

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan merupakan langkah terakhir yang penulis lakukan dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Sistem Informasi Pelayanan Perpustakaan berbasis *Web* terhadap kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan ITB”, setelah membuat suatu kesimpulan selanjutnya penulis mencoba memberikan saran-saran, dengan harapan adanya perbaikan khususnya bagi objek penelitian dan pihak lain yang berkepentingan dengan penyusunan skripsi ini.

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan, kesimpulan yang dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Gambaran mengenai sistem informasi pelayanan perpustakaan berbasis *Web* yang terdiri dari indikator (1) akurat, (2) tepat waktu, (3) relevan, (4) lengkap, berdasarkan hasil analisis data dan dikonsultasikan pada rata-rata skor jawaban responden berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa menurut persepsi responden mengenai sistem informasi pelayanan perpustakaan berbasis *web* yang diterapkan oleh UPT perpustakaan ITB telah dimanfaatkan dengan baik oleh para mahasiswa.
2. Gambaran mengenai kualitas pelayanan yang terdiri dari indikator keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*), berdasarkan hasil analisis data dan dikonsultasikan pada rata-rata skor jawaban responden berada pada kategori

sedang. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan ITB belum optimal.

3. Pengaruh sistem informasi pelayanan perpustakaan berbasis *web* terhadap kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan ITB ditunjukkan berdasarkan hasil perhitungan dan analisis data bahwa sistem informasi pelayanan perpustakaan berbasis *web* berpengaruh cukup kuat terhadap kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan ITB. Namun demikian kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan ITB ini tidak hanya dipengaruhi oleh faktor sistem informasi pelayanan perpustakaan berbasis *web* saja, tetapi ada faktor lain (epsilon) yang juga berpengaruh, yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan pada uraian-uraian yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya, maka dapat diajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Dalam rangka memaksimalkan penerapan sistem informasi pelayanan perpustakaan berbasis *web*, maka pihak UPT Perpustakaan ITB harus lebih memperhatikan atau memaksimalkan penerapan sistem informasi pelayanan perpustakaan berbasis *web*. Dalam sistem informasi pelayanan perpustakaan berbasis *web*, indikator relevan memiliki tingkat relevansi informasi yang belum optimal atau belum maksimal dibandingkan indikator lainnya. Indikator relevansi yang belum optimal ini, perlu mendapat perhatian dari para karyawan UPT Perpustakaan ITB. Hal-hal yang harus dilakukan yang berkaitan dengan indikator relevan antara lain: (a) meningkatkan kesesuaian isi informasi yang dibutuhkan mahasiswa, (b) meningkatkan kesesuaian

informasi data koleksi dalam *web* dengan data yang ada di perpustakaan, dan
(c) meningkatkan kesesuaian informasi data peminjaman dalam *web* dengan data yang ada di perpustakaan

2. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, maka pihak UPT Perpustakaan ITB harus lebih memperhatikan atau memaksimalkan pelayanannya kepada para mahasiswanya. Dalam variabel kualitas pelayanan, Indikator keandalan memiliki persentase paling rendah jika dibandingkan dengan indikator lainnya. Rendahnya persentase indikator keandalan pada variabel kualitas pelayanan, perlu mendapat perhatian dari perpustakaan dalam hal ini UPT Perpustakaan ITB, sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan, terutama yang berkaitan dengan indikator keandalan yang meliputi tingkat keakuratan data pengguna
3. Mempublikasikan secara optimal fungsi dari sistem informasi pelayanan perpustakaan berbasis *web*, hal ini dilakukan agar sistem informasi pelayanan perpustakaan berbasis *web* yang di terapkan di UPT Perpustakaan ITB dapat diakses oleh lebih banyak mahasiswa di tahun-tahun berikutnya