

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan Utama

Penelitian ini menganalisis isi ulasan Google Maps terkait perpustakaan perguruan tinggi di Kota Padang menggunakan pendekatan Analisis Isi Kuantitatif dengan kerangka tiga dimensi LibQUAL+™ (*Library as Place*, *Information Control*, dan *Affect of Service*) sebagai alat kategorisasi sekaligus kerangka pemaknaan. Dari 434 ulasan yang berhasil diekstraksi melalui *web scraping*, sebanyak 117 ulasan valid dianalisis dan menghasilkan 214 unit pencatatan. Berdasarkan seluruh proses analisis yang telah dilakukan, penelitian ini menghasilkan empat kesimpulan utama yang menjawab rumusan masalah.

1. Dimensi *Information Control* mendominasi seluruh unit pencatatan dengan 78 unit (36,4%), diikuti *Library as Place* (69 unit, 32,2%), dan *Affect of Service* (67 unit, 31,3%). Distribusi yang relatif merata ini menunjukkan bahwa pengguna perpustakaan perguruan tinggi di Kota Padang memiliki perhatian yang cukup tersebar ke seluruh dimensi pengalaman berkunjung. Rata-rata satu ulasan menghasilkan 1,83 unit pencatatan, yang berarti pengguna tidak hanya memberikan kesan umum, melainkan cukup spesifik dalam mengekspresikan pengalamannya.
2. Pengguna paling banyak berbicara tentang dimensi *Information Control* (36,4%), menunjukkan bahwa saat menulis ulasan, akses ke koleksi dan infrastruktur teknologi pendukungnya adalah hal yang paling penting bagi pengguna. Sementara itu, dimensi *Library as Place* yang berkaitan dengan kondisi fisik gedung masih menjadi dimensi kedua yang paling sering dibicarakan (32,2%). Kedua dimensi dominan ini dapat dijelaskan secara psikologis (kondisi fisik dan ketersediaan koleksi paling penting bagi pengguna), secara kontekstual (beberapa perpustakaan di Kota Padang memiliki gedung baru yang menakjubkan dan koleksi digital yang terus berkembang), dan secara komparatif (kedua dimensi ini paling mudah diperiksa dan

dikomunikasikan tanpa pengetahuan khusus tentang standar perpustakaan).

3. Terdapat perbedaan yang cukup tajam dalam distribusi sentimen antara ketiga dimensi. Sementara itu Dimensi *Library as Place* mendapatkan penilaian paling memuaskan (85,5% positif), menunjukkan bahwa pengguna sudah berhasil merasakan investasi pada infrastruktur fisik gedung. Dimensi *Information Control* berada pada posisi yang baik secara keseluruhan (78,2% positif), tetapi ada catatan tentang pemeliharaan perangkat teknologi seperti colokan listrik banyak yang rusak dan jaringan Wi-Fi yang kurang konsisten. Yang paling kritis adalah dimensi *Affect of Service*, yang memperoleh proporsi sentimen negatif tertinggi di antara ketiga dimensi (34,3% negatif) serta rata-rata rating bintang terendah (3,51 dari skala 5). Ini menunjukkan bahwa sisi sikap pustakawan/staf dan konsistensi prosedur layanan masih menjadi masalah yang cukup serius dalam kualitas pelayanan perpustakaan perguruan tinggi di Kota Padang.
4. Karakteristik tiap perpustakaan menunjukkan variasi yang signifikan. Perpustakaan Universitas Andalas dan Perpustakaan Pusat UNP bersama-sama menyumbang 177 dari 214 unit pencatatan (79,9%, dibulatkan sekitar 80%), sehingga sebagian besar temuan di atas terutama pada dimensi *Affect of Service* lebih mencerminkan pengalaman pengguna di kedua perpustakaan tersebut dibandingkan representasi yang merata dari ketujuh perpustakaan yang diteliti. Pada dimensi *Affect of Service* secara khusus, kontribusi Perpustakaan Universitas Andalas dan Perpustakaan Pusat UNP mencapai 88,1% (59 dari 67 unit), dengan pola yang berbeda di antara keduanya: Perpustakaan Pusat UNP menunjukkan proporsi sentimen negatif yang jauh lebih tinggi (15 dari 32 unit, 46,9%) dibandingkan Perpustakaan Universitas Andalas (7 dari 27 unit, 25,9%). Temuan ini menegaskan bahwa kesimpulan mengenai dimensi *Affect of Service* yang paling negatif tidak dapat digeneralisasikan secara merata ke seluruh tujuh perpustakaan, melainkan secara khusus mencerminkan kondisi yang

lebih dominan terjadi di Perpustakaan Universitas Andalas dan terutama di Perpustakaan Pusat UNP.

Secara keseluruhan, pola yang muncul dari penelitian ini menggambarkan perpustakaan perguruan tinggi di Kota Padang sebagai institusi yang sudah memiliki fondasi fisik dan koleksi yang cukup kuat, namun masih menghadapi tantangan serius pada aspek sumber daya manusia dan konsistensi operasional, terutama di dua perpustakaan yang paling banyak diulas, yaitu Perpustakaan Universitas Andalas dan Perpustakaan Pusat UNP. Hampir semua masalah yang ditemukan bukan tentang ketiadaan sesuatu, melainkan tentang inkonsistensi dalam menjaga kualitas yang sudah ada: colokan ada tapi rusak, jadwal ada tapi tidak ditepati, petugas ada tapi sikapnya tidak konsisten. Ini mengindikasikan bahwa solusi utama bukan investasi pengadaan baru, melainkan komitmen yang lebih serius dalam mengelola dan merawat apa yang sudah dimiliki.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu diakui secara terbuka agar pembaca dapat menempatkan temuan pada konteks yang tepat dan tidak menarik generalisasi yang melampaui batas data yang tersedia.

1. Data berasal dari ulasan sukarela di Google Maps yang rentan terhadap *extreme response bias*. Pengguna dengan pengalaman biasa cenderung tidak menulis ulasan, sehingga temuan ini sebaiknya dibaca sebagai gambaran pengalaman yang paling berkesan, bukan representasi statistik dari seluruh pengguna perpustakaan. Hal ini juga berkaitan dengan keterbatasan mendasar bahwa Google Maps tidak menyediakan mekanisme verifikasi kunjungan, sehingga validitas setiap ulasan sebagai representasi pengalaman nyata bergantung sepenuhnya pada itikad baik penulisnya.
2. Dari 54 perguruan tinggi aktif di Kota Padang, hanya 7 perpustakaan yang memiliki *Point of Interest* mandiri di Google Maps dengan ulasan yang dapat dianalisis. Temuan penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan untuk seluruh perpustakaan perguruan tinggi di Kota Padang.

3. Distribusi ulasan antarperpustakaan sangat tidak merata: Perpustakaan Universitas Andalas (46 ulasan) dan Perpustakaan Pusat UNP (48 ulasan) mendominasi dengan 80,3% dari seluruh data, sementara Perpustakaan Politeknik Negeri Padang dan Perpustakaan Politeknik ATI Padang masing-masing hanya memiliki 1 ulasan valid. Kondisi ini menyebabkan temuan untuk perpustakaan dengan ulasan sedikit bersifat sangat terbatas, dan seperti telah dijelaskan pada bagian kesimpulan, temuan pada dimensi *Affect of Service* secara khusus lebih mencerminkan kondisi di Perpustakaan Universitas Andalas dan Perpustakaan Pusat UNP dibandingkan representasi merata ketujuh perpustakaan.
4. Ulasan yang dianalisis mencakup semua ulasan yang tersedia tanpa membatasi tahun pengunggahan. Sebagian ulasan mungkin mencerminkan kondisi perpustakaan pada tahun-tahun sebelumnya yang belum tentu sama dengan kondisi saat ini, terutama untuk aspek yang berubah cukup cepat seperti fasilitas fisik dan kebijakan layanan.

5.3 Saran

Berdasarkan temuan dan keterbatasan penelitian ini, berikut disampaikan saran yang ditujukan kepada dua pihak: pengelola perpustakaan perguruan tinggi di Kota Padang, dan peneliti selanjutnya.

5.3.1 Untuk Pengelola Perpustakaan Perguruan Tinggi di Kota Padang

1. Jadikan pengembangan SDM sebagai prioritas utama. Kualitas petugas dalam berinteraksi dengan pengguna adalah titik paling lemah sekaligus yang paling berdampak, khususnya pada dimensi *Affect of Service*. Program pelatihan layanan prima yang berfokus pada empati, komunikasi efektif, dan standar perilaku profesional perlu dijadikan agenda rutin. Perhatian khusus perlu diberikan pada petugas keamanan (satpam) yang sering menjadi titik interaksi pertama antara perpustakaan dan pengunjung, terutama di Perpustakaan Universitas Andalas dan Perpustakaan Pusat UNP yang menyumbang proporsi terbesar keluhan pada dimensi ini.

2. Terapkan prosedur pemeliharaan fasilitas yang sistematis. Keluhan tentang colokan listrik yang rusak dan Wi-Fi yang tidak stabil adalah masalah pemeliharaan, bukan masalah pengadaan. Perpustakaan perlu menetapkan jadwal pemeriksaan fasilitas teknologi secara rutin, disertai mekanisme pelaporan dan perbaikan yang cepat.
3. Pastikan akurasi informasi digital yang dipublikasikan. Ketidaksesuaian antara jam buka yang tertera di Google Maps dan kondisi aktual di lapangan berdampak besar pada kepercayaan pengguna. Perpustakaan perlu memastikan bahwa seluruh informasi yang dipublikasikan secara digital selalu akurat dan diperbarui secara berkala.
4. Manfaatkan ulasan Google Maps sebagai kanal umpan balik yang dipantau secara rutin. Perpustakaan dapat menunjuk petugas yang bertanggung jawab memantau ulasan secara berkala, merespons ulasan yang memerlukan tindak lanjut, dan menggunakan pola keluhan yang muncul sebagai bahan evaluasi kebijakan layanan.
5. Kembangkan koleksi secara merata dan mutakhir. Meskipun secara umum koleksi sudah dinilai memadai, ada kesenjangan dalam kemutakhiran dan cakupan bidang tertentu. Perpustakaan perlu melakukan pemetaan kebutuhan koleksi secara periodik, dan memastikan alokasi anggaran pengembangan koleksi mempertimbangkan kebutuhan lintas bidang ilmu secara proporsional.

5.3.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

1. Kombinasikan data ulasan dengan survei formal. Penelitian selanjutnya dapat memperkuat temuan dengan menggabungkan analisis isi ulasan digital dengan survei LibQUAL+™ konvensional pada sampel pengguna yang sama. *Triangulasi* data antara keduanya akan menghasilkan gambaran yang lebih komprehensif tentang pengalaman dan persepsi pengguna terhadap layanan perpustakaan.
2. Perluas cakupan ke kota atau wilayah lain. Penelitian selanjutnya dapat mereplikasi pendekatan yang sama di kota-kota lain di Indonesia, atau melakukan studi komparatif antar berbagai wilayah untuk menghasilkan gambaran yang lebih representatif dan tidak didominasi oleh satu atau

dua perpustakaan perguruan tinggi tertentu, mengingat keterbatasan distribusi data yang dihadapi penelitian ini.

3. Lakukan analisis *longitudinal*. Penelitian selanjutnya dapat membagi data berdasarkan periode waktu untuk melihat apakah ada perubahan pola komentar pengguna dari tahun ke tahun, misalnya apakah kepuasan terhadap fasilitas meningkat setelah renovasi gedung, atau apakah keluhan tentang petugas menurun setelah ada program pelatihan.
4. Gunakan analisis sentimen berbasis kecerdasan buatan. Penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi algoritma analisis sentimen berbasis *Natural Language Processing* (NLP) untuk mengotomatisasi proses coding, terutama jika volume data ulasan yang dianalisis jauh lebih besar dari penelitian ini.
5. Dalami dimensi *Affect of Service* dengan metode kualitatif. Temuan kritis tentang dominasi sentimen negatif pada dimensi Pustakawan/Staf memerlukan eksplorasi yang lebih dalam. Penelitian selanjutnya dapat melakukan wawancara mendalam atau *focus group discussion* untuk memahami akar permasalahan dari perspektif kedua belah pihak: pengguna dan petugas perpustakaan.

UIN IMAM BONJOL
PADANG

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Fajri, D. S. (2025). *Provinsi yang Warganya Paling Rajin ke Perpustakaan*. GoodStats. https://goodstats.id/infographic/provinsi-yang-warganya-paling-rajin-ke-perpustakaan-ETTiR#google_vignette
- Attaallah, H. R. (2022). From traditional to electronic word-of-mouth. *International Journal of Research in Commerce and Management Studies*, 4(06), 125–135.
- Audy, F. V., & Rohman, A. S. (2024). Pengembangan dan Pendayagunaan Perpustakaan Melalui Kerja Sama Antar Perpustakaan. *Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan*, 4(1), 1–8.
- Ayub, T., & Ganaie, S. A. (2023). User Opinion About SPS Public Library: A Study Of Google Map Reviews. *Library Philosophy and Practice*, 7772.
- Barfi, K. A., Parbie, S. K., Filson, C. K., Teye, M. V., Kodua-Ntim, K., & Ayensu, E. (2023). Heliyon Assessing the quality of services at an academic library. *Heliyon*, 9(12), e22449. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e22449>
- Borrego, A., & Navarra, M. C. (2021). What users say about public libraries: An analysis of Google Maps reviews. *Online Information Review*, 45(1), 84–98.
- Chen, C., & Chang, C. (2024). Evaluating Public Library Services in Taiwan through User-Generated Content : Analyzing Google Maps Reviews. *MDPI*, 1–16.
- Cook, C., Heath, F., & Thompson, B. (2001). Users ' Hierarchical Perspectives on Library Service Quality : A “ LibQUAL + ” Study. *College Research Libraries*, 62(2), 147–153.
- Cook, C., Thompson, B., Heath, F., & Thompson, R. (2001). LibQUAL+: Service Quality Assessment in Research Libraries. *IFLA Journal*, 27(4), 264–268. <https://doi.org/10.1177/034003520102700410>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5 ed.). SAGE Publications.

- Google. (2024). *Menambahkan, mengedit, atau menghapus ulasan & rating di Google Maps*. <https://support.google.com/maps/answer/6230175>
- Han, S., & Anderson, C. K. (2020). Customer Motivation and Response Bias in Online Reviews. *Sage Journals*. <https://doi.org/10.1177/1938965520902012>
- Holsti, O. . (1969). *Content analysis for the social sciences and humanities*. Reading, Massachusetts.
- Huete-alcocer, N. (2017). A Literature Review of Word of Mouth and Electronic Word of Mouth: Implications for Consumer Behavior. *Frontiers in Psychology*, 8(July), 1–4. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.01256>
- Husnah, Maizi Latifa, Zulfitri, & Lailatur Rahmi. (2024). Inovasi Layanan Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang Untuk Pemenuhan Kebutuhan Informasi Dosen. *Iqra: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 18, 138–159.
- Khan, A. M., & Loan, F. A. (2022). Exploring the reviews of Google Maps to assess the user opinions about public libraries. *Library Management*, 43(8–9), 601–615.
- Krippendorff, K. (2004). *Content Analysis: An Introduction to Its Methodology* (2 ed.). Sage.
- Kumari, K., & Sharma, S. (2021). Information-Seeking Behaviour of the Users of Academic Libraries : A Critical Review of Literature. *Journal of Library & Information Technology*, 41(6), 469–475.
- Lestanti, S., & Budiman, S. N. (2024). Analisis Sentimen Berdasarkan Hasil Review Lokasi Google Map Menggunakan Natural Language Toolkit TextBlob dan Naïve Bayes. *JURNAL LENTERA BISNIS*, 5(December), 114–126.
- Mardalena, C. N. M., Sirait, M. A., Simbolon, N., & Mandowally, T. (2025). Transformasi Sosial di Era Digital dalam Perubahan Media Komunikasi Publik. *JPIM: Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner*, 1(3), 164–171.
- Mitchell, R. (2015). *Web scraping with Python : collecting data from the modern*

web (S. St.Laurent (Ed.); 1 ed.). O'Reilly Media.

Nurhidayah, R. D. A. P., & Novianto, A. S. (2025). Pengaruh Electronic Word Of Mouth (E-WOM) Dan Brand Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Produk Skincare Y.O.U (Studi Kasus Pada Generasi Z Kota Malang). *e – Jurnal Riset Manajemen*, 12(01), 510–518.

Pusat Data dan Teknologi Informasi Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, dan T. (2024). *Yuk cari tau tentang Perguruan Tinggi di Indonesia!* Pangkalan Data Pendidikan Tinggi. <https://pddikti.kemdiktisaintek.go.id/perguruan-tinggi>

Rizqiawan, H., Novianto, I., & Indrawati, T. (2023). Efektivitas Google Maps Sebagai Fungsi Promosi dan Media EWOM pada Pelaku Usaha Kuliner Surabaya. *JURNAL ORIENTASI BISNIS DAN ENTEPRENEURSHIP*, 4(2), 153–165.

Saptiyono, A., Watie, E. D. S., & Julianto, E. N. (2020). Analisis Isi Kuantitatif Berita Kegiatan Mahasiswa. *Dinamika Sosial Budaya*, 22(2), 284–293.

SAS Institute (Ed.). (2017). *SAS Enterprise Miner 14 . 3 : Reference Help* (1 ed.). SAS The Power to Know.

Saufa, A. F. (2023). Quantitative representation of school library service quality in Yogyakarta: Evaluation using LibQUAL+™ method. *Library Management*, 44((6/7)), 426–436.

Shirke, P. K. (2025). Modern Information Services in Academic Library: An Overview. *Gurukul International Multidisciplinary Research Journal*, 2394, 179–183. <https://doi.org/10.69758/gimrj/2504i5vxiiip0027>

Ullah, A., & Usman, M. (2023). Role of Libraries in Ensuring Quality Education at Higher Education Institutions: A Perspective of Pakistan. *Inverge Journal of Social Sciences*, 2(4), 13–22. <https://doi.org/10.63544/ijss.v2i4.57>

Wulandari, W., Sianturi, A., Rahmadiani, A., Nurinto, B., & Khofifah, J. (2023). Electronic Word Of Mouth On Visiting Decisions (Case Study On Google

Review Lokawisata Baturraden). *Journal of Tourism, Hospitality and Travel Management*, 1(1), 17–22. <https://doi.org/10.58229/jthtm.v1i1.8>

Yulistia, G. S., Elyasa, V. V., Habiburrahman, A. R., Farrel, A., Kencana, H., Khomsatun, F. U., & Nugraha, J. T. (2025). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Perpustakaan : Menilai Peran Fasilitas Akademik di Lingkungan Universitas Tidar. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, 1, 1–13.