

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Penggunaan metode WebQual 4.0 pada *website* Perpustakaan Daerah Purwakarta (*disipusda.purwakartakab.go.id*) menunjukkan kualitas *website* yang termasuk dalam kategori "baik" dengan persentase 74,51%. Hal ini diperoleh melalui pengukuran pada tiga dimensi WebQual 4.0, yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan). Di antara ketiga dimensi tersebut, *information quality* (kualitas informasi) memiliki penilaian yang baik dengan posisi tertinggi. Oleh karena itu, secara keseluruhan, *website* Perpustakaan Daerah Purwakarta memerlukan tindakan pemeliharaan yang stabil untuk menjaga kualitasnya.
2. Penggunaan metode WebQual 4.0, dimensi *usability* (kegunaan) pada *website* Perpustakaan Daerah Purwakarta (*disipusda.purwakartakab.go.id*) memiliki kualitas "baik" dengan persentase 73,93%. Hal tersebut terlihat dari penilaian positif yang diberikan responden terhadap dimensi *usability* khususnya pada indikator "Website mudah untuk dipelajari dan dioperasikan". Dimensi *usability* menempati posisi kedua tertinggi dibandingkan dengan dua dimensi lainnya. Oleh karena itu, diperlukan tindakan pemeliharaan yang stabil pada dimensi ini.
3. Penggunaan metode WebQual 4.0, dimensi *information quality* (kualitas informasi) pada *website* Perpustakaan Daerah Purwakarta (*disipusda.purwakartakab.go.id*) memiliki kualitas "baik" dengan persentase 76,33%. Hal ini terlihat dari penilaian positif yang diberikan responden terhadap dimensi *information quality* terutama pada indikator "Website memberikan informasi yang dapat dipercaya". Dimensi *information quality* berada pada posisi terendah dibandingkan dengan dua dimensi lainnya. Oleh karena itu, diperlukan tindakan pemeliharaan yang stabil pada dimensi ini.

4. Penggunaan metode WebQual 4.0, dimensi *service interaction quality* (layanan dan kualitas interaksi) pada *website* Perpustakaan Daerah Purwakarta (*disipusda.purwakartakab.go.id*) memiliki kualitas “baik” dengan persentase 73,53%. Hal ini terlihat dari penilaian positif yang diberikan responden terhadap dimensi *service interaction quality* khususnya pada indikator “Pengguna merasa aman untuk melakukan layanan”. Dimensi *service interaction quality* menempati posisi terendah dibandingkan dengan dua dimensi lainnya. Oleh karena itu, diperlukan tindakan pemeliharaan yang stabil pada dimensi ini.

5.2. Implikasi

Berdasarkan hasil yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memiliki implikasi sebagai berikut:

- 1 Hasil penelitian menggunakan metode WebQual 4.0 dapat memberikan gambaran mengenai kualitas *website* perpustakaan saat ini. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi perpustakaan daerah dalam upaya meningkatkan kualitas *website* perpustakaan yang dimiliki.
- 2 Penelitian ini menyediakan referensi tentang penggunaan WebQual 4.0 untuk mengukur kualitas sebuah *website* dan menganalisis dimensi yang perlu diperhatikan. Oleh karena itu, penelitian ini dapat digunakan sebagai tolok ukur kualitas layanan sebuah *website* dari perspektif pengguna dan harapan mereka terhadap kualitas *website* tersebut.

5.3. Rekomendasi

Berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode WebQual 4.0 maka terdapat beberapa indikator yang perlu ditingkatkan pada *website* Perpustakaan Daerah Purwakarta, yaitu:

- 1 Pada dimensi *usability* (kegunaan), terdapat indikator yang perlu diperbaiki atau mendapatkan perhatian lebih, yaitu tampilan *website* yang kurang menarik dan desain yang perlu disesuaikan dengan jenis *website*. Menurut responden, hal ini menunjukkan bahwa *website* Perpustakaan Daerah Purwakarta memiliki tampilan yang kurang menarik sebagai bentuk pemberian layanan kepada masyarakat. Untuk mengatasi hal ini, dapat dilakukan perancangan ulang

tampilan *website* yang lebih menarik dan sesuai dengan jenis *website* perpustakaan secara umum.

- 2 Pada dimensi *information quality* (kualitas informasi), terdapat indikator yang perlu diperbaiki atau mendapatkan perhatian lebih, yaitu penyajian informasi dengan tingkat detail yang tepat dan penyajian informasi dalam format yang sesuai. Menurut responden, hal ini menunjukkan bahwa sebagai media *website* yang memberikan layanan kepada masyarakat, *website* tersebut belum memberikan informasi dengan format dan kalimat yang tepat. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan penyajian informasi yang singkat, jelas, dan tersedia langsung pada *website* agar pemustaka dapat mengakses informasi dengan mudah.
- 3 Pada dimensi *service interaction quality* (kualitas interaksi dan layanan) terdapat indikator yang perlu diperbaiki atau mendapatkan perhatian lebih, yaitu penyediaan ruang komunitas dan kemudahan berkomunikasi dengan organisasi. Menurut responden hal ini menunjukkan bahwa *website* Perpustakaan Daerah Purwakarta belum menyediakan ruang komunikasi untuk komunitas dan organisasi. Adapun hal ini dapat diatasi dengan membuat ruang pada *website* untuk melakukan komunikasi antar pemustaka dan pihak perpustakaan serta dapat membentuk sistem dan kebijakan yang mendukung berlangsungnya komunikasi dan interaksi antar pemustaka pada *website* Perpustakaan Daerah Purwakarta.
- 4 Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan evaluasi *website*, disarankan untuk menggunakan metode pengukuran yang berbeda dan disesuaikan dengan jenis *website* agar hasil yang diperoleh lebih optimal. Namun alangkah baiknya jika peneliti akan melakukan evaluasi *website* Perpustakaan Daerah Purwakarta, menggunakan pendekatan yang lebih fokus pada pengguna, khususnya menggunakan metode *User Centered Design* (UCD). Hal ini dilakukan dengan memprioritaskan kebutuhan dan preferensi pengguna dalam merancang dan mengoptimalkan pengalaman pengguna pada *website*.