

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan Utama

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai analisis kualitas layanan OPAC (*Online Public Access Catalog*) di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan penelitian ini berhasil menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam studi ini.

Berdasarkan hasil analisis data yang menjawab pertanyaan penelitian, dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pertanyaan penelitian pertama yaitu menganalisis bagaimana tingkat kualitas layanan OPAC yang ditinjau menggunakan menunjukkan bahwa responden pengguna layanan OPAC di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang merasa puas dengan layanan OPAC yang tersedia. Meskipun dalam hasil analisis data ada beberapa layanan yang harus ditingkatkan karena memperoleh nilai *worse* dan *better* yang menunjukkan adanya pengaruh yang cukup pendekatan model kano diperoleh hasil kategori tinggi. Hasil analisis data besar antara kualitas layanan dengan kepuasan pemustaka. Dengan artian bahwa beberapa indikator yang harus selalu ditingkatkan supaya tetap bisa menjaga tingkat kepuasan pemustaka seiring berjalannya waktu. Karena, apabila atribut tersebut menurun kualitasnya secara tidak langsung juga akan menurunkan tingkat kepuasan pemustaka.

Berdasarkan hasil analisis data yang menjawab pertanyaan penelitian kedua yaitu bagaimana kelas *Grade* model kano dalam kualitas layanan OPAC di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang menunjukkan bahwa hampir semua kategori atribut pertanyaan berada pada kategori *One-Dimensional* yang berarti bahwa atribut tersebut menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan, karena memiliki hubungan yang linear dengan kepuasan pemustaka. Dengan artian bahwa jika atribut tersebut di tingkatkan, maka akan meningkatkan kepuasan pemustaka, begitupun sebaliknya. Dan juga dari hasil penelitian di dapatkan kategori *Indifferent*, yang berarti bahwa atribut dengan kategori tersebut apabila kebutuhan pemustaka yang ketika dipenuhi atau tidak terpenuhi, tidak akan

memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan atau ketidakpuasan pemustaka. Artinya atribut tersebut sifatnya netral.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu di perhatikan dalam interpretasi hasil maupun penerapan temuan secara praktis. Pertama, penelitian ini hanya dilakukan di satu lokasi saja, yaitu di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang, sehingga hasil yang diperoleh belum tentu dapat digeneralisasikan ke Universitas atau Perguruan Tinggi lainnya dengan kondisi yang berbeda. Kedua, keterbatasan dalam bahasan pada penelitian ini, penelitian ini hanya terfokus pada layanan OPAC saja, sehingga pada layanan perpustakaan lain yang juga bisa meningkatkan kepuasan pengguna perlu untuk diteliti. Ketiga, keterbatasan anggaran dan waktu dalam penelitian ini membatasi cakupan data yang dapat di kumpulkan, sehingga beberapa aspek yang berhubungan dengan tingkat kualitas layanan dan layanan OPAC belum dapat dikaji secara lebih rinci. Oleh karena itu, penelitian lanjutan yang lebih luas dan mendalam dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai topik ini.

5.1 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Beberapa saran yang dapat diberikan bagi penelitian dimasa yang akan datang antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk dilakukan di lebih dari satu institusi atau lokasi, guna memperoleh hasil yang lebih komprehensif serta meningkatkan validitas eksternal temuan. Dengan memperluas cakupan lokasi, hasil penelitian diharapkan dapat digeneralisasikan ke berbagai konteks perguruan tinggi dan universitas lainnya.
2. Penelitian selanjutnya dapat lebih mengeksplorasi konteks dalam kualitas layanan OPAC di perpustakaan dengan menggunakan model kano. Sehingga bisa dijadikan sebagai lanjutan hasil dari keterbatasan hasil penelitian ini.
3. Penelitian selanjutnya bisa membahas konteks layanan lainnya yang ada di perpustakaan seperti pada layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan perpustakaan keliling dan pada layanan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin., Masita.,
Ardiawan, K. N., & Sari, M. E. (2022). *Metodologi penelitian kuantitatif*.
Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Algifari. (2022). *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode
Importance-Performace Analysis (IPA) dan Model Kano*. Edisi Revisi.
BPFE Yogyakarta.
- Amruddin., Rusmayani, N. G. A. L., dkk. (2022). *Metodologi penelitian
kuantitatif*. Sukoharjo: Pradina Pustaka.
- Aryanto, M. Z. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan
pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal
Pendidikan Administrasi Perk (Wardana, 2024) antoran (JPAP)*, vol. 9, no.
2, hal. 401-412.
- Clarita, N. A. (2023). Online Public Access Catalog (Opac) Berbasis Slims Akasia
Sebagai Sarana Temu Kembali Informasi Di Upt Perpustakaan Uin
Palembang. *Significant: Journal of Research and Multidisciplinary*, vol.2,
no.2.
- Damanik, C. N. (2022). *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap
Kualitas Minyak Goreng Dengan Metode Kano*. Medan: Universitas
Medan Area.
- Elsadantia, B. A. (2023). Perkembangan Dan Peran Opac Pada Aplikasi Cip
(Cerah Informasi Pustaka) Untuk Temu Kembali Informasi Di
Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang. *Jurnal Multidisipliner
Bharasumba*, vol.2, no.4.
- Isnaini, R. S, Widayati, J. W. (2021). Efektivitas Opac Sebagai Sarana Temu
Kembali Informasi Di Upt Perpustakaan Universitas
Muhammadiyahmagelang (Unimma). *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan
Informasi*, vol.16, no.1.
- Juniarso, E, Krismayani, I. (2020). *Efektivitas Opac Sebagai Sarana Temu
Kembali Informasi Oleh Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas
Diponegoro*. Indonesia: UNDIP Semarang.

- Khasun, N. L. I. (2023). *Pengaruh Layanan Online Public Access Catalogue (Opac) Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Wahid Hasyim Semarang*. Semarang: UIN Wali Songo.
- Kurniawati, N. (2022). Online Public Access Catalog (OPAC) Perpustakaan Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Universitas Sultasn Ageng Tritayasa.
- Maulidiyah, S. (2021). Analisis Dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pusat Layanan Terpadu (Plt) Di Perguruan Tinggi Xyz Dengan Metode Servqual Dan Kano Model. *Tesis*. Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya.
- Nadira, A. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Opac (Online Public Access Catalog) Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Ntb*. Mataram: UIN Muhammadiyah Mataram.
- Nisa, K. (2023). Peran Ahli Perpustakaan Dalam Meningkatkan Jasa Layanan Di Perpustakaan Dengan Menggunakan Inlislite Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Lubuk Linggau. *Jurnal Multidisipliner Kapalamada*, vol.2, no.3.
- Nugroho. A. A., Isnainy. A. N. (2020). *Pemustakaan Aplikasi Opac Untuk Meningkatkan Kualitas Manajemen Pelayanan Perpustakaan*. vol.1, no.1.
- Oktaviani, H. R., Saifudin., & Puspita, R. E. (2019). Kualitas layanan sebagai strategi peningkatan kepuasan pengunjung perpustakaan. *Journal of Library and Information Science*, vol. 3, no. 2, hal. 159-174.
- Peraturan Perpustakaan Nasional. (2024). Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan Perguruan Tinggi
- Putri, R. (2024). Analisis Perilaku Penelusuran Informasi Pemustaka di Perpustakaan UINSU. *Repository UIN Sumatera Utara*. (diakses online pada 23 Juli 2025) http://repository.uinsu.ac.id/22522/3/BAB_II.pdf
- Pratama, M. N. P. (2022). Analisis Kualitas Layanan Digital Di Upt Perpustakaan Universitas Sriwijaya Menggunakan Model Kano. UIN Raden Fatah Palembang.
- Rusdianto, Y. A, Nuruddin, M, & Priyana, E. D. (2023). Integrasi Metode Kano dan Quality Function Deployment (QFD) untuk Peningkatan Pelayanan

pada Yar Pet Store. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, vol.8, no.4.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.

Sumiati, E. (2019). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan praja dalam menggunakan perpustakaan institut pemerintah dalam negeri di jatinangor. *Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga*, vol. 9, no. 1, hal. 1-10.

Syahidah, N. F. (2023). Pemanfaatan Opac Sebagai Media Temu Kembali Informasi Di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar. Makassar: UIN Alauddin.

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007. Tentang Perpustakaan

Wardhana, A. 2024. *Service Quality & e-Service Quality in the Digital EDGE-Edisi Indonesia*. Purbalingga: CV. Eureka Media Aksara.

Web UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang. (diakses online tanggal 7 Juli 2025)

Yuliana, L., & Mardiyana, Z. (2021). Peran pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan. *Jambura Journal of Educational Management*, vol. 2, no. 2,

UIN IMAM BONJOL
PADANG