

## BAB 4

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab IV ini diawali dengan profil singkat Pusat Dokumentasi dan Informasi Ilmiah Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia atau disebut PDII-LIPI yang bertujuan untuk memberi keterkaitan pemahaman dengan hasil penelitian dan pembahasan. Bab ini membahas mengenai pemanfaatan Paket Informasi Teknologi Industri atau disebut juga PITI sebagai hasil dari kemas informasi di PDII-LIPI. Hasil penelitian diambil dari jawaban pengguna layanan PITI yang mengisi kuesioner dan disajikan dalam bentuk tabel serta analisis data.

#### 4.1. Profil Singkat PDII-LIPI

PDII-LIPI berdiri pada tanggal 1 Juni 1965 pada saat itu bernama Pusat Dokumentasi Ilmiah Nasional (PDIN). Dasar pendirian PDIN adalah Surat Keputusan Menteri Research Nasional No. 107/M/Kpts/Str/65. Dalam keputusan itu disebutkan tugas PDIN adalah memberi pelayanan akan kebutuhan bahan-bahan bacaan untuk keperluan *research* dari pada lembaga-lembaga *research* di Indonesia. Organisasi dan tata kerja PDIN diatur dengan Keputusan Ketua MIPI (Majelis Ilmu Pengetahuan Indonesia). Pada tanggal 31 Juli 1965 Menteri Research Nasional meresmikan PDIN di alamat yang baru yaitu Jl. Raden Saleh 43, Jakarta Pusat, dan melantik Winarti Partaningrat, MSc sebagai direktur yang pertama.

PDIN mengalami beberapa kali penyempurnaan organisasi. Antara lain, dengan Surat Keputusan Ketua LIPI No. 245 B/Kep/D.5/75 tanggal 15 November 1975 PDIN disempurnakan dengan dipimpin oleh seorang Direktur yang dibantu oleh dua asisten Direktur dan membawahi empat pusat yaitu: Pusat Perpustakaan, Pusat Bibliografi, Pusat Reproduksi, dan Pusat Koordinasi dan Kerjasama Informasi.

Pada Tahun 1986 nama PDIN diubah menjadi Pusat Dokumentasi dan Informasi Ilmiah – Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (PDII-LIPI). Perubahan ini seiring dengan reorganisasi LIPI secara menyeluruh berdasar pada Keputusan

Presiden RI No. 1 tertanggal 13 Januari 1986. Penyempurnaan organisasi terjadi pada tahun 2001, seiring dengan Keputusan Kepala LIPI No. 1151/M/2001 tanggal 5 Juni 2001 tentang organisasi dan tata kerja LIPI, atas persetujuan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia yang tertuang dalam surat No. 138/M.PAN/5/2001 tanggal 31 Mei 2001 (susunan organisasi PDII-LIPI lihat lampiran 2).

Visi PDII-LIPI adalah menjadi institusi terdepan di bidang dokumentasi dan informasi ilmiah dalam rangka ikut membangun masyarakat yang adil, cerdas, kreatif, integratif, dan dinamis berbasis ilmu pengetahuan dan teknologi yang humanistik. Sedangkan Misi Dari PDII-LIPI adalah melaksanakan pembinaan, penelitian, dan pemberian jasa di bidang dokumentasi dan informasi ilmiah.

#### **4.1.1 Tugas Pokok dan Fungsi**

Berdasarkan SK Kepala LIPI No. 1151/M/2001, tanggal 5 Juni 2001, PDII-LIPI mempunyai tugas: Melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan, penyusunan pedoman, pemberian bimbingan teknis, penyusunan rencana dan program, pelaksanaan penelitian, pelayanan serta evaluasi, dan penyusunan laporan di bidang dokumentasi dan informasi ilmiah. Dalam melaksanakan tugas tersebut PDII-LIPI menyelenggarakan Fungsi:

1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan di bidang dokumentasi dan informasi ilmiah
2. Penyusunan pedoman, pemberian bimbingan teknis, pelaksanaan pelayanan di bidang dokumentasi dan informasi ilmiah
3. Penyusunan rencana, program, serta pelaksanaan penelitian di bidang dokumentasi dan informasi ilmiah
4. Pengelolaan sarana teknis dokumentasi dan informasi ilmiah
5. Evaluasi dan penyusunan laporan penelitian dan pelayanan dokumentasi dan informasi ilmiah
6. Pelaksanaan urusan tata usaha.

Tugas tersebut dilaksanakan PDII bekerja sama dengan lembaga penelitian dan pengembangan, perguruan tinggi dan instansi lain yang terkait dalam upaya mengumpulkan publikasi hasil-hasil penelitian di Indonesia dan mengembangkan

pangkalan datanya. Publikasi tersebut terdiri dari laporan penelitian, jurnal ilmiah, tesis S2 dan S3, dokumen paten, prosiding, makalah seminar, dan lain-lain.

#### **4.1.2. Perpustakaan PDII-LIPI**

Perpustakaan bertugas melakukan pengembangan dan urusan pelayanan jasa perpustakaan dan layanan referensi singkat serta pengelolaan. Perpustakaan PDII-LIPI mempunyai koleksi yang cukup lengkap dalam bidang IPTEK dan bidang-bidang khusus seperti: kajian wanita dan anak, lingkungan hidup, Asia Tenggara dan ilmu perpustakaan.. Koleksi perpustakaan disediakan untuk menunjang kegiatan penelitian, pengembangan, industri, konsultasi, pendidikan, dan masyarakat umum di seluruh Indonesia. Jenis koleksinya berupa: buku yang terdiri dari buku umum dan referensi, majalah terjilid, laporan penelitian dan pertemuan ilmiah, disertasi, dan literatur sekunder seperti bibliografi, indeks, dan sari karangan, majalah ilmiah, majalah dan surat kabar, media audio visual yang terdiri dari koleksi bentuk mikro, disket, CD-ROM, kaset video, dan sebagainya.

Perpustakaan terbuka bagi masyarakat umum dengan waktu pelayanan Senin – Sabtu pukul 08.30 – 15.30. pemakai perpustakaan PDII-LIPI dapat membaca buku, majalah, laporan penelitian, dan jenis koleksi lainnya di ruang baca yang telah disediakan.

#### **4.1.3. Jasa Penelusuran Informasi PDII-LIPI**

Jasa Penelusuran Informasi ini mempunyai tugas melakukan urusan pelayanan jasa penelusuran dan konsultasi ilmiah, serta melakukan pengembangan dan pengelolaan. Jasa ini memberikan kumpulan daftar pustaka dengan atau tanpa abstrak/sari karangan dari publikasi yang pernah diterbitkan mengenai suatu topik tertentu. Penelusuran dilakukan secara manual dan elektronik (OPAC, CD-ROM, dan internet). CD-ROM yang digunakan mencakup bidang: Bioteknologi, Teknologi Pangan, Farmasi, Rekayasa, Lingkungan, Pertanian, Sosial, Perpustakaan, Pendidikan, dan lain-lain.

#### 4.1.4. Jasa Kemasan Informasi PDII-LIPI

Jasa Kemasan Informasi mempunyai tugas melakukan urusan pelayanan, pengemasan informasi ilmiah, menyiapkan rencana penerbitan dalam bentuk cetak maupun digital serta melakukan pengembangan dan pengelolaan. Jasa Kemasan Informasi PDII-LIPI merupakan jenis jasa informasi yang sifatnya proaktif. Sehingga perlu dilakukan survei produk apa yang diinginkan pasar. Penyajian informasinya dalam bentuk tercetak maupun elektronik (Web, CD-ROM). Dalam proses pengolahan sampai pada penyajian informasi diperlukan koordinasi dengan unit-unit lain yaitu pangkalan data, jaringan komputer dan percetakan.

##### Daftar Kemasan Informasi yang diterbitkan PDII-LIPI

1. Literatur sekunder : *Indeks Majalah Ilmiah Indonesia, Indeks Makalah, Seminar dan sejenisnya, Sari Laporan Penelitian dan Survei, Sari Tesis, Info Kawasan, Seri Info Baru, Sumber Informasi Bioteknologi*
2. Majalah Kesiagaan Informasi : *Fokus Informasi* berbasis bidang ilmu
3. Tinjauan Literatur : *Temu Lawak, Bawang Putih, Jamur, Zeolit, Bunga Potong*, dan lain-lain
4. Terbitan Berseri : *Majalah BACA, Info HaKI, Info RISTEK*
5. *Paket Informasi Teknologi Industri*
6. *Paket Kesiagaan Teknologi Industri*
7. *Panduan Usaha : Papain, Bubuk Cabe, Tepung Ikan, Nata de Coco, Kecap Air Kelapa, Tepung Tempe*, dan lain-lain.
8. *Pohon Industri : Kelapa, Kelapa Sawit, Pisang, Kedele, Saga, Singkong, Jambu Mete.*
9. Pangkalan data dalam CD-ROM : *Teknologi Tepat Guna, Artikel Majalah Ilmiah dan Makalah Seminar, Abstrak Artikel Majalah Asing Bidang Biologi, Pertanian, Lingkungan, Abstrak Artikel Majalah Asing Bidang Ilmu Sosial, Abstrak Artikel Majalah Asing Bidang Ilmu Hayati, Abstrak Artikel Majalah Asing Bidang Teknologi.*

#### 4.1.5. Paket Informasi Teknologi Industri

*Paket Informasi Teknologi Industri* adalah salah satu produk jasa yang dibuat petugas informasi sejak tahun 1987, produk jasa tersebut disajikan sesuai dengan permintaan pengguna seperti peneliti, industri, wiraswasta, dan lain-lain. Informasi yang dimuat merupakan kumpulan informasi ilmiah mengenai tinjauan perkembangan teknologi suatu bidang tertentu yang berasal dari laporan penelitian, artikel majalah atau jurnal ilmiah, makalah seminar/konferensi, paten dan standar serta dilengkapi dengan saran literatur. PITI ini dapat digunakan untuk mengetahui sejarah dan perkembangan suatu produk, ide-ide baru yang mungkin dikembangkan, dan lain-lain. Dengan memesan paket informasi ini pengguna tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

PITI dapat dipesan secara langsung maupun tidak langsung (baik melalui surat pos maupun surat elektronik (*e-mail*), telepon, fax, internet). Setelah memesan PITI pengguna diwawancara dengan petugas untuk mendapatkan informasi yang diinginkannya (*tailor made*). Waktu yang diperlukan untuk mengerjakan PITI ini adalah maksimal 2 minggu dan biaya yang dikenakan untuk satu topik PITI dengan ketebalan 100 halaman adalah tiga ratus ribu rupiah. Jasa PITI ini dikerjakan oleh petugas yang terbagi menjadi 2 bagian yaitu: subjek spesialis dan tenaga pendukung. Subjek spesialis terdiri dari: S2 sebanyak 1 orang, S1 sebanyak 2 orang, dan 3 orang petugas pendukung yang berpendidikan SLTA.

#### 4.2. Pemanfaatan PITI di PDII-LIPI

Berikut ini akan dibahas mengenai hasil penelitian pemanfaatan PITI di PDII-LIPI. Kuesioner yang disebarkan sebanyak 25 kuesioner. Kuesioner disebarkan mulai dari tanggal 16 Maret 2009 hingga 4 Juni 2009. Kuesioner yang kembali sebanyak 7 kuesioner.

Dalam kuesioner yang disebarkan, ada 4 pertanyaan yang menyatakan identitas responden yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan (lihat lampiran 1).

## 1. Usia Responden

Tabel 4.1 Usia Responden (N = 7)

USIA RESPONDEN	FREKUENSI (f)	PERSENTASE (%)
Kurang dari 17 tahun	-	-
17 – 23 tahun	-	-
24 – 35 tahun	2	28,57
<b>36 – 55 tahun</b>	<b>4</b>	<b>57,14</b>
Lebih dari 55 tahun	1	14,28
Jumlah		99,99

Tabel 4.1 adalah tabel yang menyatakan usia responden yang dikelompokkan menjadi 5 kelompok usia. Kelompok usia responden yang terbesar adalah 36 – 55 tahun berjumlah 4 orang (57,14%). Urutan kedua adalah responden yang berusia 24 – 35 tahun yang berjumlah 2 orang (28,57%) dan yang ketiga adalah responden yang berusia lebih dari 55 tahun yang berjumlah 1 orang (14,28%).

Dari data ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari responden yang memanfaatkan PITI berusia 36 tahun hingga 55 tahun, hampir setengahnya berusia 24 tahun hingga 35 tahun, sebagian kecil berusia lebih dari 55 tahun dan tidak satupun berusia kurang dari 17 tahun dan 17 tahun hingga 23 tahun.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pengguna yang banyak memanfaatkan PITI di PDII-LIPI adalah pengguna yang berusia 36 tahun hingga 55 tahun. Pada umumnya mereka adalah peneliti yang membutuhkan informasi untuk penelitiannya.

## 2. Pendidikan Responden

Tabel 4.2 Pendidikan Responden (N = 7)

<b>PENDIDIKAN RESPONDEN</b>	<b>FREKUENSI (f)</b>	<b>PERSENTASE (%)</b>
SMP	-	-
SMA	-	-
DIPLOMA	-	-
<b>S1</b>	<b>6</b>	<b>85,71</b>
S2	-	-
S3	1	14.28
Jumlah	7	99,99

Tabel 4.2 adalah tabel yang menyatakan pendidikan responden. Tabel tersebut memperlihatkan bahwa kelompok responden terbesar yang memanfaatkan PITI adalah responden yang berpendidikan sarjana (S1) yaitu sebanyak 6 orang (85,71%) yang berpendidikan S3 sebanyak 1 orang dan tidak satupun responden yang berpendidikan SMP, SMA, DIPLOMA, dan S2.

Data di atas menunjukkan bahwa hampir seluruhnya responden yang memanfaatkan PITI adalah mereka yang berpendidikan sarjana (S1), sebagian kecil responden lainnya berpendidikan S3 dan tidak satupun responden yang berpendidikan SMP, SMA, DIPLOMA, dan S2.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pengguna yang paling banyak memanfaatkan PITI di PDII-LIPI adalah pengguna yang berpendidikan sarjana karena mereka membutuhkan PITI untuk menunjang kegiatannya.

### 3. Pekerjaan Responden

Tabel 4.3 Pekerjaan Responden (N = 7)

<b>PEKERJAAN RESPONDEN</b>	<b>FREKUENSI (f)</b>	<b>PERSENTASE (%)</b>
Pelajar	-	-
Mahasiswa	-	-
Dosen	-	-
Guru	1	14,28
<b>Peneliti</b>	<b>4</b>	<b>57.14</b>
Wiraswasta	2	28,57
Jumlah		99,99

Tabel 4.3 adalah tabel yang menyatakan pekerjaan responden. Tabel tersebut menunjukkan data bahwa sebanyak 4 orang (57,14%) responden yang memanfaatkan PITI adalah peneliti. Sebanyak 2 orang (28,57%) adalah wiraswasta. Kemudian 1 orang (14,28%) adalah guru dan tidak ada satupun responden yang memiliki pekerjaan sebagai pelajar, mahasiswa, dan dosen.

Data menunjukkan bahwa sebagian besar dari responden yang memanfaatkan PITI adalah peneliti. Hampir setengah responden yang memanfaatkan PITI adalah wiraswasta. Sebagian kecil responden yang memanfaatkan PITI memiliki pekerjaan sebagai guru dan tidak satupun responden yang memiliki pekerjaan sebagai pelajar, mahasiswa, dan dosen.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pengguna yang paling banyak memanfaatkan PITI di PDII-LIPI adalah peneliti karena mereka membutuhkan informasi dalam penelitian mereka dan terkait dengan fungsi perpustakaan khusus sebagai pusat informasi khusus yang terutama berhubungan dengan penelitian dan pengembangan.

#### 4. Pertama Kali Responden Mengetahui Keberadaan Layanan PITI

Tabel di bawah ini disajikan untuk mengetahui darimana pertama kali responden mengetahui keberadaan layanan PITI.

Tabel 4.4 Pertama Kali Responden Mengetahui Keberadaan Layanan PITI (N = 7)

ASAL INFORMASI KEBERADAAN PITI	FREKUENSI (f)	PERSENTASE (%)
Internet ( <i>Web-site</i> )	-	-
Brosur / Pamflet	-	-
<b>Teman</b>	<b>5</b>	<b>71,43</b>
Sumber lain	2	28,57
Jumlah		100

Tabel 4.4 menunjukkan ada 5 orang (71,43%) menyatakan pertama kali mengetahui keberadaan layanan PITI berasal dari teman, 2 orang (28,57%) berasal dari sumber lain yaitu dari internal organisasi dan inisiatif sendiri, serta tidak satupun responden yang menyatakan pertama kali mengetahui keberadaan layanan PITI yang berasal dari internet (*web-site*) maupun brosur atau pamflet.

Data di atas menunjukkan bahwa sebagian besar dari responden pertama kali mengetahui adanya layanan PITI di PDII-LIPI berasal dari teman. Hampir setengah responden mengetahuinya dari sumber lain, dan tidak satupun responden yang mengetahui pertama kali keberadaan layanan PITI dari internet (*web-site*) dan brosur atau pamflet.

Jadi pengguna pertamakali mengetahui keberadaan layanan PITI di PDII-LIPI adalah berasal dari informasi teman. Menurut B. Hartono (1986) pengguna dapat memperoleh informasi dengan jalan : 1. pergi ke perpustakaan untuk mendapatkan suatu dokumen tertentu atau; 2. mengajukan permintaan untuk mendapatkan pelayanan informasi; 3. Menanyakan kepada kolega atau pihak-pihak lain yang dekat dengannya (hlm. 10). Pengguna yang telah memanfaatkan layanan PITI dan merasa terbantu dengan adanya layanan ini kemudian mengkomunikasikan hal ini ke teman-teman yang lain. Hal ini seperti yang

dikatakan oleh Eka Kusmayadi dan Rushendi (n.d.) sumber informasi lain yang paling sering dimanfaatkan pengguna perpustakaan adalah kolega, karena informasi lebih mudah diperoleh daripada melalui sumber informasi lain. Hubungan ini bersifat informal sehingga komunikasinya juga lebih mudah dan lancar. Faktor kedekatan dan pergaulan sehari-hari menjadikan teman sebagai sumber utama setelah perpustakaan.

#### 5. Cara Responden Memesan Layanan PITI

Tabel ini disajikan untuk mengetahui bagaimana cara responden memesan layanan PITI.

Tabel 4.6 Cara Responden Memesan Layanan PITI (N = 7)

<b>CARA RESPONDEN MEMESAN PITI</b>	<b>FREKUENSI (f)</b>	<b>PERSENTASE (%)</b>
Telepon	-	-
Faximile	-	-
<i>E-mail</i>	-	-
<b>Datang langsung</b>	<b>7</b>	<b>100</b>
Internet ( <i>web-site</i> , WARINTEK, dll.)	-	-
Surat Pos	-	-
Jumlah		100

Dari tabel di atas dapat diketahui 7 orang (100%) responden memesan layanan PITI dengan cara datang langsung ke PDII-LIPI. Dan tidak satupun dari responden yang memanfaatkan fasilitas telepon, faximile, *e-mail*, internet (*web-site*, WARINTEK) maupun surat pos untuk memesan layanan PITI.

Data di atas menunjukkan seluruh responden memesan layanan PITI dengan cara datang langsung ke PDII-LIPI karena dengan datang langsung pengguna dapat berinteraksi langsung dengan petugas layanan PITI sehingga petugas layanan PITI dapat mengenali kebutuhan informasi yang diinginkan dari pengguna. Layanan PITI ini juga dapat berfungsi dalam mempertemukan

pengguna/pembaca dengan bahan pustaka yang dibutuhkan dan diminati. Dan tidak satupun dari responden yang memanfaatkan fasilitas telepon, faximile, *e-mail*, internet (*web-site*, WARINTEK) maupun surat pos untuk memesan layanan PITI.

#### 6. Tujuan Responden Memesan layanan PITI

Setiap pengguna memiliki tujuan yang berbeda-beda dalam memanfaatkan layanan PITI. Tujuan-tujuan tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.6 Tujuan Responden Memesan layanan PITI

<b>TUJUAN</b>	<b>FREKUENSI (f)</b>	<b>PERSENTASE (%)</b>
Penelitian	3	30
Menambah wawasan	1	10
<b>Keperluan pekerjaan</b>	<b>4</b>	<b>40</b>
Membuat usaha baru	2	20
Membuat tugas kuliah	-	-
Membuat tugas sekolah	-	-
Jumlah		100

Tabel di atas menunjukkan bahwa tujuan terbanyak responden memanfaatkan layanan PITI adalah untuk keperluan pekerjaan yaitu berjumlah 4 orang (40%). Tujuan terbanyak kedua responden memanfaatkan layanan PITI adalah untuk penelitian yaitu sebanyak 3 orang (30%). Sedangkan tujuan terbanyak ketiga responden memanfaatkan layanan PITI adalah untuk membuat usaha baru yaitu 2 orang (20%). Selanjutnya 1 orang (10%) responden memanfaatkan layanan PITI dengan tujuan menambah wawasan. Dan tidak satupun responden yang memanfaatkan layanan PITI dengan tujuan membuat tugas kuliah ataupun tugas sekolah.

Data menunjukkan bahwa responden memiliki berbagai tujuan dalam memanfaatkan layanan PITI. Hampir setengahnya memanfaatkan layanan PITI dengan tujuan keperluan pekerjaan, yaitu PITI membantu pengguna dalam

mengerjakan pekerjaannya dan membantu pengguna dalam mengerjakan penelitiannya. Sebagian kecil responden memanfaatkan layanan PITI dengan tujuan membuat usaha baru dan untuk menambah wawasan responden.

Jadi tujuan utama pengguna memanfaatkan layanan PITI adalah untuk membantu pengguna dalam menyelesaikan pekerjaannya dan membantu dalam proses penelitiannya. Hal ini sesuai dengan fungsi perpustakaan khusus menurut Zahara (2004) yaitu 1. untuk keperluan perencanaan, pengambilan keputusan, dan pemecahan persoalan, 2. Untuk kebutuhan riset dan pengembangan para staf yang terlibat dalam berbagai tugas penelitian dan pengembangan, 3. Untuk kepentingan pendidikan dan latihan yang diselenggarakan oleh kantor atau instansi tersebut, 4. Sebagai tempat pemeliharaan dan perawatan dokumen dari kantor atau instansi yang bersangkutan. Selain itu juga tujuan pengguna memanfaatkan layanan PITI adalah untuk membuat usaha baru dan menambah wawasan.

#### 7. Pertimbangan Responden Memilih PDII-LIPI

Tabel ini untuk mengetahui apa yang menjadi pertimbangan pengguna memilih PDII-LIPI untuk memanfaatkan layanan PITI.

Tabel 4.7 Pertimbangan Responden Memilih PDII-LIPI

<b>PERTIMBANGAN</b>	<b>FREKUENSI (f)</b>	<b>PERSENTASE (%)</b>
Setahu saya, hanya PDII-LIPI yang menyediakan layanan PITI	4	33,33
Layanan PITI di PDII-LIPI sesuai dengan kebutuhan saya	-	-
<b>Pemesanan PITI dapat dilakukan dengan mudah</b>	<b>5</b>	<b>41,67</b>
Lokasi PDII-LIPI strategis	1	8,33
Lain-lain	2	16,67
Jumlah		100

Pertimbangan responden memilih PDII-LIPI untuk memanfaatkan layanan PITI karena pemesanan PITI dapat dilakukan dengan mudah berada pada urutan pertama yaitu 5 orang (41,67%). Responden yang hanya mengetahui PDII-LIPI yang menyediakan layanan PITI sebanyak 4 orang (33,33%). Selanjutnya sebanyak 2 orang (16,67%) mempertimbangkan bahwa di PDII-LIPI sumber-sumbernya banyak. Sedangkan sebanyak 1 orang (8,33%) mempertimbangkan alasan lokasi PDII-LIPI yang strategis. Dan tidak satupun responden yang mempertimbangkan alasan layanan PITI di PDII-LIPI sesuai dengan kebutuhan saya.

Hampir setengah responden memilih PDII-LIPI untuk memanfaatkan layanan PITI dengan berbagai pertimbangan yaitu pemesanan PITI dapat dilakukan dengan mudah dan responden hanya mengetahui PDII-LIPI yang menyediakan layanan PITI. Sebagian kecil responden memilih PDII-LIPI karena PDII-LIPI memiliki sumber-sumber yang banyak dan sebagian kecil responden memilih PDII-LIPI untuk memanfaatkan layanan PITI karena lokasi PDII-LIPI yang strategis.

Sehingga dapat disimpulkan pengguna memilih PDII-LIPI untuk memanfaatkan layanan PITI karena pemesanan PITI dapat dilakukan dengan mudah yaitu dapat menggunakan telepon, surat elektronik (*e-mail*), faximile, atau dengan datang langsung ke PDII-LIPI. Hal ini seperti yang ditulis oleh Supsilani yang mengatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi ini diakui mampu meningkatkan efisiensi pengelolaan perpustakaan dan selanjutnya memberikan kemudahan dan efisiensi bagi pengguna perpustakaan.

#### 8. Responden Menggunakan Layanan PITI di tempat lain

Tabel ini menyajikan data apakah responden juga menggunakan tempat lain dalam memanfaatkan layanan PITI.

Tabel 4.8 Responden Menggunakan Layanan PITI di Tempat Lain (N = 7)

<b>RESPONDEN MENGUNJUNGI TEMPAT LAIN</b>	<b>FREKUENSI (f)</b>	<b>PERSENTASE (%)</b>
Ya	-	-
<b>Tidak</b>	<b>7</b>	<b>100</b>
Jumlah		100

Tabel 4.8 di atas memperlihatkan responden yang tidak menggunakan tempat lain untuk memanfaatkan layanan PITI sebanyak 7 orang (100%) dan tidak satupun dari responden yang menggunakan tempat lain untuk memanfaatkan PITI. Sehingga dapat disimpulkan seluruh responden tidak menggunakan tempat lain untuk memanfaatkan PITI dan hanya memanfaatkan layanan PITI di PDII-LIPI.

#### 9. Rata-rata Responden Memesan PITI dalam Setahun

Tabel ini menunjukkan rata-rata responden memesan PITI di PDII-LIPI dalam setahun.

Tabel 4.9 Rata-rata Responden Memesan PITI dalam Setahun (N = 7)

<b>RATA-RATA MEMESAN</b>	<b>FREKUENSI (f)</b>	<b>PERSENTASE (%)</b>
<b>1 kali</b>	<b>6</b>	<b>85,71</b>
2 kali	1	14,28
3 kali	-	-
4 kali	-	-
5 kali	-	-
Jumlah		99,99

Tabel 4.9 di atas menunjukkan rata-rata responden memesan PITI dalam setahun adalah satu kali sebanyak 6 orang (85,71%) dan 1 orang (14,28%) memesan PITI 2 kali setahun.

Hampir seluruh pengguna memesan PITI 1 kali dalam satu tahun dan hanya sebagian kecil pengguna yang memanfaatkan PITI 2 kali dalam setahun. Hal ini karena kebutuhan informasi pengguna yang berbeda-beda dan dari wawancara dengan petugas layanan rendahnya permintaan paket informasi ini dikarenakan makin mudahnya pengguna mengakses informasi dengan menggunakan pencarian terpasang atau *online searching*.

#### 10. Lama Responden Menggunakan Layanan PITI

Tabel ini menunjukkan lama responden menggunakan layanan PITI yang disediakan oleh PDII-LIPI.

Tabel 4.10 Lama Responden Menggunakan Layanan PITI (N = 7)

<b>LAMA MENGGUNAKAN</b>	<b>FREKUENSI (f)</b>	<b>PERSENTASE (%)</b>
< 1 tahun	-	-
1 – 2 tahun	2	28,57
<b>3 – 4 tahun</b>	<b>5</b>	<b>71,43</b>
> 5 tahun	-	-
Jumlah		100

Tabel 4.10 adalah tabel yang memperlihatkan lama responden menggunakan layanan PITI. Dari tabel tersebut menunjukkan responden yang menggunakan layanan PITI selama 3 hingga 4 tahun sebanyak 5 orang (71,43%) dan responden yang menggunakan layanan PITI selama 1 hingga 2 tahun sebanyak 2 orang (28,57%). Sedangkan tidak satupun responden yang menggunakan layanan PITI selama kurang dari 1 tahun dan lebih dari 5 tahun.

Sebagian besar pengguna sudah memanfaatkan layanan PITI selama 3 hingga 5 tahun, hampir setengah responden memanfaatkan layanan PITI selama 1

hingga 2 tahun. Sedangkan tidak satupun dari responden yang menggunakan layanan PITI selama kurang dari 1 tahun dan lebih dari 5 tahun.

#### 11. Bidang Ilmu yang di Pesan Responden

Tabel ini memperlihatkan bidang ilmu yang di pesan oleh responden di PDII-LIPI.

Tabel 4.11 Bidang Ilmu yang di Pesan Responden (N = 7)

<b>BIDANG ILMU</b>	<b>FREKUENSI (f)</b>	<b>PERSENTASE (%)</b>
Biologi	2	28,57
Ekonomi	-	-
Farmasi	-	-
Kesehatan	-	-
Komputer	-	-
Hukum	-	-
Manajemen	-	-
Lingkungan Hidup	-	-
Pendidikan	1	14,28
Politik	-	-
Teknologi	1	14,28
<b>Lain-lain</b>	<b>3</b>	<b>42.85</b>
Jumlah		99,98

Tabel 4.11 adalah data yang menunjukkan bidang ilmu yang di pesan oleh responden. Sebanyak 3 orang (42.85%) memesan PITI dalam bidang lain-lain yaitu pangan dan kimia. Selanjutnya 2 orang (28,57%) memesan PITI dalam bidang ilmu Biologi. Sedangkan 1 orang (14,28%) responden memesan PITI dalam bidang ilmu Pendidikan dan Teknologi. Serta tidak satupun responden yang

memesan Ekonomi, Farmasi, Kesehatan, Komputer, Hukum, Manajemen, Lingkungan Hidup, dan Politik.

Hampir setengah pengguna memesan PITI di PDII-LIPI dalam bidang ilmu Pangan, Kimia dan Biologi untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Sebagian kecil pengguna memesan PITI dalam bidang ilmu pendidikan dan teknologi. Sedangkan tidak satupun pengguna yang memesan Ekonomi, Farmasi, Kesehatan, Komputer, Hukum, Manajemen, Lingkungan Hidup, dan Politik.

Jadi dapat disimpulkan bidang ilmu yang paling banyak diminati pengguna PITI adalah bidang ilmu pangan, kimia dan biologi. Hal ini juga dikuatkan dengan hasil wawancara dengan petugas layanan PITI yang mengatakan bahwa sebagian besar pengguna jasa PITI adalah berasal dari kalangan industri.

## 12. Bentuk PITI yang di Pesan Responden

Tabel ini memperlihatkan bentuk-bentuk PITI yang di pesan oleh responden.

Tabel 4.12 Bentuk PITI yang di Pesan Responden (N = 7)

<b>BENTUK PITI</b>	<b>FREKUENSI (f)</b>	<b>PERSENTASE (%)</b>
Multimedia (CD, kaset)	-	-
<i>Softcopy</i> (via <i>e-mail</i> )	-	-
<b>Tercetak (buku)</b>	<b>7</b>	<b>100</b>
Jumlah		100

Tabel 4.12 adalah data yang menunjukkan bentuk PITI yang di pesan oleh responden dan sebanyak 7 orang (100%) responden memilih bentuk PITI tercetak (buku). Tidak satupun responden memesan PITI bentuk multimedia dan *softcopy*.

Seluruh responden memilih bentuk tercetak (buku) untuk PITI yang mereka pesan. Karena bentuk tercetak lebih memudahkan responden untuk menggunakannya tanpa menggunakan alat bantu untuk melihat. Menurut

Saracevic & Wood (1981) pengemasan ulang informasi dilakukan dengan tujuan meningkatkan penerimaan dan penggunaan produk informasi, sehingga cara informasi dikemas tidaklah meningkatkan isinya tetapi merupakan perpaduan informasi yang harmoni sehingga mampu menghasilkan informasi yang sama dengan kemasan yang berbeda. Jadi kemas ulang informasi merupakan upaya penyajian informasi dalam bentuk yang lebih mudah dimengerti, dibaca, diterima, dan dimanfaatkan. Dan tidak satupun responden yang memilih bentuk multimedia dan *softcopy* untuk PITI yang mereka pesan.

### 13. Responden Terbantu dengan Adanya Layanan PITI

Tabel ini memperlihatkan apakah responden terbantu dengan adanya layanan PITI

Tabel 4.13 Responden Terbantu dengan Adanya Layanan PITI (N = 7)

<b>TERBANTU</b>	<b>FREKUENSI (f)</b>	<b>PERSENTASE (%)</b>
<b>Ya</b>	<b>7</b>	<b>100</b>
Tidak	-	-
Jumlah		100

Tabel 4.13 adalah data yang menunjukkan apakah responden terbantu dengan adanya layanan PITI. Sebanyak 7 orang (100%) responden merasa terbantu dengan adanya layanan PITI dan Tidak satupun responden yang tidak terbantu dengan adanya layanan PITI.

Seluruh dari pengguna merasa terbantu dengan adanya layanan PITI karena PITI ini dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna baik untuk keperluan pekerjaan maupun penelitian. Dan tidak satupun pengguna yang tidak merasa terbantu dengan adanya layanan PITI ini.

#### 14. Hambatan yang Dialami Responden dalam mendapatkan PITI

Tabel ini memperlihatkan hambatan yang dialami responden dalam mendapatkan PITI.

Tabel 4.14 Hambatan yang Dialami Responden dalam mendapatkan PITI (N = 7)

<b>HAMBATAN</b>	<b>FREKUENSI (f)</b>	<b>PERSENTASE (%)</b>
Ada	-	-
<b>Tidak</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>
Jumlah		100

Tabel 4.14 adalah data yang menunjukkan hambatan yang dialami responden dalam mendapatkan PITI. Sebanyak 7 orang (100%) responden tidak mengalami hambatan dalam mendapatkan PITI. Dan tidak satupun responden yang mengalami hambatan dalam mendapatkan PITI di PDII-LIPI.

Seluruh pengguna tidak mengalami hambatan dalam mendapatkan PITI di PDII-LIPI karena PITI yang di pesan dapat mereka dapatkan tanpa adanya hambatan. Dan tidak satupun responden mengalami hambatan dalam mendapatkan PITI di PDII-LIPI. Menurut Buckland (1988) hambatan-hambatan seseorang dalam terinformasi terdiri atas beberapa macam hambatan akses yaitu akses indikatif (akses intelektual), akses fisik, akses linguistik, dan akses konseptual. Hambatan akses indikatif merupakan hambatan dalam mengidentifikasi dokumen apa yang tepat dan mendorong dalam menginformasikan atau memenuhi kebutuhan seseorang. Hambatan akses fisik berhubungan dengan keadaan fisik bahan yang mengandung informasi, sehingga pemakai tidak dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan. Sedangkan hambatan akses linguistik menyangkut masalah bahasa yang dipakai bahan yang mengandung informasi. Dan yang terakhir hambatan akses konseptual yaitu hambatan yang disebabkan oleh ketidakpahaman pemakai informasi dalam menggunakan informasi yang terkandung di dalamnya.

Tabel 4. 15 PITI yang Di Pesan Sesuai Dengan Kebutuhan

PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
	5	4	3	2	1
15. PITI yang Anda pesan sesuai dengan kebutuhan Anda	1	6	-	-	-
Jumlah	5	24	-	-	-
	29				

Jumlah skor ideal untuk pernyataan no. 17 (skor tertinggi) =  $5 \times 7 = 35$  (SS)

Jumlah skor =  $1 \times 7 = 7$  (STS)

Berdasarkan data tersebut, maka PITI yang di pesan sesuai dengan kebutuhan berada pada daerah sangat setuju. Jadi berdasarkan data pernyataan no. 15 maka PITI yang di pesan sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna yaitu :  $29/35 \times 100\% = 82.86\%$  tergolong sangat kuat. Hal ini berarti layanan PITI yang disediakan oleh PDII-LIPI dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Petugas layanan PITI berusaha untuk memenuhi kebutuhan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna, hal ini sesuai dengan pendapat Harvey (1991) pemakai harus dilayani dengan informasi yang diinginkan dan sesuai dengan yang dibutuhkan (hlm. 44).

Tabel 4.16 Layanan PITI yang Diberikan Bermanfaat

PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
	5	4	3	2	1
16. Layanan PITI yang diberikan oleh PDII-LIPI sangat bermanfaat.	3	4			
Jumlah	15	16			
	31				

Jumlah skor ideal untuk pernyataan no. 18 (skor tertinggi) =  $5 \times 7 = 35$  (SS)

Jumlah skor =  $1 \times 7 = 7$  (STS)

Berdasarkan data tersebut, maka layanan PITI yang diberikan oleh PDII-LIPI sangat bermanfaat berada pada daerah sangat setuju. Jadi berdasarkan data pernyataan no. 16 maka layanan PITI yang diberikan oleh PDII-LIPI sangat bermanfaat yaitu:  $31/35 \times 100\% = 88,57\%$  tergolong sangat kuat. Hal ini berarti layanan PITI yang diberikan oleh PDII-LIPI sangat bermanfaat bagi pengguna karena dengan layanan PITI ini pengguna merasakan manfaatnya dalam hal penghemat waktu, sebagai alat pemilihan informasi, dan sebagai penyediaan informasi yang relevan.

Tabel 4.17 Pengguna Tidak Keberatan Dengan Harga Yang Ditetapkan

PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
	5	4	3	2	1
17. Anda tidak keberatan dengan harga yang ditetapkan untuk layanan PITI		4	3		
Jumlah		16	9		
	25				

Jumlah skor ideal untuk pernyataan no. 19 (skor tertinggi) =  $5 \times 7 = 35$  (SS)

Jumlah skor =  $1 \times 7 = 7$  (STS)

Berdasarkan data tersebut, maka Anda tidak keberatan dengan harga yang ditetapkan untuk layanan PITI berada pada daerah setuju. Jadi berdasarkan data no. 17 maka Anda tidak keberatan dengan harga yang ditetapkan untuk layanan PITI yaitu:  $25/35 \times 100\% = 71,43\%$  tergolong kuat. Hal ini berarti pengguna layanan PITI tidak merasa keberatan dengan harga yang diterapkan oleh PDII-LIPI. Ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Ibrahim (1992) (dalam Mustafa, 1992) berdasarkan penelitian yang dilakukan di Malaysia, pengguna mau membayar untuk memperoleh informasi karena beberapa alasan yaitu: 1) mereka perlu informasi yang cepat, tetapi tidak punya waktu untuk mencari sendiri; 2) informasi yang cocok dengan kebutuhan mereka tersaji dalam berbagai sumber, tetapi mereka tidak mengetahuinya; 3) mereka memerlukan informasi yang siap pakai, bukan informasi yang masih harus disarikan dari berbagai sumber; 3)

mereka tidak punya ketrampilan menelusur informasi; 4) mereka tidak punya waktu untuk menelusur sendiri.

Tabel 4.18 Pengguna Tidak Keberatan Dengan Jangka Waktu Pemesanan

PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
	5	4	3	2	1
18. Anda tidak keberatan dengan jangka waktu pemesanan PITI yang diberikan oleh PDII-LIPI.		2	5		
Jumlah		8	15		
	23				

Jumlah skor ideal untuk pernyataan no. 20 (skor tertinggi) =  $5 \times 7 = 35$  (SS)

Jumlah skor =  $1 \times 7 = 7$  (STS)

Berdasarkan data tersebut, maka Anda tidak keberatan dengan jangka waktu pemesanan PITI yang diberikan oleh PDII-LIPI berada pada daerah setuju. Jadi berdasarkan data no. 18 maka Anda tidak keberatan dengan jangka waktu pemesanan PITI yang diberikan PDII-LIPI yaitu:  $23/35 \times 100\% = 65,71\%$  tergolong kuat. Hal ini berarti bahwa pengguna tidak keberatan dengan jangka waktu yang ditentukan oleh PDII-LIPI. Jangka waktu pemesanan PITI yang diberikan oleh PDII-LIPI adalah 2 minggu apabila PITI yang dipesan tidak dapat diselesaikan dalam waktu 2 minggu petugas layanan PITI akan mengkonfirmasi kembali kepada pemesan.

Tabel 4.19 Pengguna Akan Mengajukan Klaim Bila PITI yang Diterima Tidak Sesuai

PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
	5	4	3	2	1
19. Anda akan mengklaim pihak penyedia jasa PITI bila informasi yang Anda dapat tidak sesuai dengan apa yang Anda inginkan/butuhkan	1	5		1	
Jumlah	5	20		2	
	27				

Jumlah skor ideal untuk pernyataan no. 21 (skor tertinggi) =  $5 \times 7 = 35$  (SS)

Jumlah skor =  $1 \times 7 = 7$  (STS)

Berdasarkan data tersebut, maka Anda akan mengklaim pihak penyedia jasa PITI bila informasi yang Anda dapat tidak sesuai dengan apa yang Anda inginkan/butuhkan berada pada daerah setuju. Jadi berdasarkan data pernyataan no. 19 maka Anda akan mengklaim pihak penyedia jasa PITI bila informasi yang Anda dapat tidak sesuai dengan apa yang Anda inginkan/butuhkan yaitu:  $27/35 \times 100\% = 77,14\%$  tergolong kuat. Hal ini berarti pengguna layanan PITI akan melakukan klaim jika PITI yang mereka terima tidak sesuai dengan yang mereka pesan. Pengguna melakukan klaim kepada petugas karena setiap pengguna menginginkan informasi yang didapat sesuai dengan harapannya. Sesuai dengan pendapat Herpay (1991) Pemakai harus dilayani dengan informasi yang diinginkan dan sesuai dengan yang dibutuhkan (hlm. 44), sehingga tugas pustakawan adalah memberikan informasi yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan dari pengguna jasa.

Tabel 4.20 Layanan PITI Memberikan Sarana Menerima Keluhan

PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
	5	4	3	2	1
20. Layanan PITI memberikan sarana untuk menerima keluhan Anda (sarana dapat berupa kotak saran atau lembar kritik dan saran)	2	4	1		
Jumlah	10	16	3		
	29				

Jumlah skor ideal untuk pernyataan no. 22 (skor tertinggi) =  $5 \times 7 = 35$  (SS)

Jumlah skor =  $1 \times 7 = 7$  (STS)

Berdasarkan data tersebut, maka Layanan PITI memberikan sarana untuk menerima keluhan Anda (sarana dapat berupa kotak saran atau lembar kritik dan saran) berada pada daerah sangat setuju. Jadi berdasarkan data pada pernyataan no. 20 maka layanan PITI memberikan sarana untuk menerima keluhan Anda (sarana dapat berupa kotak saran atau lembar kritik dan saran) yaitu:  $29/35 \times 100\% = 82.86\%$  tergolong kuat. Hal ini berarti layanan PITI memberikan sarana untuk menerima keluhan dari pengguna. Hal ini seperti yang dikatan oleh Kotler (1997) (dalam Surtiawan, (n.d)), perpustakaan dapat membuat kotak saran dan menempatkan di tempat yang paling sering dilewati pemakai untuk dapat memberikan masukan, tanggapan, keluhan atas segala aktifitas dan layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Sarana untuk menerima keluhan ini diberikan untuk mengukur kepuasan pengguna. Dengan adanya sarana ini PDII-LIPI dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanannya.

Tabel 4. 21 Kepuasan Pengguna Atas Pelayanan Jasa Yang Diberikan

PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
	5	4	3	2	1
21. Anda merasa puas atas pelayanan jasa PITI yang diberikan oleh PDII-LIPI?		6	1		
Jumlah		24	3		
	27				

Jumlah skor ideal untuk pernyataan no. 23 (skor tertinggi) =  $5 \times 7 = 35$  (SS)

Jumlah skor =  $1 \times 7 = 7$  (STS)

Berdasarkan data tersebut, maka Anda merasa puas atas pelayanan jasa PITI yang diberikan oleh PDII-LIPI berada pada daerah setuju. Jadi berdasarkan data pertanyaan no. 21 maka Anda merasa puas atas pelayanan jasa PITI yang diberikan oleh PDII-LIPI yaitu:  $27/35 \times 100\% = 77,14\%$  tergolong kuat. Hal ini berarti pengguna PITI merasa puas dengan pelayanan yang di dapatkan. Pengguna merasa puas dengan pelayanan PITI yang diberikan oleh PDII-LIPI karena kebutuhan informasinya terpenuhi. Pelayanan jasa yang diterima oleh pengguna sesuai dengan harapan pengguna ketika ingin memanfaatkan pelayanan jasa PITI. Sehingga pengguna merasa puas.

22. Apakah Responden akan Menggunakan Kembali Layanan PITI yang ada di PDII-LIPI

Tabel 4.22 Responden akan Menggunakan Kembali Layanan PITI (N=7)

MENGGUNAKAN KEMBALI	FREKUENSI (f)	PERSENTASE (%)
Ya	6	85,71
Tidak	1	14,28
Jumlah		99,99

Tabel 4.22 ini menunjukkan sebanyak 6 orang (85,71%) akan menggunakan kembali layanan PITI di PDII-LIPI dan sebanyak 1 orang (14,28%) tidak akan menggunakan layanan PITI.

Hampir seluruhnya dari pengguna yang telah memanfaatkan PITI akan memanfaatkan kembali layanan PITI jika mereka membutuhkan layanan itu kembali dan sebagian kecil pengguna tidak akan menggunakan kembali jasa PITI. Hartono, B (dalam Pudjiharti, 2002) mengatakan bahwa orang yang rajin memanfaatkan jasa perpustakaan sebagian besar adalah orang-orang yang mengetahui manfaat perpustakaan. Dalam hal ini orang-orang yang mengetahui manfaat PITI akan memanfaatkan kembali jasa perpustakaan karena telah merasakan manfaatnya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Pifalo, V (dalam Pudjiharti, 2002) memperoleh kesimpulan bahwa pemakai akan selalu kembali menggunakan perpustakaan tersebut karena merasa bermanfaat bagi pekerjaannya.

Tabel 4.23 Petugas PITI Ramah Dan Bersahabat

PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
	5	4	3	2	1
23. Petugas layanan PITI yang menerima permintaan Anda cukup ramah dan bersahabat	5	2			
Jumlah	25	8			
	33				

Jumlah skor ideal untuk pernyataan no. 25 (skor tertinggi) =  $5 \times 7 = 35$  (SS)

Jumlah skor =  $1 \times 7 = 7$  (STS)

Berdasarkan data tersebut, maka Petugas layanan PITI yang menerima permintaan Anda cukup ramah dan bersahabat berada pada daerah sangat setuju. Jadi berdasarkan data pernyataan no. 23 maka Petugas layanan PITI yang menerima permintaan Anda cukup ramah dan bersahabat yaitu:  $33/35 \times 100\% = 94,28\%$  tergolong sangat kuat. Hal ini berarti petugas PITI dalam melayani pengguna yang

mencari informasi bersikap ramah. Sehingga dapat membuat pengguna merasa nyaman dan tidak segan-segan untuk memesan kembali. Sikap ramah, tutur bahasa yang baik, dedikasi dan loyalitas yang tinggi, bersedia membantu memecahkan masalah yang dihadapi oleh pemakai, kemampuan intelektual yang tinggi, dan sebagainya akan sangat menentukan keberhasilan layanan perpustakaan (Bahar, 1992)

Tabel 4.24 Petugas Layanan PITI Cepat Tanggap Merespon

PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
	5	4	3	2	1
24. Petugas layanan PITI cepat tanggap dalam merespon keinginan Anda selaku pemakai layanan PITI	4	3			
Jumlah	20	12			
	32				

Jumlah skor ideal untuk pernyataan no. 26 (skor tertinggi) =  $5 \times 7 = 35$  (SS)

Jumlah skor =  $1 \times 7 = 7$  (STS)

Berdasarkan data tersebut, maka Petugas layanan PITI cepat tanggap dalam merespon keinginan Anda selaku pemakai layanan PITI berada pada daerah sangat setuju. Jadi berdasarkan pernyataan no. 24 maka Petugas layanan PITI cepat tanggap dalam merespon keinginan Anda selaku pemakai jasa PITI yaitu:  $32/35 \times 100\% = 91,43\%$  tergolong sangat kuat. Hal ini berarti bahwa petugas PITI di PDII-LIPI mampu merespon keinginan pengguna yang akan memanfaatkan layanan PITI dan ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Herpay (1991) bahwa pemakai harus dilayani dengan informasi yang diinginkan dan sesuai dengan yang dibutuhkan.

Tabel 4.25 Petugas Layanan PITI Mampu Mengenali Kebutuhan Informasi

PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
	5	4	3	2	1
25. Petugas layanan PITI mampu mengenali kebutuhan informasi yang Anda pesan	4	3			
Jumlah	20	12			
	32				

Jumlah skor ideal untuk pernyataan no. 27 (skor tertinggi) =  $5 \times 7 = 35$  (SS)

Jumlah skor =  $1 \times 7 = 7$  (STS)

Berdasarkan data tersebut, maka Petugas layanan PITI mampu mengenali kebutuhan informasi yang Anda pesan berada pada daerah sangat setuju. Jadi berdasarkan pernyataan no. 25 maka petugas layanan PITI mampu mengenali kebutuhan informasi yang Anda pesan yaitu:  $32/35 \times 100\% = 91,43\%$  tergolong sangat kuat. Hal ini berarti bahwa Petugas layanan PITI mampu mengenali kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna sehingga pengguna dapat memperoleh bahan pustaka yang mereka minati dan mereka butuhkan.