

## Persepsi pengguna dan petugas terhadap kualitas jasa penelusuran informasi ilmiah: studi kasus di Pusat Dokumentasi dan Informasi Ilmiah Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia

Sri Hartinah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=79483&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan persepsi antara pengguna dan petugas terhadap kualitas jasa penelusuran informasi ilmiah di PDII - LIP I. Kualitas jasa diukur dan aspek sumberdaya manusia, hasil penelusuran, ketepatan waktu dan biaya. Penelitian ini juga melihat profit pengguna dan petugas, dan urutan pentingnya masing-masing aspek.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah (1) ada perbedaan persepsi antara pengguna dan petugas pada aspek sumberdaya manusia; (2) ada perbedaan persepsi antara pengguna dan petugas pada aspek hasil penelusuran; (3) ada perbedaan persepsi antara pengguna dan petugas pada aspek ketepatan waktu dan (4) ada perbedaan persepsi antara pengguna dan petugas pada aspek biaya.

Responden pengguna berjumlah 144 orang sedangkan petugas berjumlah 7 orang. Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner ?ServQual? yang dimodifikasi. Data diolah dan hipotesis dianalisis dengan menggunakan Uji-t dengan bantuan program SPSS.

Penelitian memberikan hasil sebagai berikut: (1) dilihat dari pengguna: jenis pengguna terbanyak adalah mahasiswa, permintaan informasi terbanyak adalah bidang ilmu kimia, penggunaan hasil penelusuran terbanyak digunakan untuk penelitian, alur pemesanan terbanyak menggunakan surat dan pengguna tersebar di seluruh wilayah Nusantara baik di Pulau Jawa maupun luar Pulau Jawa; (2) dilihat dari petugas: petugas terdiri dari disiplin ilmu teknik kimia, pertanian, biologi, farmasi dan hukum, semua golongan III A keatas dengan masa kerja di bagian penelusuran antara 1-7 tahun; (3) tidak ada perbedaan yang bermakna antara persepsi pengguna dan persepsi petugas pada aspek sumberdaya manusia, hasil penelusuran dan ketepatan waktu kecuali pada aspek biaya yang harus dibayar untuk mendapatkan informasi ilmiah; (4) urutan persepsi pengguna terhadap kualitas jasa penelusuran yang diberikan PDII LIPI berturut-turut adalah terhadap hasil penelusuran, sumberdaya manusia, ketepatan waktu dan biaya yang harus dikeluarkan.