

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara pada bab-bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Kualitas pelayanan menggunakan OPAC pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB, berdasarkan indikator teori pelayanan, bahwa sikap pelayanan pustakawan kepada pemustaka untuk, indikator kemampuan, tindakan, sistem layanan OPAC, system OPAC cukup baik dalam mempercepat dan mempermudah pengunjung pada saat mencari koleksi-koleksi buku yang dicari, indikator perhatian sudah baik dalam pelayanan memberikan perhatian untuk memenuhi kebutuhan pengunjungnya, indikator tanggung jawab pustakawan terhadap pelayanannya sudah baik karena jika terjadi kerusakan system-sistem layanan informasi di perpustakaan pustakawan yang bertanggung jawab atas itu adalah bagian otomasi.
- 2) Faktor penghambat dalam menggunakan OPAC yaitu kurangnya komputer dimana di perpustakaan ini hanya ada satu komputer saja sebagai alat untuk mengakses informasi kolek-koleksi buku yang ada di perpustakaan, kemudian kurangnya kesadaran pengunjung dalam memanfaatkan aplikasi ini karena masih ada juga pengunjung yang gaptek (gagap teknologi) yang tidak mengetahui penggunaan teknologi terbaru saat ini. Lalu koleksi perpustakaan yang tidak terdapat di data OPAC. Terdapat kurangnya bakat

pustakawan dalam berkomunikasi, serta terdapatnya pustakawan yang tidak begitu mahir dalam dunia perpustakaan. Serta sanksi yang akan didapat pemustaka jika telat mengembalikan buku yaitu dengan memberikan sanksi untuk tidak meminjam buku sesuai dengan berapa lama waktu pemustaka tidak mengembalikan buku tersebut.

5.2. Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan peneliti memberikan beberapa saran yang dapat menjadi masukan untuk kedepannya pelayanan bisa lebih baik lagi, yaitu :

- 1) Pihak Pustakawan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB untuk lebih tingkatkan lagi pelayanannya, agar pengunjung bisa lebih menikmati fasilitas pelayanan yang di berikan oleh pustakawan.
- 2) Pihak Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB, agar bisa menambah computer layanan OPAC sebagai sarana mencari informasi koleksi-koleksi buku di perpustakaan.
- 3) Pihak pustakawan untuk melakukan sosialisasi penggunaan OPAC terhadap pengunjung, mengingat ada beberapa pengunjung yang gaptek, supaya mencapai keefektifan dalam penggunaan OPAC itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Atep. A. B. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.
- Conny. R. Semiawan. (2010). *Metode penelitian kualitatif*. Jakarta : Grasindo.
- Darmono. (2007). *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen Dan Tata Kerja*. Jakarta : Grasindo.
- Edi, F. R. S. (2016). *Teori Wawancara Psikodignostik*. Penerbit : Leutikaprio.
- Fatta, A. H. (2007). *Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hanafi, Roihan. (2017). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Online Public Accses Catalogue (OPAC) (Studi Eksplanatif Pengaruh Efektivitas, Efisiensi Dan Kualitas Terhadap Kinerja OPAC Di Perpustakaan) Universitas Trunojoyo Madura*. Diakses melalui <https://repository.uair.ac.id>. Diakses pada tanggal 23 November 2021, pukul 14.20 WITA.
- Hasibuan, Malayu. (2005). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Hasugian, Joner. (2009). *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. Medan : USU Press.
- Hasugian, Jonner. (2007). *Katalog Perpustakaan Dari Katalog Manual Sampai OPAC*. Medan : UPT. Perpustakaan USU.
- Hidayati, R. I. (2015). *Analisis Kinerja OPAC Sebagai Media Temu Kembali Informasi*. Diakses melalui <http://repository.unair.ac.id>. Pada tanggal 23 November 2021, Pukul 14.23 WITA.
- Jauzi, Ahmad. (2015). *Pemanfaatan Katalog Online (OPAC) SIP MARC Oleh Pemustaka Di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta*. Diakses melalui <https://repository.uinjkt.ac.id>. Diakses pada tanggal 20 November 2021, Pukul 16.30 WITA.
- Kasmir. (2005). *Etika customer service*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Kepala perpustakaan nasional republic Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang standar nasional perpustakaan khusus. Diakses melalui <https://www.perpusnas.go.id/>. Pada tanggal 4 februari 2022 pukul 12.43 WITA.

Khotimah, Husnul. 2016. *Pelaksanaan Program Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja (PKPR) dalam Mendukung Ketahanan Pribadi Reamaja*. Jurnal Universitas Aisyiyah, Yogyakarta. Diakses melalui <https://bit.ly/38q11JC> pada tanggal 07 November 2020 jam 17.00 Wita.

Lasa, dkk. (2020). *New Normal Innovations*. Yogyakarta : Grama Surya.

Munthe. S. N. (2019). *Tingkat Kepuasan Pengguna OPAC Dengan Metode End User Computing Statisfaction (EUCS) Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh*. Diakses melalui <https://repository.ar-raniry.ac.id>. Diakses pada tanggal 20 November 2021, Pukul 16.33 WITA.

Nugroho. A. A., Isnainy. A. N. (2010). *Penggunaan Aplikasi Opac Untuk Meningkatkan Kualitas Manajemen Pelayanan Perpustakaan*. Vol. 1, No. 1, 2020.

Nurpesia, A., Rohmiyati, Y. (2013). *Peran Perpustakaan Anak Dirumah Sakit Kanker Darmais Jakarta*. Vol. 2, No. 3, September 2013.

Pratiwi, Titis. (2016). *Analisis Kualitas OPAC (Online Public Accses Catalogue) Menurut Pemustaka Dipusat Sumber Belajar (PSB) Universitas Ahmad Dahlan Kampus I Yogyakarta*. Diakses melalui <http://digilib.uin.suka.ac.id>. Pada tanggal 18 November 2021, Pukul 20.03 WITA.

Purwono. (2013). *Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Sinabela. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Singaribun, Masri. (2013). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : PT. Pustaka LP3ES.

Supriyono. (2005). *Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis*. Yogyakarta: BPFEUGM.

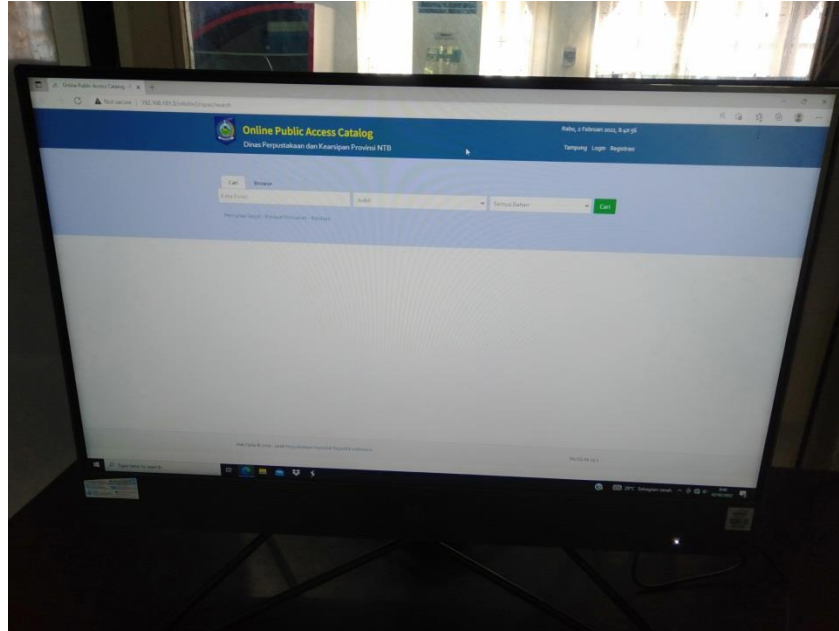
Suryati. (2015). *No title manajemen pemasaran*. Yogyakarta : Deepublish.

- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suwarno, Wiji. (2011). *Perpustakaan dan Buku*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media.
- Suyanto. (2005). *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta : Prenada.
- Tjiptono. (2006). *Manajemen Pemasaran Dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : BPFE.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andy offset.
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007. Tentang Perpustakaan.
- Yamit, Zulian. (2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : Ekonesia.
- Yusuf, Pawit. M. (2009). *Ilmu Perpustakaan, Komunikasi, dan ke pustakaan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Yusuf, Pawit. M. (2013). *Ilmu Informasi, Komunikasi, Dan Kepuasan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Yuliani, W. (2018). *Metode penelitian deskriptif kualitatif dalam perspektif bimbingan dan konseling*. Vol. 2, No. 2, 2018.

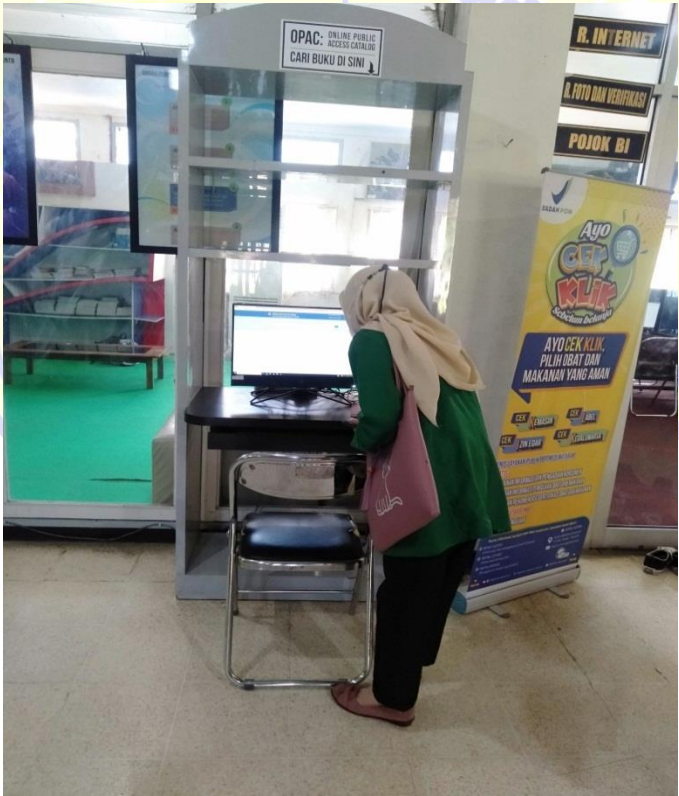


LAMPIRAN-LAMPIRAN

Dokumentasi Komputer Layanan OPAC



Dokumentasi Pengunjung Menggunakan OPAC



Dokumentasi Penulis Dengan Informan









**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
STATUS TERAKREDITASI "B"**

Jalan K. H. Ahmad AINUN NADIRA No. 1 Telp. 639180-633723
Mataram
E-mail : fisipol.ummat@gmail.com

**LEMBAR CATATAN REVISI UJIAN SEMINAR SKRIPSI
ADMINISTRASI PUBLIK**

Pada Hari ini **Rabu** Tanggal **Sembilan** Bulan **Februari** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh Dua**, Dosen Pembimbing Proposal Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik FISIP UMMAT, menghadiri seminar proposal mahasiswa:



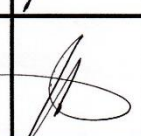


Nama : **AINUN NADIRA**
NIM : **218110070**
Jurusan : **Administrasi Pembangunan**
Program Studi : **Administrasi Publik**
Judul Proposal : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN OPAC (ONLINE PUBLIC ACCSES CATALOG) DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI NTB**

Catatan untuk revisi Ujian Akhir Skripsi dari dosen pembimbing adalah sebagai berikut:

DOSEN PEMBIMBING	CATATAN YANG PERLU DIREVISI
Penguji Ketua, <u>Dr. H. Muhammad Ali, M.Si</u> NIDN. 0806066801	<i>Perbaiki tabel cel pada tabel Buku Program</i>
Penguji Anggota 1, <u>Iskandar, S.Sos, MA</u> NIDN. 0802048904	
Penguji Anggota 2, <u>Iwin Ardyawin, S.Sos, MA</u> NIDN. 0818059002	


LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : AINUN NADIRA
 Nim : 218110070
 Konsentrasi : Pembangunan
 Dosen Pembimbing II : Iskandar, S.sos., M.A


No	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	Masuk	Keluar		
1.			Taluk pambek revisi	
2.			Data Di lapur Data Jomura	
3.			Toni pandeuk hasil fatur	
4.			Kesimpulan di Swa Sabun Rumus musalat	
5.			All	

Mataram, 31 Januari 2022

Mengetahui
 Prodi Adm Publik
 Ketua



 (Rahmad Hidayat, S.AP. M.AP)
 NIDN. 0822048901

Dosen Pembimbing II


 (Iskandar, S.sos., M.A)
 NIDN. 0802048904


LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : AINUN NADIRA
Nim : 218110070
Konsentrasi : Pembangunan
Dosen Pembimbing I : Dr. H. Muhammad Ali, M. SI

No	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	Masuk	Keluar		
1.				
2.				
3.				
4.				
5.	7/2-22		ace wka ujian abhi	

Mataram, 31 Januari 2022

Mengetahui
Prodi Adm Publik
Kema


✓ (Rahmad Hidayat, S.AP. M.AP)
NIDN. 0822048901

Dosen Pembimbing I


(Dr. H. Muhammad Ali, M. SI)
NIDN. 0806066801

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **AINUN NADIRA**
 Nomor Mahasiswa : 218110070
 Jurusan : Urusan Publik
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,5	7	
4	Methodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	4	16	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasa	3	3,5	10,5	
9	Bahasa	2	3,5	8	
10	Sikap	2	3,5	8	
JUMLAH		25			

$$\text{IPK} : \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{92,5}{25} = 3,7$$

Mataram, 9 Februrari 2022

Penguji Ketua,

Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
 NIDN. 0806066801

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **AINUN NADIRA**
Nomor Mahasiswa : 218110070
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3	6	
4	Methodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	4	12	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	3	6	
8	Konsistensi Bahasa	3	4	12	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
JUMLAH		25		92	

$$\text{IPK} : \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{92}{25} = 3.6$$

Mataram, 9 Februrari 2022

Penguji Anggota 1,



Iskandar, S.Sos. MA
NIDN. 0802048904

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **AINUN NADIRA**
Nomor Mahasiswa : 218110070
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	8	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	6	6	
3	Wawasan Pengetahuan	2	8	8	
4	Methodologi	3	9	9	
5	Penyajian Data	3	12	12	
6	Analisa Data	4	12	12	
7	Kesimpulan	2	8	8	
8	Konsistensi Bahasa	3	12	12	
9	Bahasa	2	12	12	
10	Sikap	2	6	6	
JUMLAH		25		83	

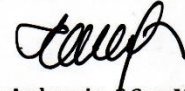
TOTAL BN

IPK: ----- =

TOTAL B

Mataram, 9 Februrari 2022

Penguji Anggota 2,



Iwin Ardyawin, S.Sos, MA

NIDN. 0818059002



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
STATUS TERAKREDITASI "B"**

Jalan K. H. Ahmad AINUN NADIRA No. 1 Telp. 639180-633723 Mataram
E-mail : fisipol.ummat@gmail.com

BERITA - ACARA

Pada hari ini **Rabu** Tanggal **Sembilan** Bulan **Februari** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh Dua** telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT) dan dinyatakan ~~LULUS / TIDAK LULUS~~ dengan predikat ~~CUKUP / MEMUASKAN / SANGAT MEMUASKAN~~ CUM LAUDE, Mahasiswa :

Nama : **AINUN NADIRA**
Nomor Mahasiswa : **218110070**
Konsentrasi : **Administrasi Pembangunan**
Program Studi : **Administrasi Publik**
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**
Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN OPAC (ONLINE PUBLIC ACCSES CATALOG) DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI NTB"**

Rekap Nilai dari masing-masing Dosen Penguji sebagai berikut :

No	Nama Dosen Penguji	Jabatan	Indeks Prestasi
1	Dr. H. Muhammad Ali, M.Si NIDN. 0806066801	Penguji Ketua	3.7
2	Iskandar, S.Sos, MA NIDN. 0802048904	Penguji Anggota 1,	3.6
3	Iwin Ardyawin, S.Sos, MA NIDN. 0818059002	Penguji Anggota 2,	3.56
TOTAL			

Jumlah Ip = **10.86**
IPK : ----- = **3,62**
Jmlh Penguji **3**

Mataram, 9 Februrari 2022

TEAM PENGUJI SKRIPSI

Penguji Ketua

Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801

Penguji Anggota 1,

Iskandar, S.Sos, MA
NIDN. 0802048904

Penguji Anggota 2,

Iwin Ardyawin, S.Sos, MA
NIDN. 0818059002



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jl. Majapahit No. 9 ☎ (0370) 631585 - 633002 📠 (Fax) 0370-622502 (Pusat)
Jl. Achmad Yani Km. 7 Bertais Narmada ☎ (0370) 671877 (Depo/Gudang)

MATARAM

Kode Pos 83125 (Pusat)

Kode Pos 83236 (Depo)

Mataram, Februari 2022

Nomor : 041/ 61.2/DPKP.NTB/2022
Lampiran : -
Hal : Keterangan Telah
Melaksanakan Penelitian

Yth. Kepada
AINUN NADIRA
Ling. Kandaidua Barat RT
001/ RW 001 Desa Kandani II,
Kec. Woja, Kab. Dompu
di -

TEMPAT

Dengan hormat,

Menunjuk surat Rekomendasi Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor : 070/054/I/R/BKBPDN/2022 tanggal 5 Januari 2022. Pada prinsipnya telah melaksanakan penelitian pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB dengan judul **Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan OPAC (Online Public Acces Catalog) Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB.**

Adapun lamanya waktu penelitian sesuai dengan permohonan, sejak bulan Januari s/d Februari 2022.

Demikian untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan terimakasih.

a.n Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB
Kepala Bidang Pembinaan dan Pengembangan
Perpustakaan



CHALID TOMASOANG BULU, S.IP

Pembina (IV/a)

NTB-19720121 199403 1 013