

Keterpakaian dan kepuasan pemakai atas pelayanan majalah ilmiah di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada : Kasus di Perpustakaan Pascasarjana tahun 1995/1996

Tristiana Candra Dewi Trias Iriani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=92490&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah (1) mengetahui cara penyelenggaraan pelayanan majalah ilmiah (2) mengetahui keterpakaian majalah ilmiah dan kepuasan pemakai atas pelayanan majalah ilmiah, (3) mengetahui hubungan antara keterpakaian dengan kepuasan pemakai. Penelitian ini dilakukan sebagai penelitian evaluatif. Subjek penelitian adalah mahasiswa S2/S3 Universitas Gadjah Mada yang aktif menggunakan jasa pelayanan majalah ilmiah yang tercatat pada periode pemakaian 1995/1996. Perpustakaan Pascasarjana Universitas Gadjah Mada menyediakan jasa layanan majalah ilmiah ini sebagai upaya untuk mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi bagi pemakai utamanya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan majalah ilmiah telah diupayakan untuk memenuhi kebutuhan 50 program studi yang ada pada Program Pascasarjana UGM, Serta telah didukung oleh staf pelayanan yang memiliki latar belakang pendidikan dan ketrampilan yang diperlukan dan dengan sarana pendukung pelayanan yang sesuai untuk kegiatan pelayanan dan sistem layanan yang lebih memuaskan pemakai. Hasil penelitian terhadap keterpakaian apabila ditinjau dari aspek frekuensi kunjungan masih rendah, karena mahasiswa yang berkunjung ke pelayanan majalah per hari hanya 23 orang atau sebesar 0,7 dari keseluruhan mahasiswa yang sebetulnya menjadi pemakai potensial. Dari aspek lamanya waktu berkunjung dan volume pemanfaatan majalah, pemakai banyak yang berkunjung minimal seminggu sekali untuk memanfaatkan 2 sampai 3 judul majalah dalam tempo 1 sampai 2 jam lebih pada setiap kali kunjungannya. Hasil evaluasi terhadap kepuasan pemakai akan kualitas, waktu dan biaya pelayanan menunjukkan tanggapan yang berbeda-beda, namun secara umum banyak yang ditanggapi positif (memuaskan pemakai). Tanggapan negatif

(tidak memuaskan) terutama terhadap (1) aspek kualitas layanan, yakni judul majalah yang tersedia masih dianggap belum memadai dengan program studi dan nomor majalah sering tidak lengkap, penempatan majalah yang terpisah antara nomor terbaru dengan yang terjilid dan penempatan ruang layanan fotokopi yang berjauhan dengan ruang pelayanan majalah, fasilitas foto kopi yang kualitas hasilnya dianggap tidak memuaskan.(2) aspek waktu, yakni jam buka pelayanan yang ditanggapi belum memadai dan majalah yang sedang dalam proses penjilidan untuk dapat tersaji kembali di ruang pelayanan memakan waktu lama. (3) Aspek biaya, yakni biaya fotokopi dianggap cukup memberatkan. Hasil uji hipotesis menunjukkan tidak ada hubungan antara keterpakaian dengan kepuasan pemakai.

Secara statistik :1) Terdapat hubungan secara nyata antara keterpakaian majalah ilmiah dengan kepuasan pemakai 2) Tidak ada hubungan secara nyata antara frekuensi kunjungan dengan kepuasan pemakai 3) Tidak ada hubungan secara nyata antara lamanya waktu berkunjung dengan kepuasan pemakai 4) Tidak ada hubungan secara nyata antara volume penggunaan dengan kepuasan pemakai.

<hr>

Abstract

The Objectives of this research are 1) to identify the scientific Journal service management 2) to identify the usage and users satisfaction of scientific Journal service 3) to identify the relationship between the usage and the user's satisfaction. The Subjects of this research are the postgraduate students of Gadjah Mada University who are active used the scientific journal service, within the period of 1995/1996.

The Result of the research shows that the scientific journal service has been organized by collecting the journals that are appropriate and suitable with the 50 study programs in the Gadjah Made University Postgraduate Programs. The service has been supported by profesional staff and sufficient facilities. The result of the research on the evaluation of the usage of the service observed based on the visiting frequency, the length of the visiting and the volume of the Journal using is still low.

The result of the evaluation on the user's satisfaction of the service quality, time, and its fee shows positive responds. Furthermore, the result of show that 1) there is relationship between the usage of the service and the user's satisfaction 2) there is no relationship between the visiting frequency and user's satisfaction 3) the length of the visiting and user's satisfaction 4) volume of the journal using and user's satisfaction.