

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada penjelasan hasil temuan analisis data yang telah peneliti lakukan mengenai Efektivitas Pemanfaatan Layanan Referensi *Virtual (livechat)* sebagai Media Penelusuran Informasi Pengguna Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, dalam hal ini peran peneliti dalam memberikan kesimpulan terkait penelitian yang telah dilakukan dengan melakukan pengukuran, pengumpulan data dan analisis data menggunakan teori dari efektivitas layanan/program dari Campbell J.P. menghasilkan beberapa kesimpulan sebagai hasil temuan yang peneliti dapatkan dari penelitian ini, adapun hasil atau kesimpulan tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Tingkat efektivitas pemanfaatan layanan referensi *virtual (livechat)* sebagai media penelusuran informasi pengguna Perpustakaan Nasional Republik Indonesia termasuk ke dalam kategori sangat tinggi. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil perhitungan total keseluruhan indikator pada sub-variabel efektivitas menunjukkan nilai sebesar 3,52 dan termasuk ke dalam kategori 3,40-4,20 yaitu sangat tinggi. Kemudian dibuktikan dengan hasil perhitungan pada uji t yaitu diperoleh $348,5 > t_{\text{tabel}} 2,823$ ($t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$) dan dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, yang artinya Layanan referensi *virtual (Livechat)* dinyatakan sangat efektif sebagai media

penelusuran informasi pengguna Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

2. Berdasarkan pada pernyataan dan pertanyaan yang diajukan dalam bentuk kuesioner googleform yang peneliti sebar, menjawab rumusan masalah terkait kendala pengguna dalam pemanfaatan layanan referensi *virtual (livechat)* Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Terdapat sebesar 19,4% dari 388 pengguna atau responden masih memiliki beberapa kendala. Beberapa kendala yang dialami kadang terjadi pada layanan digital pada umumnya, yang mana kendala tersebut seperti sistem yang masih terkadang error, sumber informasi literatur yang belum tersedia dalam versi digital serta kecepatan respon dari pelayanan referensi *virtual (livechat)* tersebut yang masih dirasakan beberapa pengguna/responden.

B. Saran

Berdasarkan pada kesimpulan yang telah peneliti uraikan dari hasil penelitian yang dilakukan, maka dari itu peneliti memberikan saran kepada pihak yang turut masuk ke dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Kepada pihak Perpustakaan Nasional Republik Indonesia terutama Pustakawan atau staf layanan referensi *virtual (Livechat)*, dikarenakan memperoleh hasil yang positif yakni sangat efektif sebagai media penelusuran informasi pengguna. Maka peneliti menyarankan untuk terus memberikan pelayanan yang bermanfaat bagi pengguna terutama dalam membantu penelusuran informasi/ literatur dan memberikan

informasi yang *ter-update* atau mutakhir yang dibutuhkan pengguna, lebih responsif terhadap pengguna yang membutuhkan informasi khusus. Serta memberikan pemahaman dan bimbingan kepada pengguna yang belum memahami seutuhnya terkait teknik penelusuran informasi yang sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan penelusuran informasi mereka. Dibutuhkan adanya promosi terkait layanan referensi (*livechat*) ini, dikarenakan minimnya informasi terkait layanan dari Perpustakaan Nasional Republik Indonesia ini di beberapa wilayah dan sebagian masyarakat. Dengan banyaknya manfaat yang akan didapatkan dari layanan tersebut, diharapkan dapat membantu banyak pengguna dalam memperoleh informasi yang akurat dan sesuai dengan pengguna butuhkan.

2. Bagi Pengguna, yakni pengguna layanan referensi *virtual (livechat)* Perpustakaan Nasional Republik Indonesia agar dapat memanfaatkan layanan-layanan pada Perpustakaan Nasional, terutama untuk memperoleh referensi dan dapat melakukan penelusuran informasi dari berbagai sumber informasi literatur yang telah disediakan oleh pihak layanan-layanan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
3. Bagi Para Pembaca atau peneliti selanjutnya, Penelitian ini tentulah masih memiliki kekurangan, maka dari itu diperlukan penelitian selanjutnya yang membahas terkait Pemanfaatan Layanan Referensi *Virtual* sebagai media penelusuran informasi bagi pengguna. Serta

diharapkan penelitian ini dapat terus dilanjutkan dengan adanya pengembangan topik-topik dari penelitian sebelumnya.