analisis pada tiga dimensi utama LibQUAL+, antara lain kinerja pelayanan pustakawan dan staf (*Affect of Service*), cakupan konten layanan (*Information Control*), dan keberkesanan tempat (*Library as Place*).

5.1.2 Simpulan Khusus

Secara khusus, hasil analisis temuan menunjukkan pula penilaian masing-masing evaluasi kesenjangan (*Gap*) LibQUAL+ pada layanan aplikasi perpustakaan digital iPusnas, antara lain:

- 1) Hasil kesenjangan antara Persepsi dan Harapan Minimum (*Adequacy Gap*)
Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa secara keseluruhan dimensi LibQUAL+, layanan aplikasi perpustakaan digital iPusnas memperoleh kesenjangan antara Persepsi (P) dan Harapan Minimum (HM) yang positif sebesar 0,76.
- 2) Hasil kesenjangan antara Persepsi dan Harapan Ideal (*Superiority Gap*)
Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa secara keseluruhan dimensi LibQUAL+, layanan aplikasi perpustakaan digital iPusnas memperoleh kesenjangan antara Persepsi (P) dan Harapan Ideal (HI) yang negatif sebesar -1,14.

5.2 Implikasi dan Rekomendasi

Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan digital iPusnas telah memperoleh penilaian yang baik. Akan tetapi di samping pencapaian yang telah baik, ekspektasi ideal masih belum mampu tercapai secara maksimal, sehingga diperlukan improvisasi khususnya pada dimensi *Information Control* menunjukkan surplus kesenjangan persepsi terhadap harapan minimum (*Adequacy Gap*) yang paling rendah. Nilai *Adequacy Gap* yang rendah perlu menjadi perhatian khusus untuk menjaga agar kepuasan pemustaka terhadap layanan tidak jatuh semakin jauh ke dalam ketidakpuasan. Maka dalam hal tersebut peneliti menyampaikan beberapa rekomendasi berdasarkan temuan di dalam penelitian ini, sebagai berikut:

5.2.1 Bagi Pengembang Perpustakaan Digital

Saran bagi pengembangan perpustakaan digital, pemustaka mengharapkan layanan perpustakaan digital yang mampu memenuhi kebutuhan esensial pemustaka, di antaranya adalah pada konteks konten layanan dan proses temu balik informasi. Temuan yang menunjukkan rendahnya nilai *Adequacy Gap* dimensi *Information Control* pada layanan aplikasi perpustakaan digital iPusnas mengisyaratkan sistem pengelolaan konten dan komoditas konten merupakan aspek prioritas dalam perbaikan maupun pengembangan perpustakaan digital selanjutnya.

5.2.2 Bagi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

Sebagai pemangku kebijakan, temuan penelitian menunjukkan dimensi *Information Control* berada dalam posisi yang paling riskan mendapat ketidakpuasan pemustaka, sehingga diperlukan keputusan yang membuka jalan kebijakan perbaikan layanan dengan seluruh sumber daya yang diperlukan di samping tetap menjaga improvisasi pada dimensi-dimensi lain yang menjadi acuan evaluasi pada penelitian ini.

5.2.3 Bagi Pustakawan

Di samping improvisasi dalam aspek komoditas konten pada layanan aplikasi perpustakaan digital iPusnas yang memerlukan peran pustakawan dalam menentukan koleksi yang mencakup kebutuhan pemustaka, manifestasi afeksi

pustakawan dalam kecepatan menanggulangi kendala yang terjadi pada layanan mendapat perhatian khusus agar memberikan kepastian perbaikan layanan kepada pemustaka.

5.2.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

Konstruksi LibQUAL+ hasil modifikasi peneliti masih belum proporsional dari segi komposisi sebaran butir pernyataan yang sebagian besar terkonsentrasi pada dimensi *Information Control* dan minim manifestasi butir evaluasi khususnya pada dimensi *Affect of Service* dan *Library as Place*. Maka, bagi peneliti selanjutnya yang tertarik pada topik evaluasi perpustakaan digital ataupun implementasi LibQUAL+ pada perpustakaan digital dapat dipertimbangkan kekurangan-kekurangan yang terdapat dalam penelitian ini dan diharapkan memperoleh temuan yang lebih baik pada penelitian selanjutnya.