

Kualitas layanan internet di Miriam Budiardjo Resource Center FISIP UI: harapan dan persepsi pengguna

Fenty Afriyeni, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20159948&lokasi=lokal>

Abstrak

Skripsi ini membahas tentang kualitas layanan internet yang diberikan oleh Miriam Budiardjo Resource Center dari sudut harapan dan persepsi pengguna dengan atribut pengukuran terhadap empat dimensi LibQual+TM, yaitu :Access o Informasi, Affect of Service, Personal Control, dan Library as Place. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kualitas layanan internet di MBRC terhadap dimensi LibQual+TM tersebut dari sudut harapan dan persepsi pengguna, sehingga bias menjadi masukan bagi pihak Miriam Budiardjo Resource Center terhadap kualitas layanan yang telah diberikan. Penelitian mengenai kualitas layanan internet ini menggunakan kuesioner sebagai metode pengumpulan data. Responden dalam penelitian ini diambil berdasarkan teknik pengambilan secara accidental sampling yang berjumlah 84 orang dimana seluruhnya adalah mahasiswa D3 dan S1. Kuesioner terdiri dari 22 pernyataan yang dibagikan kepada responden yang sedang memanfaatkan layanan internet pada saat penelitian dilangsungkan. Responden diminta memilih jawaban berdasarkan nilai yang telah disediakan, yaitu nilai 1-4 untuk tiap kolom harapan dan kolom persepsi. Kualitas layanan dinilai berdasarkan kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan internet di Miriam Budiardjo Resource Center secara umum dinilai cukup baik walaupun belum memenuhi harapan responden. Kebanyakan responden mempunyai nilai harapan yang lebih tinggi dibandingkan dengan kinerja layanan yang dipersepsikan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai persepsi yang diperoleh sebesar 2,96 dimana nilai tersebut lebih kecil dibandingkan nilai harapan yang diperoleh yaitu sebesar 3,31. Dari kedua nilai tersebut didapatkan kesenangan negative, yaitu sebesar -0,35. Dari 4 dimensi yang ada, tidak ada satu dimensi pun yang memperoleh kesenjangan positif. Dimensi yang paling baik ada pada dimensi Personal Control dimana mendapatkan nilai kesenjangan sebesar -0,08, sedangkan dimensi Affect of Service mendapatkan nilai kesenjangan terendah, yaitu sebesar -0,51. Dimensi Affect of Service ini merupakan dimensi yang paling penting untuk di evaluasi terutama dalam hal pelayanan yang diberikan oleh petugas. Meskipun dari seluruh dimensi tidak ada yang memperoleh kesenjangan positif, namun jika dilihat satu persatu, dari 22 pernyataan yang diajukan, terdapat 10 pernyataan yang memperoleh kesenjangan positif. Sedangkan sisanya atau sebanyak 12 pernyataan memperoleh kesenjangan negative.