

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan uraian yang telah dikemukakan dari hasil penelitian, analisis data dan temuan dalam penelitian ini mengenai kualitas layanan *cyber* bagi pemustaka di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dan didukung dengan teori-teori yang melandasi penelitian ini pada bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah:

1. Kualitas layanan *cyber* bagi pemustaka di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang diperoleh hasil rata-rata 3,71 yang artinya kualitas layanan *cyber* bagi pemustaka di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang termasuk dalam kategori Baik.
2. Indikator kualitas layanan yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan lagi pada layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang yaitu pada indikator *Emphaty* yang memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,47. Perlu adanya perbaikan pada indikator *Emphaty* karena dari hasil penelitian petugas pada layanan *cyber* kurang memahami dan mengerti apa yang menjadi kebutuhan pemustaka atau pengguna seperti pada saat pemustaka sedang menggunakan layanan *cyber*, komputer yang di pakai pengguna tidak berfungsi dengan baik atau mengalami kesalahan teknis. Petugas pada layanan *cyber* tidak langsung memperbaiki komputer tersebut padahal pemustaka masih

sangat ingin menggunakan komputer tersebut untuk mengerjakan tugas kuliah atau sekedar ingin memanfaatkan layanan *cyber* sebagai sarana hiburan saja. Hal ini membuktikan bahwa petugas pada layanan *cyber* kurang peduli dan memperhatikan keinginan pengguna layanan *cyber*.

Kemudian indikator selanjutnya yang perlu diperbaiki yaitu indikator *Responsiveness* yang memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,50, perlu adanya perbaikan karena petugas pada layanan *cyber* kurang tanggap dalam menangani masalah atau keluhan yang dialami pengguna. Misalnya ketika sedang terjadi masalah pada jaringan komputer yang digunakan oleh pemustaka, petugas pada layanan *cyber* tidak langsung memperbaiki kesalahan tersebut yang membuat mahasiswa atau pengguna akhirnya enggan untuk menggunakan atau memanfaatkan kembali layanan ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini peneliti dapat mengajukan beberapa saran kepada perpustakaan program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang dan untuk penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Bagi perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang:
 - a. Disarankan kepada petugas Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang untuk meningkatkan lagi kualitas layanan *cyber* yang lebih baik lagi dan mempertahankan kualitas yang ada.

- b. Diharapkan kepada petugas agar memperbaiki kualitas layanan *cyber* terutama dari segi *Emphaty* yaitu sikap yang meliputi rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu atau pengguna, dan *Responsiveness* yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan atau pengguna dan memberikan layanan yang cepat.
 - c. Seharusnya pihak perpustakaan melakukan pendidikan atau pelatihan untuk para petugas perpustakaan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang baik bagi pengguna.
2. Bagi penelitian selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan cara mengkaji indikator dan variabel lain yang berkaitan dalam penelitian ini, agar dapat memperluas penelitian ini. Dan dianjurkan kepada penelitian selanjutnya agar memperbanyak referensi baik dari buku maupun jurnal.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Undang-Undang Perpustakaan (UU RI Nomor 43 Tahun 2007)*, Jakarta: Asa Mandiri, 2007.
- Herlina. *Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. Palembang: IAIN Raden Fatah Palembang, 2007.
- Herlina. *Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan*. Palembang: Noer Fikirie Offset, 2013.
- Tjipto, Fandy, & Anastasia Diana, *Total Quality Management Edisi Revisi*. Yogyakarta: CV ANDI Offset, 2003.
- Hartinah, Sri, *Metode Penelitian Perpustakaan*, Tangerang: Universitas Terbuka, 2014.
- Kountur, Rony, *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Penerbit PPM, 2007.
- Martono, Nanang, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.
- Siregar, Syofian, *Metode Penelitian Kuantitatif Di Lengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Prenamedia Group, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2014.
- Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2010.

- Umar, Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Press, 2009.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. t.tp.: Rineka Cipta, 2010.
- Sugiono, Anas, *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta, 2011.
- Yusuf, A. Muri, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Gabungan*. Jakarta: Prenada Media Group, 2014.
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2011.
- Wibowo, *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press, 2016.
- Rahayuningsih, Fransisca, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+TM*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Prastowo, Andi, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta: Divapress, 2012.
- AS Hornby, *Oxford Advanced Learner's Dictionary*. Oxford Great Clarendon Street: Oxford University Press, 2005.
- Tim Penulis Pengantar Teknologi Informasi UNEJ, *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2007.
- Sutarno NS, *Kamus Perpustakaan Dan Informasi*. Jakarta: Jala Permata, 2008.
- Sutarno NS. *Mengenal Perpustakaan*. Jakarta: Jala Permata, 2006.

Basuki,Sulistyo, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991.

Suwarno, Wiji, *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto, 2009.

Supriyanto, Wahyu, *Teknologi Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Kansius, 2008.

Skripsi:

Rusmiatiningsih, “Pemanfaatan Layanan Cyber “Internet” bagi Pemustaka Di Perpustakaan Program pascasarjana Universiats Sriwijaya Palembang” *Skripsi*, Palembang: Jurusan SKI-Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Fakultas Adab Dan Budayab Islam IAIN Raden Fatah Palembang, 2014.

Yunanta, Arta ”Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Berdasarkan Harapan Dan Kenyataan: Studi Kasus Pada Perpustakaan Politeknik Negeri Malang” *Tesis*, (Yogyakarta: Interdisciplinary Islamic Studies (IIS) Konsentrasi Ilmu Perputakaan Dan Informasi, 2015), hal. vi. Diakses dari <http://digilib.uin-suka.ac.id>

Asyiah, Isye Siti “Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Indonesia dalam dimensi SERVQUAL” *Skripsi*,(Depok: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia, 2010). Diakses dari <http://www.lib.ui.ac.id>

Siahaan, Fajar Alam “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode LibQual (Studi Kasus Pada Perpustakaan Universitas Syiah Kuala Banda Aceh)” *Skripsi*, (Medan: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Sastra Universitas Sumatera Utara, 2010). Diakses dari <http://repository.usu.ac.id>

Santoso, Budhi, “Hubungan Antara Usability *Website* Perpustakaan Dan Loyalitas Pemustaka Di Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Gadjan Mada Yogyakarta”, *Tesis*, (Yogyakarta: Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 2017). Diakses dari <http://digilib.uin-suka.id>

M.Salim,”Pengaruh Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya”, *Skripsi*, (Surabaya: Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2014). Diakses dari <http://digilib.uinsby.ac.id>.

Widayati, Anik, “Analisis Kebutuhan Pemustaka Terhadap Perpustakaan Universitas Widya Dharma Klaten” *Skripsi*, (Yogyakarta: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2009). Diakses dari <http://digilib.uin-suka.ac.id>.

Jurnal:

Islamy, Muhammad Abdillah,dkk. “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode LibQualTM (Studi Deskriptif Di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung)”, *Jurnal Edulib*, Vol.1, ed.75 (Juni, 2016). Diakses dari http://eprints.rclis.org/29776/2/antologi%20jurnal_%20M%20abdillah_1206396_edulib.pdf

Supriyanto, Wahyu dan Rini Iswandiri. “Kecenderungan Sivitas Akademika Dalam Memilih Sumber Referensi Untuk Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Di Perguruan Tinggi”, *Jurnal berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 13 No. 1, Juni 2017. Diakses dari <https://jurnal.ugm.ac.id>.

Zahreza Fajar Setiara Putra, Mohammad Sholeh & Naniek Widyastuti. “Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY Menggunakan Metode Webqual 4.0”, *Jurnal JARKOM*, Vol. 1, No. 2, 2 Januari 2014. Diakses dari <http://download.portalgaruda.org>

Maria, Monica dan Mohamad Yusak Anshori, “Jurnal Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake”, *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, Tahun 6, No. 1, April 2013. Diakses dari <https://e-journal.unair.ac.id>

Himayah, “Layanan dan Pelayanan Perpustakaan : Menjawab Tantangan Era Teknologi Era Informasi”, *Jurnal Khizanah Al-Hikmah*, Vol. 1, No.1, Januari-Juni 2013. Diakses dari <http://download.portalgaruda.org>.

Widjoyo Putro, Shandy dkk, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya”, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 2, No. 1, Tahun 2014. Diakses dari <http://publication.petra.ac.id>.

Ginting Meriastuti, dan Deasy Indriyani Halim, “Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UKRIDA Dengan Metode *Servqual* Dan *Quality Function Development (QFD)*”, *Jurnal Teknik dan Ilmu Komputer*, Vol. 01 No. 2, April-Juni 2012. Diakses dari <http://ejournal.ukrida.ac.id>

Rismayeti, “Perpustakaan Perguruan Tinggi: Pedoman, Pengelolaan Dan Standarisasi”, *Jurnal Ilmu Budaya*, Vol. 9 No. 2, Februari 2013. Diakses dari <https://media.neliti.com>.

Artikel:

Tika Ayuningtyas. “Kualitas Layanan Di Perpustakaan Umum Kota Madiun (Studi Deskriptif Tentang Kualitas Layanan Dengan Menggunakan *LIBQUAL* Di Perpustakaan Umum Kota Madiun)”. Artikel diakses dari <http://journal.unair.ac.id>.

Afid Burhanudin. “Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian”. Artikel diakses dari <https://www.afidburhanuddin.wordpress.com>.

Docplayer, “Kajian Teoritis Mengenai Metode LibQual Untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan”. Artikel diakses dari <http://docplayer.info/amp/54427446-Kajian-teoritis-mengenai-metode-libqual-tm-untuk-mengevaluasi-kualitas-layanan-perpustakaan.html>.

Z.Ghazali,S.T, “Pengembangan Standar Pengukuran Layanan Dari Metode SERVQUAL Ke Metode Pengukuran LibQual+TM”. Artikel diakses dari <http://www.academia.edu/12139291/Pengembangan-Standar-Pengukuran-Layanan-Dari-Metode-SERVQUAL-Ke-LibQual.html>, pada 18 Maret 2019, pukul 20.13 WIB.

BIODATA PENULIS



Ela Rahtri Andari adalah nama penulis skripsi ini. Penulis lahir dari pasangan Bapak Rahmat dan Ibu Sulastri yang merupakan anak kedua dari 3 bersaudara. Penulis dilahirkan di Desa Mukti Karya, Kecamatan Mesuji Makmur, pada 08 November 1995. Penulis beralamat di Desa Mukti Karya, Kecamatan Mesuji Makmur, Kabupaten Ogan Komering ilir, Provinsi Sumatera Selatan. Penulis dapat dihubungi melalui email elarahtri.a@gmail.com. Pada tahun 2002 penulis memulai pendidikan formal di SD Negeri 22 Mukti Karya (2002-2008), SMP Negeri 6 Kayuagung (2008-2011), SMA Negeri 2 Kayuagung (2011-2014). Setelah selesai menempuh pendidikan menengah keatas, penulis melanjutkan Pendidikan Strata (S1) Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humanioradi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang mulai dari tahun (2014-2019). Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar, berusaha dan berdo'a untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1), penulis berhasil menyelesaikan program studi yang ditekuni pada tahun 2019, dengan judul skripsi "Kualitas Layanan *Cyber* Bagi Pemustaka Di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang". Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan dan menambah khazanah ilmu pengetahuan serta bermanfaat dan berguna bagi sesama.