

## PENGARUH INOVASI TEKNOLOGI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA

**Aang Gunaidi**

Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bengkulu  
Email : [aanggunaidi@unib.ac.id](mailto:aanggunaidi@unib.ac.id)

**Sarah Mentari Utama**

Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bengkulu  
Email : [sarahmentari@gmail.com](mailto:sarahmentari@gmail.com)

**Andre Agusten**

Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bengkulu  
Email : [andragusten23@gmail.com](mailto:andragusten23@gmail.com)

---

Received : 10 October 2023  
Revised : 18 October 2023  
Accepted : 22 October 2023  
DOI : 10.30829/jipi.v8i2.17813

### Abstract

*The implementations of information technology in the library field have positive impact not only for librarians as library directors but for visitors as library users. Bengkulu's Library Service innovates library services by presenting digital library through an application called "Apo Buek", the discovery of this service aims to improve services to library users. This study designs to determine the effect of technological invention and service quality on Users Satisfaction in Library and Archives Department of Bengkulu. Method in this research used associative exploration and quantitative approach. Questionnaires were distributed to 150 respondents using a purposive sampling technique. The result of the exploration on the t-test showed that the variable technological invention (X1) and service quality (X2) had a positive effect on the user satisfaction variable (Y). This study also proves that contemporaneously there's a significant influence between the variables of technological invention and service quality on users satisfaction. This is grounded on the advised F value of 863.068 and the sig.0.000<0.05. The conclude is the technological invention and service quality carried out by the Library Service of Bengkulu have a veritably strong influence on users satisfaction.*

**Keywords :** *Innovation Technological, Public Library, Service Quality and Users Satisfaction.*

## PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan lembaga informasi yang memiliki banyak sumber informasi yang ditujukan bagi penggunanya. Agar dapat mencapai tujuannya dalam memberikan pelayanan yang maksimal, maka perpustakaan sebaiknya dikelola sesuai dengan standar pengelolaan perpustakaan yang ada. Standar pengelolaan perpustakaan ini diatur oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (Perpusnas RI) yang merupakan lembaga yang memiliki kewenangan dalam Menyusun kebijakan dan standar terkait perpustakaan di Indonesia. Salah satu standar yang ditetapkan adalah memanfaatkan teknologi informasi. Oleh

karena itu, perpustakaan harus mampu meningkatkan pelayanannya dari berbagai aspek termasuk aspek teknologi informasi. Penerapan teknologi informasi di bidang perpustakaan memberikan dampak positif tidak hanya bagi pustakawan sebagai pengelola perpustakaan melainkan bagi pemustaka sebagai pengguna perpustakaan. Perpustakaan harus mampu beradaptasi dengan berinovasi menggunakan teknologi informasi untuk mengikuti perkembangan zaman yang terus berkembang begitu cepat.

Era society 5.0 yang memiliki konsep tentang pemanfaatan teknologi modern yang berpusat pada manusia dan berbasis teknologi. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di berbagai bidang dimaksudkan untuk membantu manusia dalam pekerjaannya. Namun, hal ini tidak sepenuhnya akan mengurangi peran manusia. Manusia memiliki peran penting dalam terciptanya teknologi dan juga berperan dalam menentukan teknologi apa saja yang sebaiknya dapat dimanfaatkan. Teknologi merupakan suatu inovasi yang dibuat oleh manusia yang membuat kehidupan manusia menjadi mudah, efektif, dan efisien. Perkembangan teknologi yang semakin canggih tidak hanya memberikan manfaat, tetapi juga dapat merugikan manusia. Adanya kemunculan era ini diharapkan dapat mengimbangi perkembangan teknologi agar manusia memiliki wawasan yang luas, meningkatkan kualitas hidupnya, dan beradaptasi dalam kemajuan teknologi termasuk dalam bidang perpustakaan.

Perpustakaan harus mengikuti perkembangan dengan memanfaatkan inovasi teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan pelayanannya (Yoanda, 2017). Manfaat teknologi di perpustakaan, yaitu membantu pustakawan dalam mengelola perpustakaan dan memberikan pelayanan kepada pemustaka, serta mempermudah akses informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka kapan saja, dan di mana saja. Adapun perkembangan teknologi di bidang perpustakaan, antara lain: teknologi *radio frequency identification* (RFID) sebagai layanan mandiri (*self service*), sistem perpustakaan terotomasi (*library automation system*), dan perpustakaan digital (*digital library*). Penerapan teknologi mobile berbasis android juga dilakukan perpustakaan sebagai langkah inovatif meningkatkan pelayanan (Gunaidi dan Yoanda, 2021). Selain itu, pemanfaatan whatsapp sebagai media layanan informasi referensi dan pemanfaatan sistem *QR code* guna penyebarluasan informasi di perpustakaan. Selain itu, layanan perpustakaan digital yang menyediakan koleksi elektronik yang dapat dengan mudah diakses oleh pengguna kapan saja dan di mana saja guna memenuhi kebutuhan informasi pengguna, layanan repositori institusi yang menyediakan koleksi digital khusus terbitan yang dimiliki oleh instansi, serta layanan *e-book* dan *e-journal*. Adanya inovasi yang dikembangkan di perpustakaan melalui teknologi informasi dapat memberikan dampak terhadap kepuasan pemustaka.

Kepuasan pemustaka merupakan ujung tombak dari seluruh pelayanan yang diberikan oleh pustakawan di perpustakaan. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh beberapa peneliti yaitu Irianti (2017) mengemukakan hasil penelitiannya tentang kepuasan pemustaka terhadap fasilitas perpustakaan memiliki skor nilai sebesar 74.38% yang termasuk kategori sangat memuaskan antara lain koleksi, sumber daya manusia, dan sarana prasarana. Yoanda (2023) hasil penelitian menyatakan bahwa perpustakaan harus mengoptimalkan kualitas layanan agar memenuhi kepuasan pengguna perpustakaan sehingga minat kunjung menjadi semakin meningkat. Sedangkan penelitian Rispariyanto (2022) menyebutkan meningkatnya kualitas layanan yang optimal maka kebutuhan informasi pengguna akan terpenuhi dan kepuasan pemustaka dapat terwujud dengan baik. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah terletak pada variabel penelitian yaitu peneliti fokus pada pengukuran inovasi teknologi dan kualitas layanan perpustakaan untuk mengukur kepuasan pengguna. Salah satu perpustakaan yang menjadi tempat penelitian yakni Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Bengkulu yang memiliki karakteristik pemustaka yang sangat kompleks.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu merupakan lembaga yang bertujuan untuk melaksanakan pelayanan publik di bidang perpustakaan berupa jasa layanan koleksi, dokumentasi, bahan rujukan, naskah, multimedia, jaringan perpustakaan dan layanan ekstensi perpustakaan. Sebagai sarana pelayanan publik yang berada di Provinsi Bengkulu, Dinas Perpustakaan dan Arsip berupaya melakukan inovasi untuk memberikan kepuasan bagi pemustakanya. Inovasi yang telah dilakukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu yaitu layanan perpustakaan digital yang diberi nama “*apo buek*” (aplikasi orang Bengkulu e-perpus Provinsi Bengkulu) yang dapat di download atau diakses melalui link <https://kubuku.id/download/eperpus-bengkulu/>. Aplikasi tersebut tersedia dalam dua versi yaitu versi windows dan versi android yang mudah diinstal dan menyediakan banyak koleksi berupa koleksi buku dan diktat dalam bentuk digital untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

Aplikasi perpustakaan digital *apo buek* berdiri pada tahun 2020 dan memiliki koleksi digital 5.400 eksemplar buku yang terdiri dari 3.714 koleksi umum dan 1.686 lokal konten Provinsi Bengkulu. Aplikasi *apo buek* saat ini memiliki anggota sebanyak 371 member yang terdiri dari 260 member perempuan dan 111 member laki-laki. Sejak aplikasi ini dibuat sampai dengan pengambilan data penelitian sudah lebih dari 20.000 kunjungan ke aplikasi *apo buek*. Inovasi yang dibuat oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu memberikan alternatif lain bagi pengguna perpustakaan dalam hal cara mengakses koleksi. Karena koleksi digital bisa diakses kapan saja dan dimana saja selama tersedia jaringan internet. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait

pengaruh inovasi teknologi berupa layanan perpustakaan digital yang telah dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu serta kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

## **KAJIAN TEORI**

### **Teknologi Informasi di Perpustakaan**

Teknologi informasi adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik (Lucas, 2000). Pendekatan yang digunakan untuk mengetahui kemudahan suatu teknologi adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) yang merupakan teori atau penjelasan kuat dan sederhana untuk penerimaan teknologi dan perilaku para penggunanya (Sanjaya, 2005). Terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi integrasi teknologi dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu faktor pertama adalah persepsi pengguna terhadap manfaat teknologi dan faktor kedua adalah persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan teknologi yang mana kedua faktor ini saling mempengaruhi kemauan untuk memanfaatkan teknologi (Wijaya, 2005). Model TAM dapat digunakan sebagai dasar untuk penelusuran pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap, dan tujuan pengguna melalui persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi.

### **Kualitas Layanan**

Al Rasyid (2017) mengatakan kualitas layanan merupakan hasil penilaian pelanggan atas seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan dari suatu layanan (perusahaan), baik penilaian itu secara sebagian maupun secara keseluruhan. Apabila persepsi pelanggan atas layanan sesuai harapan maka kualitas layanan dianggap baik, namun jika persepsi pelanggan atas layanan tidak sesuai harapan maka kualitas layanan dianggap buruk. Oleh karena itu, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Menurut Tjiptono (2012), indikator kualitas layanan meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

### **Kepuasan Pemustaka**

Kepuasan adalah penilaian mengenai ciri atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen (Al Rasyid, 2017). Kepuasan pemustaka merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah

perpustakaan yang dapat tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapannya terhadap perpustakaan. Rahayuningsih (2015) mengemukakan bahwa kepuasan pemustaka merupakan pintu gerbang menuju peningkatan keberlanjutan. Ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka yakni (a) faktor kasat mata antara lain kinerja, kualitas, keandalan, dan biaya; (b) faktor tidak kasat mata antara lain: kepedulian, sopan santun, proaktif, dan kemampuan pemecahan masalah. Kepuasan pemustaka merupakan faktor yang menentukan keberhasilan perpustakaan (Firman, 2012).

## **METODE**

Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif atau hubungan (pengaruh) dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivism* yang berguna untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument, analisis dan bersifat statistik yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Rochmah, 2016).

Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DPK) Provinsi Bengkulu. Perpustakaan ini dipilih dikarenakan DPK merupakan salah satu perpustakaan terbesar di provinsi Bengkulu yang mempunyai fungsi melakukan pembinaan terhadap perpustakaan dibawahnya dan saat ini DPK Provinsi Bengkulu memperoleh akreditasi A dari Perpustakaan Nasional. Selain itu BPK Provinsi Bengkulu juga sudah melakukan inovasi dengan membangun koleksi digital yang bisa diakses melalui android dan diberi nama *apobuek* (aplikasi orang Bengkulu e-perpus Provinsi Bengkulu). Waktu penelitian ini akan dilaksanakan selama 7 bulan dari bulan Februari-Agustus 2023.

Populasi dalam penelitian ini yaitu pemustaka yang telah memanfaatkan inovasi teknologi yang disediakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu berupa layanan perpustakaan digital. Teknik sampling yang digunakan dalam menentukan sampel dalam penelitian ini menggunakan *sampling purposive*. Sugiyono (2014) mengatakan *sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, penyebaran kuesioner, dan dokumentasi. Peneliti menyebarkan 150 kuesioner kepada para responden dengan mempertimbangkan kesesuaian responden dengan karakteristik dalam penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

a. Observasi

Pengumpulan data dengan teknik observasi diterapkan jika berkaitan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam (Sugiyono, 2013). Hal ini digunakan agar

peneliti memperoleh data dan melihat secara langsung situasi dan kondisi di DPK Provinsi Bengkulu.

b. Kuesioner (Angket)

Kuesioner (angket) adalah cara pengumpulan data dengan menyebarluaskan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut (Abdullah, 2015). Angket yang digunakan peneliti dalam penelitian ini merupakan jenis angket tertutup dimana responden hanya memilih jawaban yang dianggap benar dengan memberikan centang/*ceklis* di setiap pertanyaan yang diberikan.

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi yaitu pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen, baik dokumen yang telah tersedia di lapangan penelitian maupun dokumen yang dibuat oleh peneliti berupa gambar, salinan berkas, rekaman gambar bergerak dan lain sebagainya (Adib, 2016). Teknik dokumentasi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang tersedia dalam bentuk arsip atau buku yang mendukung penelitian.

Teknik pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala *Likert* yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Sugiyono (2013) metode pengukuran instrument yang digunakan peneliti yaitu Skala *Likert* ini mempunyai 4 pilihan jawaban yakni Sangat Baik (SB), Baik (B), Tidak Baik (TB), Sangat Tidak Baik (STB).

Uji validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan gaya yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian (Sugiyono, 2013). Pengujian validasi yang akan digunakan penulis yaitu menggunakan program *SPSS V 26* dengan menggunakan perhitungan *Person Product Moment*. Pengujian reliabilitas dapat dilakukan secara *eksternal* maupun *internal*. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan *test-retest (stability)*, *equivalent*, dan *gabungan keduanya*. Secara internal reliabilitas dapat diuji dengan *menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrument* dengan teknik tertentu (Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini, uji reliabilitas yang digunakan penulis adalah metode jenis *Alpha Cronbach*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu instrumen penelitian. Suatu instrumen penelitian dikatakan valid apabila yang dilaporkan peneliti “tidak berbeda” dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian. Pada penelitian ini, penulis melakukan uji validitas dengan menggunakan perhitungan *Pearson Product Moment correlation*. Hasil pengolahan data uji validitas terhadap 3 variabel yang digunakan dalam penelitian, yaitu Inovasi Teknologi (X1), Kualitas Layanan (X2), dan Kepuasan Pemustaka (Y) dengan jumlah responden 150 ( $n = 150$ ), taraf signifikan 5%, dan nilai  $r$  tabel = 0.159 disajikan dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 1. Hasil Pengolahan Uji Validitas

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Inovasi Teknologi	IT1	0.779	0.159	Valid
	IT2	0.772	0.159	Valid
	IT3	0.724	0.159	Valid
	IT4	0.696	0.159	Valid
	IT5	0.761	0.159	Valid
Kualitas Layanan	KL1	0.594	0.159	Valid
	KL2	0.647	0.159	Valid
	KL3	0.788	0.159	Valid
	KL4	0.784	0.159	Valid
	KL5	0.787	0.159	Valid
Kepuasan Pemustaka	KP1	0.806	0.159	Valid
	KP2	0.718	0.159	Valid
	KP3	0.756	0.159	Valid
	KP4	0.604	0.159	Valid
	KP5	0.657	0.159	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Uji Validitas Data 150 Responden, SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 1 terlihat bahwa setiap indikator pada masing-masing variabel memiliki nilai koefisien  $r$  hitung lebih dari  $r$  tabel ( $r$  hitung  $> 0.159$ ) sehingga setiap indikator dinyatakan valid. Maka, dapat disimpulkan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan valid. Selanjutnya, peneliti melakukan uji reliabilitas yang bertujuan untuk mengukur konsistensi instrumen penelitian. Pengujian dilakukan dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan metode *Alpha Cronbach*. Suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel atau dapat dipercaya jika nilai koefisien *Cronbach's Alpha*  $> 0.60$ . Berikut adalah hasil pengolahan data uji reliabilitas dengan menggunakan program SPSS.



Tabel 2. Hasil Pengolahan Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Standar	Keterangan
Inovasi Teknologi	0.789	0.60	Reliabel
Kualitas Layanan	0.766	0.60	Reliabel
Kepuasan Pemustaka	0.756	0.60	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Uji Reliabilitas Data 150 Responden, SPSS, 2023

Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa hasil pengolahan data uji reliabilitas terhadap 3 variabel yang digunakan dalam penelitian, yaitu Inovasi Teknologi (X1), Kualitas Layanan (X2), dan Kepuasan Pemustaka (Y) dengan jumlah responden 150 ( $n = 150$ ), taraf signifikan 5% memiliki nilai reliabel. Setiap variabel memiliki nilai koefisien *Cronbach's Alpha*  $> 0.60$ . Artinya butir-butir pernyataan pada masing-masing variabel pada kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat dipercaya dan dianggap mampu menghasilkan hasil yang konsisten dari waktu ke waktu.

### Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui karakteristik suatu data yang menggambarkan distribusi data. Dalam penelitian ini, karakteristik yang akan dianalisis adalah karakteristik demografi responden, nilai rata-rata (*mean*), nilai minimum, nilai maksimum, dan standar deviasi.

#### 1. Karakteristik Demografi Responden

Karakteristik responden yang akan dianalisis terdiri dari 3 hal, yaitu jenis kelamin, status pekerjaan, dan domisili/tempat asal. Pada kategori jenis kelamin, banyak responden didominasi oleh responden perempuan, yaitu sebanyak 101 responden atau sebesar 67% dari keseluruhan responden sedangkan responden laki-laki sebanyak 49 responden atau sebesar 33% dari total seluruh responden.

Tabel 3. Komposisi Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-Laki	49	67
Perempuan	101	33
Jumlah	150	100

Pada kategori status pekerjaan diperoleh bahwa sebagian besar responden merupakan mahasiswa, yaitu sebanyak 105 responden dan yang paling sedikit merupakan responden dengan status pekerjaan Lain-lain sebanyak 1 responden. Detail sebaran responden pada kategori status pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4 berikut.



Tabel 4. Data Responden Kategori Status Pekerjaan

Status Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Pelajar	18	11.9
Mahasiswa	105	69.5
Aparatur Sipil Negara (ASN)	8	4.0
Umum	4	2.6
Wiraswasta	10	6.6
Pegawai Swasta	4	2.6
Lain-lain	1	0.7
Jumlah	150	100

Terakhir adalah kategori responden berdasarkan domisili/asal wilayah. Dari 150 responden diperoleh bahwa mayoritas responden berasal dari Kota Bengkulu (sebanyak 107 responden). Berikut adalah tabel 5 yang menunjukkan sebaran responden kuesioner berdasarkan domisili.

Tabel 5. Data Responden Kategori Domisili/Asal Wilayah

Domisili	Jumlah Responden	Persentase
Kota Bengkulu	107	71.3
Kab. Bengkulu Tengah	8	5.3
Kab. Bengkulu Utara	4	2.7
Kab. Bengkulu Selatan	4	2.7
Kab. Muko-Muko	5	3.3
Kab. Rejang Lebong	4	2.7
Kab. Lebong	3	2.0
Kab. Kepahiang	1	0.7
Kab. Kaur	1	0.7
Kab. Seluma	4	2.7
Lain-lain	9	6.0
Jumlah	150	100

## 2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 3 variabel, yaitu variabel Inovasi Teknologi ( $X_1$ ) dan variabel Kualitas Layanan ( $X_2$ ) sebagai variabel bebas (independen), dan variabel Kepuasan Pemustaka ( $Y$ ) sebagai variabel terikat (dependen). Dari 150 data responden, hasil analisis deskriptif pada masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel 6 berikut.

Tabel 6. Analisis Deskriptif Statistik

	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviasi
$X_1$	150	3.00	5.00	4.1026	0.62768
$X_2$	150	2.00	5.00	4.1680	0.61014
$Y$	150	3.00	5.00	4.2293	0.58981

Berdasarkan tabel di atas diperoleh bahwa dari 150 responden rata-rata skor pada variabel Inovasi Teknologi ( $X_1$ ), variabel Kualitas Layanan ( $X_2$ ), dan variabel Kepuasan Pemustaka ( $Y$ ) berturut-turut, yaitu sebesar 4.1026, 4.1680, dan 4.2293. Standar deviasi yang rendah pada ketiga variabel menunjukkan bahwa sebaran data sempit. Hal ini bermakna bahwa sebagian besar responden menyatakan mereka setuju pada pernyataan yang terdapat dalam kuesioner dan mayoritas jawaban dari responden seragam.

Adapun penjabaran hasil pengolahan data untuk analisis deskriptif masing-masing indikator pada ketiga variabel tersebut, ialah sebagai berikut.

a. Inovasi Teknologi

Variabel Inovasi Teknologi terdiri dari 5 indikator pernyataan dengan menggunakan skala pengukuran berupa skala Likert dengan rentang skor 1-5. Hasil analisis deskriptif kelima indikator pada variabel ini disajikan dalam tabel 7 berikut.

Tabel 7. Analisis Deskriptif Indikator Variabel Inovasi Teknologi

Indikator	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviasi
IT 1	150	3.00	5.00	4.280	0.54490
IT 2	150	2.00	5.00	4.013	0.71406
IT 3	150	3.00	5.00	4.133	0.51379
IT 4	150	2.00	5.00	3.867	0.72043
IT 5	150	3.00	5.00	4.220	0.52928

b. Kualitas Layanan

Variabel Kualitas Layanan terdiri dari 5 indikator pernyataan dengan menggunakan skala pengukuran berupa skala Likert dengan rentang skor 1-5. Hasil analisis deskriptif kelima indikator pada variabel ini disajikan dalam tabel 8 berikut.

Tabel 8. Analisis Deskriptif 5 Indikator Variabel Kualitas Layanan

Indikator	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviasi
KL 1	150	3.00	5.00	4.340	0.52877
KL 2	150	3.00	5.00	4.326	0.56160
KL 3	150	2.00	5.00	4.000	0.73274
KL 4	150	3.00	5.00	4.113	0.61890
KL 5	150	3.00	5.00	4.060	0.50806

c. Kepuasan Pemustaka

Variabel Kepuasan Pemustaka terdiri dari 5 indikator pernyataan dengan menggunakan skala pengukuran berupa skala Likert dengan rentang skor 1-5.

Berikut hasil analisis deskriptif kelima indikator pada variabel Kepuasan Pemustaka.

Tabel 9. Analisis Deskriptif 5 Indikator Variabel Kepuasan Pemustaka

Indikator	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviasi
KP 1	150	3.00	5.00	4.340	0.63277
KP 2	150	3.00	5.00	4.020	0.58470
KP 3	150	3.00	5.00	4.040	0.56616
KP 4	150	3.00	5.00	4.273	0.50363
KP 5	150	3.00	5.00	4.473	0.52707

### Analisis Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda dilakukan untuk mengukur dan meneliti seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, terdapat 2 variabel independen, yaitu Inovasi Teknologi ( $X_1$ ) dan Kualitas Layanan ( $X_2$ ) saerta 1 variabel dependen, yaitu Kepuasan Pemustaka ( $Y$ ). Dari ketiga variabel tersebut dilakukan pengujian terhadap “Pengaruh Inovasi Teknologi dan Kualitas Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu terhadap Kepuasan Pemustaka”. Hasil pengujian ini dengan bantuan program SPSS dapat dilihat pada tabel 10 berikut.

Tabel 10. Hasil Pengolahan Data Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien $\beta$
Konstanta	2.109
Inovasi Teknologi	0.301
Kualitas Layanan	0.617

Sumber: Hasil Pengolahan Analisis Regresi Linier Berganda 150 Responden, SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 10 diperoleh nilai koefisien  $\beta$  sehingga membentuk model persamaan analisis regresi linier berganda berikut:

$$Y = 2.109 + 0.301 X_1 + 0.617X_2$$

- Dari persamaan di atas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: koefisien konstanta bernilai 2.109, artinya apabila nilai variabel independen bernilai konstan (diasumsikan 0), maka nilai Kepuasan Pemustaka adalah sebesar 2.109.
- Koefisien Inovasi Teknologi bernilai positif sebesar 0.301, artinya setiap kenaikan Inovasi Teknologi maka akan memberikan pengaruh sebesar 0.301 terhadap peningkatan Kepuasan Pemustaka.
- Koefisien Kualitas Layanan bernilai positif sebesar 0.617, artinya setiap kenaikan Kualitas Layanan maka akan memberikan pengaruh sebesar 0.617 terhadap tingkat Kepuasan Pemustaka.

## Uji Normalitas

Pengujian normalitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *One Sample Kolmogrov-Smirnov (One-Sample KS)*. Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah data terdistribusi secara normal atau tidak normal. Tabel 11 di bawah ini memperlihatkan hasil pengolahan data uji normalitas Kolmogrov-Smirnov dengan bantuan program SPSS.

Tabel 11. Hasil Pengolahan Data Uji Normalitas

<i>One-Sample KS</i>	Asymp. Sig (2-tailed)	Kriteria	Keterangan
0,066	0.200 <sup>c,d</sup>	> 0.05	Data berdistribusi normal

Sumber: Hasil Pengolahan Uji Normalitas Data 150 Responden, SPSS, 2023

Dasar pengambilan keputusan uji normalitas adalah nilai sig atau *p-value* > 0.05. Berdasarkan tabel di atas ditunjukkan bahwa *p-value* data lebih dari 0.05, yakni sebesar 0.200 (0.200 > 0.05) sehingga data dinyatakan berdistribusi normal.

## Uji Struktual Model

### 1. Analisis Koefisien Korelasi (R)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil pengujian uji t dengan bantuan program SPSS.

Tabel 12. Hasil Pengolahan Data Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model	R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	0.960 <sup>a</sup>	0.922	0.920	0.56633

Sumber: Hasil Pengolahan Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) 150 Responden, SPSS, 2023

Berdasarkan tabel di atas, nilai R yang diperoleh adalah sebesar 0.960. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara inovasi teknologi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka.

### 2. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Pengujian ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar variabel terikat dijelaskan oleh variabel bebas secara simultan dengan memperhatikan nilai *adjusted R Square*. Hasil analisis pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan bantuan program SPSS dapat dilihat pada tabel 12 pada pembahasan sebelumnya. Berdasarkan tabel tersebut, nilai *adjusted R Square* menunjukkan angka 0.920 atau sebesar 92%. Artinya

variabel Inovasi Teknologi ( $X_1$ ) dan Kualitas Layanan ( $X_2$ ) secara simultan mempengaruhi Kepuasan Pemustaka (Y) sebesar 92%. Sedangkan 8% sisa pengaruhnya disebabkan oleh faktor lain diluar penelitian. Pada tabel juga diperoleh nilai *Standard Error of the Estimate* (SEE) lebih kecil dari standar deviasi variabel terikat (Kepuasan Pemustaka), yaitu sebesar 0.56633 ( $0.56633 < 0.58981$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi ini sangat baik dalam memprediksi variabel terikat.

## Analisis Uji Hipotesis

### 1. Uji f

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen berpengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil pengujian uji F dengan bantuan program SPSS.

Tabel 13. Hasil Pengolahan Data Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regresi	553.626	2	276.813	863.068	0.000 <sup>b</sup>
Residual	47.147	147	0.321		
Total	600.773	149			

Sumber: Hasil Pengolahan Uji F 150 Responden, SPSS, 2023

Dasar pengambilan keputusan pengujian ini adalah jika nilai sig.  $< 0.05$ , maka variabel independen berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen. Berdasarkan tabel 13 diperoleh bahwa nilai F hitung adalah 863.068 dengan nilai sig. 0.000 ( $0.000 < 0.05$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Inovasi Teknologi ( $X_1$ ) dan Kualitas Layanan ( $X_2$ ) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka (Y).

### 2. Uji t

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil pengujian uji t dengan bantuan program SPSS.

Tabel 14. Hasil Pengolahan Data Uji t (*Coefficients*)

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 Konstanta	2.109	0.461		4.579	0.000
Inovasi Teknologi	0.301	0.038	0.338	7.833	0.000

Kualitas Layanan	0.617	0.040	0.657	15.229	0.000
------------------	-------	-------	-------	--------	-------

Sumber: Hasil Pengolahan Uji t 150 Responden, SPSS, 2023

Pada tabel 14, nilai sig. untuk variabel Inovasi Teknologi ( $X_1$ ) sebesar 0.000 ( $0.000 < 0.05$ ) dan nilai t hitungnya sebesar 7.833 sehingga  $H_1$  diterima. Artinya variabel Inovasi Teknologi ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka (Y) secara individual. Pada variabel Kualitas Layanan, nilai sig. yang diperoleh sebesar 0.000 ( $0.000 < 0.05$ ) dan nilai t hitungnya sebesar 15.229 sehingga  $H_2$  diterima. Artinya variabel Kualitas Layanan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka (Y) secara individual.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan terbukti valid dan reliabel dalam menghasilkan jawaban yang konsisten dari waktu ke waktu. Analisis deskriptif pada karakteristik demografi reponden menunjukkan bahwa sebagian besar responden ialah perempuan, berdomisili di Kota Bengkulu dengan status sebagai mahasiswa. Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh bahwa variabel Inovasi Teknologi ( $X_1$ ) memiliki penilaian rata-rata “setuju”. Begitu pula pada variabel Kualitas Layanan ( $X_2$ ) dan variabel Kepuasan Pemustaka (Y) memiliki penilaian rata-rata “setuju”. Hasil penelitian hipotesis pada uji t menunjukkan bahwa variabel Inovasi Teknologi ( $X_1$ ) memberikan pengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pemustaka (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar 7.833 dan nilai sig.  $0.000 < 0.05$ . Hasil penelitian hipotesis pada uji t menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan ( $X_2$ ) memberikan pengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pemustaka (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar 15.229 dan nilai sig.  $0.000 < 0.05$ . Penelitian menunjukkan bahwa, secara simultan, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Inovasi Teknologi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pemustaka. Hal ini berdasar pada nilai F hitung sebesar 863.068 dan nilai sig.  $0.000 < 0.05$ . Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, Inovasi Teknologi dan Kualitas Layanan memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap Kepuasan Pemustaka dengan memberikan pengaruh sebesar 92%.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 150 responden, berikut beberapa simpulan yang dihasilkan dalam penelitian ini :

- a. Setelah dilakukan pengujian maka diketahui bahwa variabel inovasi teknologi terbukti mempengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan dengan pengaruh positif.
- b. Setelah dilakukan pengujian pada variabel kualitas layanan terbukti memberikan pengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pemustaka.

### **Saran**

Berdasarkan simpulan yang dijabarkan, terdapat beberapa saran yaitu :

- a. Inovasi teknologi terbukti secara positif untuk mempengaruhi kepuasan pengguna oleh karena itu inovasi teknologi perlu secara terus-menerus dikembangkan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu.
- b. Kualitas layanan terbukti secara positif untuk mempengaruhi kepuasan pengguna. Kualitas layanan dapat ditingkatkan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu dengan cara membuat layanan live chat pustakawan sehingga pengguna bisa berkomunikasi dengan pustakawan kapan saja dan dimana saja.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Al Rasyid, Harun. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek, *Jurnal Ecodemica, Vol.1, No.2*.
- Firman, A dan Rahmah, E. (2012). Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka di Perpustakaan Kopertis Wilayah X. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*.
- Ghozali, Imam. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima) Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gunaidi, A., & Yoanda, S. (2021). Perancangan Jurnal Online Berbasis Android di Perpustakaan. *Jurnal El-Pustaka, 2(2)*.
- Helen Sabera Adib. (2016). *Metodologi Penelitian*, Palembang : NoorFikri
- Irianti, P. (2017). Kepuasan Pemustaka Terhadap Fasilitas Perpustakaan di Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Vol.13, No.1*.
- Lucas, Henry J. (2000). *Information Technology for Managemen, 7<sup>th</sup> ed*, McGraw-Hill.
- Ma'ruf Abdullah. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta: Asjawa Pressindo



- Mutiara Aisya. (2021). Pengaruh Pemanfaatan Koleksi Fiksi Terhadap Minat Baca Anak Didik Lapas (ANDIKPAS) Di Perpustakaan Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Kelas 1 Palembang, Studi Ilmu Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.
- Nur Rochmah. (2016). Pengaruh Soft Skill Staff Pustakawan Terhadap Pelayanan Prima di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta
- Rahayuningsih. (2015). Survei peningkatan mutu berkelanjutan melalui pemantauan dan penukuran kepuasan pemustaka. Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Vol. XI, No.2
- Risparyanto, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan dan Aktivitas Kegiatan Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Era 4.0. UNILIB: Jurnal Perpustakaan.
- Sanjaya, I Putu Sugiarta. (2005). Pengaruh Rasa Manfaat dan Kemudahan Terhadap minat Berperilaku para Mahasiswa dan Mahasiswi dalam penggunaan Internet (Study Empiris pada Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta)”, Kinerja, Vol.9(2)
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2012). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Wijaya, Stevanus Wisnu.(2005). Kajian Teoritis Technology Acceptance Model Sebagai Model Pendekatan untuk Menentukan Strategi Mendorong Kemauan Pengguna dalam Menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Jurnal Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, hal : 2-3.
- Yoanda , Sely. (2017). Peningkatan layanan perpustakaan melalui teknologi RFID Volume 16, Nomor 2: 1–12.
- Yoanda, S., Tridana, A., & Gunaidi, A. (2023). Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Smp Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin. TADWIN: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 4(1), 27-39.