

BAB V

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

1.1 Simpulan

5.1.1 Simpulan Umum

Dari data penelitian yang telah diolah dan dideskripsikan oleh peneliti dalam mengetahui efektivitas layanan daring terhadap kepuasan Pemustaka Universitas Telkom dapat disimpulkan bahwa efektivitas layanan daring terhadap kepuasan pemustaka berdasarkan model *end user computing satisfication* (EUCS) dengan dimensi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* berada dalam katagori baik.

5.1.2 Simupan Khusus

Efektivitas layanan daring perpustakaan Universitas Telkom berdasarkan dimensi *content* berada dalam kategori baik. Hal ini berarti pemustaka pada layanan daring tersebut sudah merasa puas dengan isi informasi yang telah disediakan dalam layanan daring yang mereka manfaatkan.

Efektivitas layanan daring perpustakaan Universitas Telkom berdasarkan dimensi *accuracy* berada dalam kategori baik. Hal ini berarti pemustaka pada layanan daring telah merasa puas dengan kualitas dan keakuran informasi yang mereka dapatkan dari layanan daring yang telah disediakan.

Efektivitas layanan daring perpustakaan Universitas Telkom berdasarkan dimensi *format* berada dalam kategori baik. Hal ini berarti pemustaka pada layanan daring telah merasa puas dengan tampilan layanan daring mulai desain, tata letak nya dan hal yang menarik lainnya yang telah mereka lihat dan gunakan untuk memenuhi kebutuhan informasinya.

Efektivitas layanan daring perpustakaan Universitas Telkom berdasarkan dimensi *ease of use* berada dalam kategori sangat baik. Hal ini dapat diartikan jika pemustaka pada layanan daring merasa sangat puas dengan

Sri Yumna Azkiya, 2022

EFEKTIVITAS LAYANAN DARING TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA UNIVERSITAS TELKOM (STUDI DESKRIPTIF DENGAN MODEL END USER COMPUTING SATISFICATION)s

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

kemudahan yang mereka rasakan saat menggunakan layanan daring untuk memenuhi kebutuhan informasinya.

Efektivitas layanan daring perpustakaan Universitas Telkom berdasarkan dimensi *timeliness* berada dalam katagori baik. Hal ini dapat diartikan jika pemustaka pada layanan daring perpustakaan terhadap kecepatan dan ketepatan layanan dalam menghasilkan informasi yang sedang dibutuhkan.

5.2 Implikasi dan Rekomendasi

5.2.1 Implikasi

Berdasarkan kepada hasil penelitian yang telah dilakukan efektivitas layanan daring perpustakaan Universitas Telkom terhadap kepuasan pemustaka berdasarkan model *end user computing satisfication* (EUCS) ini didapatkan gambaran bagaimana kepuasan pemustaka terhadap layanan daring yang telah disediakan. Hasil penelitian ini juga dapat memberikan gambaran untuk evaluasi dalam mengembangkan layanan daring yang lebih efektif dan optimal dalam memenuhi kebutuhan penggunanya.

5.2.2 Rekomendasi

Berikut beberapa rekomendasi peneliti berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan:

1. Bagi pihak perpustakaan Universitas Telkom, yaitu:
 - a. Melakukan promosi untuk layanan peminjaman dan mengembalikan koleksi online dan juga layanan My Loft agar lebih banyak mahasiswa dan sivitas akademika lain yang mengetahuinya. Promosi ini dapat dilakukan melalui instagram dengan membuat *instagram story* mengenai layanan tersebut dengan teratur minimal 1 minggu sekali dan menambahkannya juga pada bagian *highlight* instagram resmi perpustakaan.

- b. Menambahkan koleksi digital seperti e-book dan e-journal pada layanan daring salah satu cara yang dapat dilakukan oleh perpustakaan dengan menyediakan fasilitas seperti *google form*, bagi pemustaka untuk bisa merekomendasikan e-book atau e-journal yang mereka butuhkan dan belum terdapat pada layanan daring.
 - c. Meningkatkan kualitas layanan daring terutama dalam peningkatan system seperti dalam hal efektivitas hasil dari pencarian informasi, kemudahan dalam penggunaan *keyword*, informasi yang jelas mengenai system dan layanan daring dan system dapat merekomendasikan berbagai koleksi yang sesuai dengan *keyword* yang di masukan oleh pemustaka.
 - d. Mempertahankan dan selalu melakukan evaluasi terhadap layanan daring agar tetap dapat memuaskan pemustaka yang menggunakannya.
 - e. Tetap mempertahankan dan mengembangkan layanan daring peminjaman dan pengembalian buku online walaupun keadaan telah membaik. Karena dengan adanya layanan ini akan sangat membantu mahasiswa/i yang tidak dapat langsung berkunjung ke perpustakaan.
2. Bagi peneliti selanjutnya apabila menggunakan model yang sama yaitu model EUCS sebaiknya dikembangkan kembali dengan menambahkan beberapa dimensi agar hasil yang didapatkan bias lebih mendalam dan kompleks. Tetapi apabila tertarik untuk meneliti layanan di perpustakaan Universitas Telkom disarankan menggunakan model lain agar dapat dijadikan perbandingan dengan model yang telah digunakan.