

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

5.1. Simpulan

5.1.1. Simpulan Umum

Berdasarkan uraian pada bab temuan dan hasil penelitian, dapat dibuat kesimpulan bahwa kualitas layanan *e-resources* perpustakaan yang mencakup dua kriteria yaitu perpustakaan ideal (ekspektasi) dan kinerja layanan *e-resources* Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (persepsi) menggunakan *e-s-qual* yang terdiri dari 7 dimensi yaitu *efficiency*, *system availability*, *fulfillment*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact*. Secara umum, penilaian untuk kriteria perpustakaan ideal (ekspektasi) sudah berada pada kategori sangat baik, ditunjukkan oleh dimensi yang memperoleh nilai tertinggi yaitu dimensi *privacy* yang dapat dijelaskan bahwa pemustaka menginginkan layanan *e-resources* perpustakaan melindungi informasi datanya serta diharapkan dapat menjaga kerahasiaan segala interaksi di layanan *e-resources*. Setelah itu nilai kedua tertinggi adalah dimensi *efficiency*, yang dapat dijelaskan bahwa pemustaka mengharapkan layanan *e-resources* dapat diakses di mana saja dan halaman dari layanan *e-resources* nya bisa dimuat dengan cepat. Sedangkan untuk kinerja layanan *e-resources* Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) atau kriteria persepsi sudah berada pada kategori baik. Dilihat dari dimensi yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu dimensi *privacy*, di mana layanan *e-resources* Perpustakaan UPI sudah melindungi informasi data pemustaka dan juga menjaga kerahasiaan interaksi yang terjadi selama menggunakan *e-resources*. Adapun dimensi dengan nilai kedua tertinggi adalah dimensi *contact*, yang dapat dijelaskan bahwa layanan *e-resources* Perpustakaan UPI menyediakan kontak seperti telepon, email, dan akun sosial media. Selain itu, pada layanan *e-resources* Perpustakaan UPI menyediakan layanan *customer service* secara online.

Setelah dilakukan perhitungan *total electronic service quality* (TESQ) untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka tentang kualitas layanan *e-resources* Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) didapatkan hasil perhitungan secara keseluruhan bernilai negatif. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan *e-resources* Perpustakaan UPI masih belum memuaskan, karena hasil

perolehan nilai adalah kurang dari 0. Hasil ini didapatkan karena adanya *gap* atau kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi dari pemustaka, *gap* dengan nilai tertinggi ditunjukkan oleh dimensi *efficiency* dan *compensation*. Dari hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa pada dimensi *efficiency* terdapat kesenjangan berupa pemustaka yang menggunakan layanan *e-resources* merasa tidak lebih cepat mendapatkan referensi yang diinginkan, sedangkan pada dimensi *compensation* diketahui kesenjangan terjadi karena pustakawan perpustakaan dirasa harus memiliki keahlian dalam hal pergantian referensi atau alternatif jawaban.

Sedangkan untuk melihat kualitas layanan yang harus diperbaiki dilakukan analisis menggunakan *importance performance analysis* (IPA) yang menghasilkan empat bagian kuadran. Dilihat dari hasil pada gambar 4.2 tersebut, salah satu kuadran merupakan kuadran prioritas utama (kuadran 1) yang terdiri dari delapan item pernyataan menunjukkan kualitas layanan *e-resources* yang perlu diprioritaskan perbaikannya. Karena pada satu daerah kuadran tersebut terdiri dari berbagai item pernyataan dimensi yang berbeda-beda, dengan demikian dimensi yang perlu memprioritaskan untuk diadakannya perbaikan diantaranya dimensi *efficiency*, *system availability*, *fulfillment*, *responsiveness*, dan *compensation*.

5.1.2. Simpulan Khusus

- 1) Kualitas layanan *e-resources* Perpustakaan UPI untuk dimensi *efficiency* sudah berada pada kategori baik. Didukung oleh pernyataan layanan *e-resources* perpustakaan membantu pemustaka dalam memenuhi tugas perkuliahan. Adapun, untuk mengetahui kepuasan pemustaka digunakan perhitungan TESQ diperoleh hasil negatif yang artinya pemustaka masih belum merasa puas dengan kualitas layanan *e-resources* pada dimensi *efficiency*.
- 2) Kualitas layanan *e-resources* Perpustakaan UPI untuk dimensi *system availability* sudah berada pada kategori baik. Didukung oleh pernyataan layanan *e-resources* perpustakaan memiliki berbagai fitur yang lengkap dan jelas. Adapun untuk mengetahui kepuasan pemustaka digunakan perhitungan TESQ diperoleh hasil negatif yang artinya pemustaka masih belum merasa puas dengan kualitas layanan *e-resources* pada dimensi *system availability*.
- 3) Kualitas layanan *e-resources* Perpustakaan UPI untuk dimensi *fulfillment* sudah berada pada kategori baik. Didukung oleh pernyataan semua referensi yang tersedia

di layanan *e-resources* perpustakaan terpercaya. Adapun untuk mengetahui kepuasan pemustaka digunakan perhitungan TESQ diperoleh hasil negatif yang artinya pemustaka masih belum merasa puas dengan kualitas layanan *e-resources* pada dimensi *fulfillment*.

- 4) Kualitas layanan *e-resources* Perpustakaan UPI untuk dimensi *privacy* sudah berada pada kategori sangat baik. Didukung oleh pernyataan layanan *e-resources* perpustakaan melindungi informasi data pemustaka. Adapun untuk mengetahui kepuasan pemustaka digunakan perhitungan TESQ diperoleh hasil negatif yang artinya pemustaka masih belum merasa puas dengan kualitas layanan *e-resources* pada dimensi *privacy*.
- 5) Kualitas layanan *e-resources* Perpustakaan UPI untuk dimensi *responsiveness* sudah berada pada kategori baik. Didukung oleh pernyataan layanan *e-resources* perpustakaan mampu menyesuaikan tampilannya di perangkat berbeda baik pada web atau mobile. Adapun untuk mengetahui kepuasan pemustaka digunakan perhitungan TESQ diperoleh hasil negatif yang artinya pemustaka masih belum merasa puas dengan kualitas layanan *e-resources* pada dimensi *responsiveness*.
- 6) Kualitas layanan *e-resources* Perpustakaan UPI untuk dimensi *compensation* sudah berada pada kategori baik. Didukung oleh pernyataan pustakawan perpustakaan bersedia membantu pemustaka dalam menemukan referensi yang sesuai. Adapun untuk mengetahui kepuasan pemustaka digunakan perhitungan TESQ diperoleh hasil negatif yang artinya pemustaka masih belum merasa puas dengan kualitas layanan *e-resources* pada dimensi *compensation*.
- 7) Kualitas layanan *e-resources* Perpustakaan UPI untuk dimensi *contact* sudah berada pada kategori baik. Didukung oleh pernyataan layanan *e-resources* perpustakaan menyediakan kontak seperti telepon, email, dan akun sosial media. Adapun untuk mengetahui kepuasan pemustaka digunakan perhitungan TESQ diperoleh hasil negatif yang artinya pemustaka masih belum merasa puas dengan kualitas layanan *e-resources* pada dimensi *contact*.

5.2. Implikasi dan Rekomendasi

5.1.1. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dikemukakan implikasi secara teoritis dan praktis, yaitu sebagai berikut.

1. Implikasi Teoritis

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan *e-resources* perpustakaan dan kepuasan pemustaka, dengan itu diharapkan penelitian ini dapat membantu perpustakaan dan pihak lainnya yang terlibat pada saat membuat suatu keputusan ataupun kebijakan untuk kedepannya. Juga diharapkan dapat memberikan wawasan pengetahuan bidang ilmu perpustakaan.

2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini digunakan sebagai masukan bagi perpustakaan dan pustakawan untuk lebih memperhatikan dan memperbaiki hal yang dianggap penting oleh pemustaka namun kinerja layanan yang diberikannya belum memuaskan. Dapat diterapkan pada saat membuat inovasi layanan yang lebih memenuhi kebutuhan pemustaka.

5.1.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memiliki saran untuk beberapa pihak, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi pihak perpustakaan diharapkan dapat memperbaiki kualitas layanan *e-resources* yang berkaitan dengan kemudahan penggunaan layanan, serta pemberian informasi yang sesuai agar senantiasa memfasilitasi dan memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Selain itu, lebih diaktifkan lagi pemberian kelas literasi kepada pemustaka agar menjadikan pemustaka terampil dalam menelusur informasi khususnya dalam layanan *e-resources*.
2. Bagi pustakawan baiknya memiliki peran aktif dalam mengikuti pelatihan, seminar, atau kegiatan kepustakawanan lainnya, meningkatkan profesionalisme kerja, dan diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik yaitu layanan prima kepada pemustaka.
3. Bagi dosen atau tenaga pendidikan diharapkan dapat mengenalkan serta menyarankan mahasiswa atau peserta didiknya untuk menggunakan dan lebih memanfaatkan layanan-layanan serta fasilitas yang diberikan perpustakaan.
4. Bagi mahasiswa yang juga sebagai pemustaka diharapkan dapat berbagi informasi dan pengalaman setelah menggunakan layanan di perpustakaan. Dengan harapan lain dapat mengajak satu sama lain untuk menggunakan layanan perpustakaan.

5. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik juga dengan penilaian atau evaluasi kualitas layanan *e-resources* perpustakaan, diharapkan meneliti dengan perspektif yang berbeda agar terciptanya wawasan ilmu pengetahuan yang lebih luas dan menemukan hal baru dalam penelitiannya. Lebih memperdalam pembahasan mengenai faktor-faktor yang dapat menyebabkan bertambahnya kepuasan dan tidak menyebabkan adanya kepuasan.