

**PENGARUH KEMAMPUAN KOMUNIKASI, DISIPLIN
KERJA, DAN PENGUASAAN TEKNOLOGI TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA PADA DINAS PERPUSTAKAAN
DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Disusun Oleh:

PUTU YOGA SANTIKA

4520012183



SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BOSOWA

MAKASSAR

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kemampuan Komunikasi, Disiplin Kerja dan Penguasaan Teknologi Terhadap Kepuasan Pengguna pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Nama Mahasiswa : Putu Yoga Santika

Stambuk/NIM : 4520012183

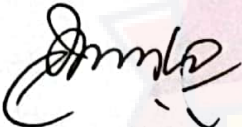
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis


Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Sukmawati Marjuni, SE.,M.Si


Dr. Ir. Lukman Setiawan, S.,S.Si.,
S.S.Psi., SE., MM.,IPU.,ASEAN Eng

Mengetahui Dan Mengesahkan:

Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi pada Universitas Bosowa Makassar

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi

Universitas Bosowa


Dr. Herminawaty Abubakar, S.E., M.M.


Ahmad Jumarding, S.E., M.M

Tanggal Pengesahan:

PERNYATAAN KEORSINILAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putu Yoga Santika

NIM : 4520012183

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Judul : Pengaruh Kemampuan Komunikasi, Disiplin Kerja dan Penguasaan Teknologi Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Menyatakan dengan sebnarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya adalah karya ilmiah asli saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya didalam naskah skripsi ini tidak pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa dapat paksaan sama sekali dari pihak lain.

Makassar, 09 Agustus 2023

Mahasiswa yang bersangkutan



Putu Yoga Santika

PRAKATA

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dan menyusun skripsi yang berjudul “Pengaruh Kemampuan Komunikasi, Disiplin Kerja dan Penguasaan Teknologi Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan”. Skripsi ini disusun untuk melengkapi dan memenuhi tugas akhir guna untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1) Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar.

Dalam proses menyelesaikan skripsi ini, peneliti banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada bapak/ibu yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Batara Surya , ST., M.Si selaku Rektor Universitas Bosowa Makassar
2. Ibu Dr. Hj. Herminawati Abubakar, SE., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa
3. Ibu Indrayani Nur, SE., M.Si Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar
4. Bapak Ahmad Jumarding , SE.,M.Si Selaku Ketua Program Studi Manajemen
5. Ibu Dr. Sukmawati Marjuni, SE.,M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi

6. Bapak Dr. Ir. Lukman Setiawan, S.,S.Si.,S.S.Psi., SE., MM.,IPU.,ASEAN Eng selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi
7. Seluruh dosen Universitas Bosowa yang memberikan ilmunya kepada penulis dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu proses administrasi
8. Teristimewa kepada kedua orang tua (Ketut Sukerta dan Made Budiani) dan saudara (Kadek Rai Wahyuni dan Komang Desi Yanti) yang tidak putus-putusnya memberikan doa dan dukungan kepada penulis
9. Bapak Moh. Hasan, S.H., M.H. Selaku Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan
10. Seluruh staf atau pegawai yang bekerja pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Dengan kerendahan hati penulis merasa bahwa penelitian ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis menerima masukan, saran dan kritik yang membangun demi kebaikan pengetahuan saat ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk khalayak ramai. Sekian dan terimakasih.

Makassar, 09 Agustus 2023

Mahasiswa yang bersangkutan

Putu Yoga Santika

Abstrak

PUTU YOGA SANTIKA. Pengaruh Kemampuan Komunikasi, Disiplin Kerja, dan Penguasaan Teknologi Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kemampuan Komunikasi, Disiplin Kerja, dan Penguasaan Teknologi Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu 52 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Analisis Linier Berganda, Uji Analisis (Uji F, Uji T) dan Koefisien Determinasi yang dianalisis atau diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kemampuan komunikasi secara parsial tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Variabel disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel penguasaan teknologi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dan secara simultan Kemampuan Komunikasi, Disiplin Kerja, dan Penguasaan Teknologi Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan berpengaruh positif dan secara signifikan.

Kata Kunci: Kemampuan Komunikasi, Disiplin Kerja, Penguasaan Teknologi, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

PUTU YOGA SANTIKA. The Effect of Communication Skills, Work Discipline, and Mastery of Technology on User Satisfaction at the Library and Archives Service of South Sulawesi Province.

This study aims to determine and analyze the influence of communication skills, work discipline, and mastery of technology on user satisfaction at the Library and Archives Service of South Sulawesi Province. This study uses a quantitative approach to the survey method. The number of samples used in this study were 52 respondents. The data analysis technique used in this study was Multiple Linear Analysis, Analysis Test (F Test, T Test) and the Coefficient of Determination which were analyzed or processed using the SPSS version 26 application.

The results of this study indicate that partially the communication ability variable partially has no positive and insignificant effect on user satisfaction at the Library and Archives Service of South Sulawesi Province. The work discipline variable has a positive and significant effect on user satisfaction. Technology mastery variable has a partial positive and significant effect on user satisfaction. And simultaneously Communication Skills, Work Discipline, and Mastery of Technology on User Satisfaction at the Library and Archives Service of South Sulawesi Province have a positive and significant effect.

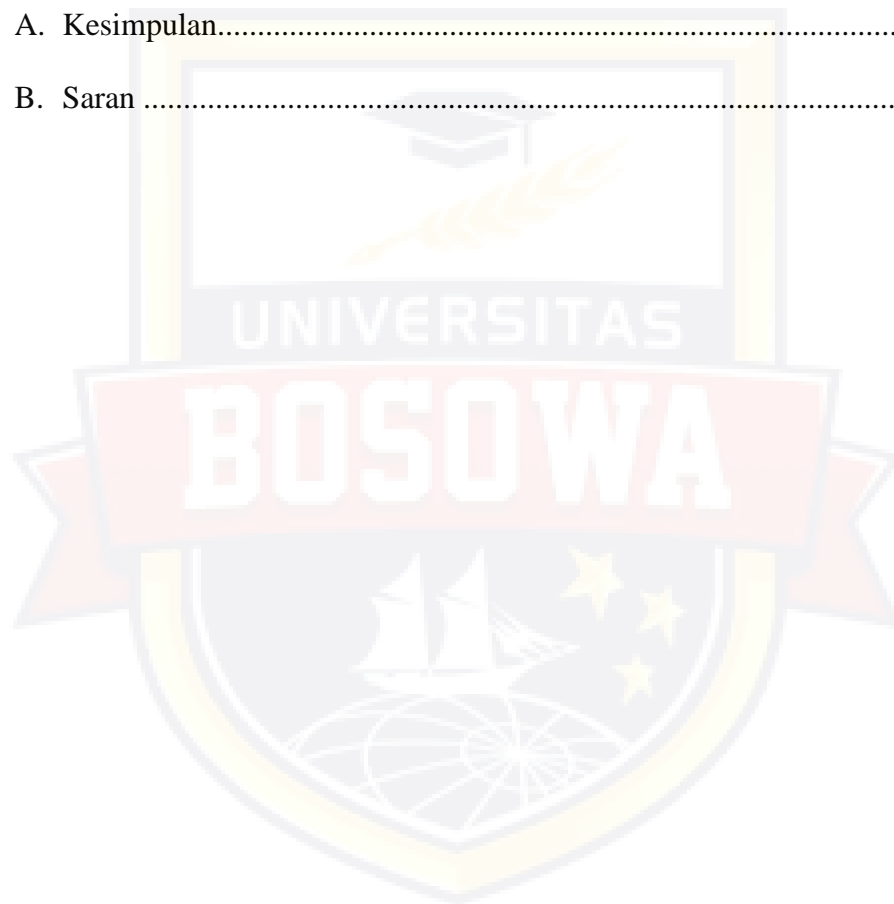
Keywords: Communication Skills, Work Discipline, Mastery of Technology, User Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN KOARSINILAN	ii
PRAKATA.....	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Lingkup Penelitian	6
F. Sistematika Pembahasan	6

BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA FIKIR.....	8
A. Kajian Teori	8
1. Pengertian sumber daya manusia.....	8
2. Kemampuan Komunikasi.....	9
3. Disiplin Kerja	15
4. Penguasaan Teknologi	24
5. Kepuasan Pengguna	34
B. Penelitian Terdahulu	36
C. Kerangka Fikir	40
D. Hipotesis.....	41
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	42
B. Lokasi Penelitian.....	42
C. Populasi dan Sampel	42
D. Instrumen Penelitian.....	44
E. Variabel Penelitian	48
F. Jenis dan Sumber Data	50
G. Teknis Pengumpulan Data	51
H. Teknik Analisis Data.....	51
I. Definisi Operasional.....	54
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	55

B. Deskripsi Data dan Variabel.....	71
1. Karakteristik Responden.....	71
2. Hasil Analisis.....	73
C. Pengujian Hipotesis.....	83
BAB V PENUTUP.....	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran	86



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	75
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	75
Tabel 4.4 Uji analisis Linier Berganda.....	76
Tabel 4.5 Uji Validitas Kemampuan Komunikasi.....	78
Tabel 4.6 Uji Validitas Disiplin Kerja.....	79
Tabel 4.7 Uji Validitas Penguasaan Teknologi.....	80
Tabel 4.8 Uji Validitas Kepuasan Pengguna.....	81
Tabel 4.9 Uji T.....	82
Tabel 4.10 Uji F.....	83
Tabel 4.11 Uji R.....	84

DAFTAR GAMBAR

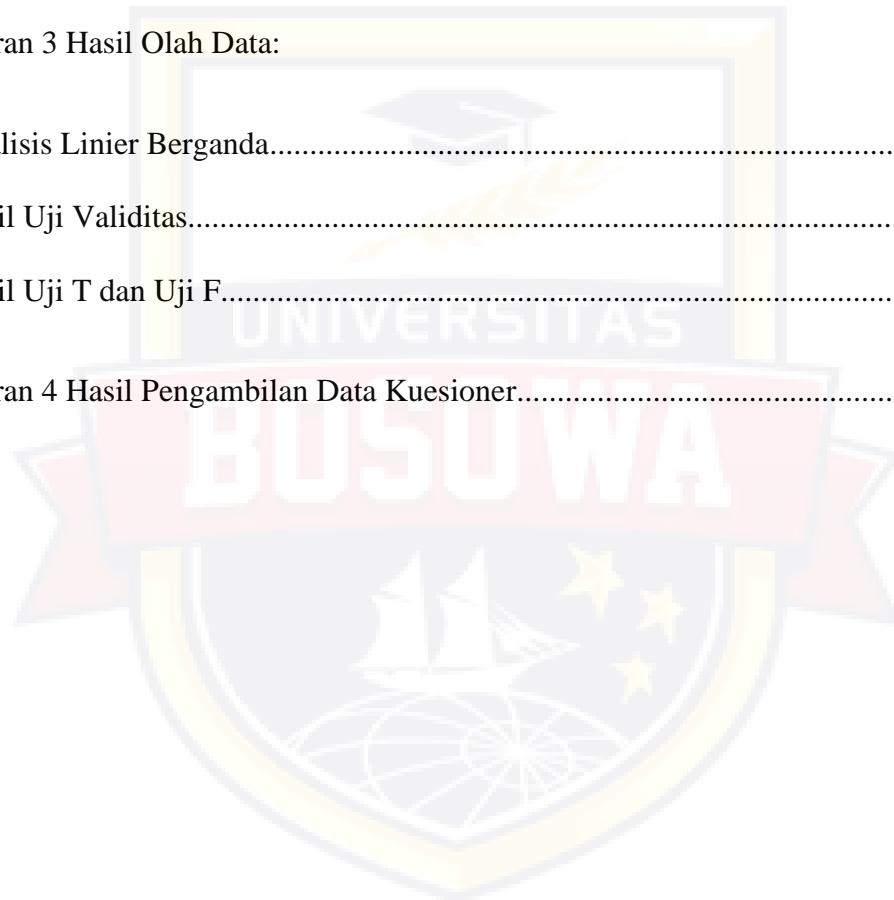
Gambar 2.1 Kerangka Fikir.....41

Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Pengambilan Data.....	89
Lampiran 2 Lampiran Koesioner Penelitian.....	90
Lampiran 3 Hasil Olah Data:	
1. Analisis Linier Berganda.....	96
2. Hasil Uji Validitas.....	97
3. Hasil Uji T dan Uji F.....	99
Lampiran 4 Hasil Pengambilan Data Kuesioner.....	100





BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia adalah suatu kemampuan atau potensi yang dimiliki oleh seseorang atau individu dalam menciptakan sesuatu hal yang diperoleh dari akal pikiran sehingga menghasilkan suatu karya yang diinginkan. Sumber Daya Manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, pikiran, perasaan, keterampilan dan kreatifitas. Peranan manajemen sumber daya manusia dalam setiap organisasi menjadi sangat penting dalam meningkatkan kemampuan sumber daya manusia untuk mewujudkan tujuan dan sasaran organisasi.(zulkarnain, 2022)

Istilah yang berkembang mengenai arsip yang sudah sedikit dijelaskan pada pembahasan sebelumnya secara umum, maka perlu untuk melihat beberapa pengertian baik menurut para ahli maupun bahasa arsip yang memiliki istilah dari berbagai bahasa asing.Seperti yang di jelaskan oleh (Sugiarto dan Wahyono 2015:5) mengatakan arsip dalam bahasa yunani yaitu “Arsip berasal dari kata arche, kemudian berubah menjadi archea, berubah kembali menjadi archeon.Archea artinya dokumen atau catatan mengenai permasalahan”.

Senada dengan (Muhidin dan winata, 2016:1) yang juga mengatakan bahwa “arsip dalam bahasa belanda dikenal dengan archief, di inggris dikenal dengan istilah archives dan amerika dikenal dengan record dan archives”. Kata kata istilah itu memiliki arti yaitu catatan tertulis yang disimpan. Hal serupa juga dikemukakan oleh (Barthos, 2016:1) yang mengartikan arsip dalam bahasa

Indonesia adalah “warkat” yang pada pokoknya memiliki pengertian bahwa “setiap catatan tertulis baik dalam bentuk gambar atau pun bagan yang memuat keterangan-keterangan sesuatu subyek (pokok persoalan) atau pun peristiwa-peristiwa yang dibuat oleh orang untuk membantu daya ingat orang (itu) pula”.

Salah satu permasalahan yang mempengaruhi kinerja pegawai Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan adalah kemampuan komunikasi. Komunikasi yang baik dapat mempengaruhi motivasi seseorang dalam bekerja sedangkan jika komunikasi yang dilakukan kurang baik atau buruk maka akan bisa menimbulkan konflik atau masalah dalam suatu organisasi atau perusahaan. Seperti yang terjadi pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan kurangnya komunikasi antar pegawai atau mahasiswa magang terhadap atasan terkait aturan-aturan yang dilakukan dalam mengelola arsip sehingga terjadi masalah pada komputer yang digunakan dan memengaruhi pengolahan arsip itu sendiri. Untuk mengantisipasi hal tersebut terulang kembali, hal yang harus dilakukan yaitu dengan melakukan rapat atau apel untuk mengkoordinasikan atau menyampaikan hal-hal terkait prosedur yang digunakan dalam pengolahan arsip sehingga meminimalisir atau dapat meningkatkan komunikasi yang baik antar pegawai.

Menurut Nitisemito (2011), kedisiplinan merupakan suatu hal yang berperan penting dalam manajemen sumber daya manusia, karena semakin baik disiplin kerja maka semakin tinggi pula hasil kinerja yang dicapainya. Ada beberapa pendapat para ahli tentang pengertian disiplin kerja seperti menurut Rahayu Mahyanaila (2016) bahwa disiplin adalah prosedur yang

mengoreksi atau menghukum bawahan karena melanggar peraturan atau prosedur.

Salah satu permasalahan mempengaruhi kinerja pegawai dalam organisasi adalah disiplin kerja, hal ini ditunjukkan dengan tingkat kehadiran yang tidak tepat waktu dan terjadinya tingkat absensi yang tinggi. Daftar absensi dengan alasan tugas luar ataupun tiba-tiba izin ditengah jam kerja karena alasan pribadi ataupun keluarga.

Permasalahan yang terjadi ini pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan yaitu pentingnya pengelolaan arsip dengan sistem pengelolaan arsip modern yang artinya pengelolaan arsip dilakukan dengan media elektronik dengan menggunakan fasilitas komputer untuk meningkatkan sistem pelayanan arsip yang lebih modern dan lebih baik. Maka dari itu pegawai yang tidak menguasai teknologi dalam hal ini media komputer akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada pengguna arsip pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Pada pengelolaan arsip modern semua pengelompokan atau klasifikasi arsip dapat disimpan dalam satu database yang sama sehingga faktor kecepatan penggunaan informasi akan lebih cepat sehingga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna arsip. Saat ini banyak sekali variasi-variasi yang membuat kemudahan dalam melaksanakan tugas kearsipan sehingga mempermudah pengelolaan arsip dalam sebuah organisasi. Kemampuan pegawai dalam penguasaan teknologi informasi juga menjadi suatu permasalahan yang mempengaruhi kinerja pegawai. Ditunjukkan dengan kurang mampunya seorang pegawai dalam menggunakan sarana

teknologi informasi seperti komputer dan sarana *online* yang dimiliki oleh sebuah organisasi. Kecenderungan hal tersebut dikarenakan faktor usia ataupun penggunaan sarana dengan tidak pada tujuannya. Terkadang sarana teknologi informasi malah disalahgunakan untuk bermain game atau media sosial pada saat jam kerja. Perkembangan teknologi yang sangat pesat di era globalisasi saat ini telah memberikan banyak manfaat dalam kemajuan diberbagai aspek sosial. Penggunaan teknologi oleh manusia dalam membantu menyelesaikan pekerjaan merupakan hal yang menjadi keharusan dalam kehidupan. Perkembangan teknologi ini juga harus diikuti dengan perkembangan pada Sumber Daya Manusia (SDM).

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan adalah suatu organisasi yang mengemban misi pelayanan kepada masyarakat di bidang perpustakaan dan kearsipan. Untuk dapat melaksanakan misinya kepada masyarakat, pegawai harus dapat memberikan kinerja yang baik dalam pelayanannya. Dalam hal ini kemampuan komunikasi, disiplin kerja dan penguasaan teknologi perlu diterapkan dalam meningkatkan hasil kinerja pegawai dalam hal ini terhadap masyarakat atau pengguna pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

Dari penjelasan di atas maka kemampuan komunikasi, disiplin kerja dan penguasaan teknologi merupakan hal yang tidak terpisahkan dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Maka peneliti merasa tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kemampuan Komunikasi, Disiplin Kerja dan Penguasaan Teknologi Terhadap**

Kepuasan Pengguna Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kemampuan komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan?
3. Apakah penguasaan teknologi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan?
4. Apakah kemampuan komunikasi, disiplin kerja, dan penguasaan teknologi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian dalam penulisan Proposal ini adalah

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kemampuan Komunikasi terhadap kepuasan pengguna pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pengguna pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.
3. Untuk mengetahui pengaruh penguasaan teknologi terhadap kepuasan pengguna pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

4. Untuk menganalisis kemampuan komunikasi, disiplin kerja dan penguasaan teknologi terhadap kepuasan pengguna pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi mahasiswa sebagai referensi
2. Menambah perbendaharaan referensi di perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa.
3. Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk ilmu perpustakaan dan kearsipan khususnya tentang Pengaruh Kemampuan Komunikasi, Disiplin Kerja dan Penguasaan Teknologi Terhadap Kepuasan Pengguna pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

E. Lingkup Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan ini merupakan penelitian lapangan yaitu dengan melakukan survei secara langsung kepada karyawan atau pengguna pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian ini hanya mencakup pengaruh kemampuan komunikasi, disiplin kerja dan penguasaan teknologi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

F. Sistematika Pembahasan

Hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan akan disusun kedalam karya tulis ilmiah(skripsi) dengan rancangan sistematika sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini merupakan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang kajian teori yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, kemudian dilanjutkan dengan penelitian terdahulu, kerangka fikir dan hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang variabel penelitian dan definisi operasional, jenis penelitian, lokasi, populasi dan sampel, instrumen, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan jadwal penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pengertian Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah suatu kemampuan atau potensi yang dimiliki oleh seseorang atau individu dalam menciptakan sesuatu hal yang diperoleh dari akal fikiran sehingga menghasilkan suatu karya yang diinginkan. Sumber Daya Manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, fikiran, perasaan, keterampilan dan kreatifitas. Fungsi Sumber Daya Manusia pada umumnya yaitu untuk meningkatkan produktifitas dalam menunjang organisasi sehingga lebih efektif dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Ikhsan (dalam Nur, Indrayani) Manajemen sumber daya manusia disingkat M.S.D.M, merupakan ilmu terapan yang mempelajari tentang keterkaitan (hubungan) dan fungsi dari sumber daya manusia yang diperankan oleh seseorang secara maksimal sehingga mampu mencapai tujuan baik dari segi individual maupun kelompok. M.S.D.M juga menganut metode bahwa setiap orang bukanlah mesin yang bekerja secara monoton tanpa ada perkembangan individu. Manajemen sumber daya manusia ialah proses menyeleksi, proses melatih, dan proses reward dan punishment yang di mana alur atau sirkulasi sistem yang berjalan harus sejalur dengan tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan.

2. Pengertian Kemampuan Komunikasi

a. Pengertian kemampuan

Kemampuan berasal dari katamampu yang berarti bisa atau sanggup dalam hal melakukan sesuatu yang sudah menjadi keahlian atau kelebihan yang dimilikinya. Kemampuan (ability) berarti kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. (Stephen P. Robbins & Timonthy A. Judge, 2009: 57). Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kemampuan adalah kesanggupan atau keahlian yang dimiliki oleh seseorang yang digunakan dalam melakukan suatu pekerjaan, tugas ataupun tanggungjawab.

Menurut Stephen P. Robbins & Timonthy A. Judge (2009: 57-61) menyatakan bahwa kemampuan seorang pada dasarnya terdiri atas dua kelompok faktor, yaitu :

- a. Kemampuan Intelektual (Intellectual Ability), merupakan kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas mental (berfikir, menalar dan memecahkan masalah).
- b. Kemampuan Fisik (Physical Ability), merupakan kemampuan melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, keterampilan, kekuatan, dan karakteristik serupa.

Organisasi dapat berhasil dan sukses dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor yang dapat mempengaruhi kesuksesan dan keberhasilan dalam suatu organisasi tersebut yaitu dengan meningkatkan kemampuan

komunikasi antar pegawai atau pengguna sesuai visi dan misi yang ditetapkan sebelumnya.

Menurut Wursanto (2001:31), komunikasi adalah proses kegiatan penyampaian informasi yang mengandung arti dari satu pihak ke pihak yang lain. Berlo (2005:18) mengatakan bahwa keberhasilan suatu komunikasi hanya terjadi jika pesan memiliki makna terhadap pesan tersebut, dimana makna yang didapatkannya sama dengan yang dimaksud oleh sumber.

b. Pengertian Komunikasi

Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak, komunikasi masih dapat dilakukan menggunakan gerak-gerik badan, menunjukkan sikap tertentu, misalnya tersenyum, menggelengkan kepala, atau mengangkat bahu. Cara seperti ini disebut komunikasi nonverbal.

Komunikasi adalah pusat nadi manajemen di setiap tingkat. Tanpa keterampilan komunikasi, kita sulit mengemukakan pemikiran, meyakinkan pihak lain atau bernegosiasi dengan baik. Keterampilan komunikasi memungkinkan kita memenangkan informasi bahkan membangkitkan inspirasi. Kebanyakan masalah dalam bekerja bersumber pada kegagalan menjalin hubungan antar individu dalam organisasi, hubungan antar unit dan kerjasama dalam organisasi.

Komunikasi berasal dari bahasa latin *communis* yang berarti sama, *communico*, *communicatio*, *communicare* yang berarti membuat sama (Mulyana, 2007). Secara sederhana, komunikasi dapat terjadi apabila ada kesamaan antara penyampaian pesan dan orang yang menerima pesan. Oleh karena itu, komunikasi bergantung pada kemampuan kita untuk memahami satu dengan yang lainnya (West, Richard & Lynn H. Turner, 2007).

Manusia berkomunikasi untuk membagi pengetahuan dan pengalaman. Bentuk umum komunikasi manusia termasuk bahasa sinyal, bicara, tulisan, gerakan, dan penyiaran. Melalui komunikasi, sikap dan perasaan seseorang atau sekelompok orang dapat dipahami oleh pihak lain. Akan tetapi, komunikasi hanya akan efektif apabila pesan yang disampaikan dapat ditafsirkan sama oleh penerima pesan tersebut.

Semua interaksi manusia selalu didasarkan pada komunikasi (Johson, 1997). Melalui komunikasi, masing-masing manusia akan mencapai pengertian satu sama lain. Membangun kepercayaan dan merencanakan strategi untuk mencapai tujuan bersama. Menurut Laswell (Mulyana, 2007) dalam setiap proses komunikasi, komponen atau hal-hal yang mendukung terciptanya komunikasi adalah sumber, pesan, saluran, penerima, hambatan, umpan balik, dan situasi atau aturan yang disepakati kedua belah pihak.

Komponen hal-hal tersebut yaitu:

1. Sumber

Sumber adalah seseorang yang berperan dalam proses komunikasi. Orang-orang yang memainkan peran komunikasi adalah pengirim, encoder, komunikator, dan pembicara. Sumber ini berperan sebagai pihak yang mengirikan pesan kepada orang lain.

2. Pesan

Pesan adalah hal-hal yang dikomunikasikan oleh sumber kepada penerima. Pesan merupakan seperangkat simbol verbal dan nonverbal yang berisi ide-ide, sikap-sikap, dan nilai-nilai dari pengirim. Pesan mempunyai tiga komponen, yaitu makna, simbol yang digunakan untuk menyampaikan makna, serta bentuk atau organisasi pesan.

3. Saluran

Saluran adalah media di mana pesan disampaikan kepada komunikan. Dalam komunikasi pribadi (tatap muka), saluran dapat berupa udara yang mengalirkan getaran nada/ suara.

4. Penerima

Penerima adalah orang yang menerima pesan. Penerima pesan ini sering disebut target/tujuan, encoder umpan balik penonton.

5. Hambatan

Hambatan adalah faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kesalahan dalam arti pengirim pesan untuk disampaikan kepada penerima. Hambatan-hambatan tersebut dapat berasal dari pesan,

saluran, dan pendengar. Ada beberapa teori yang menggunakan istilah kebisingan mengacu pada unsur-unsur pengganggu. Kebisingan eksternal meliputi latar belakang pembicaraan, lingkungan, dan teknis saluran, sementara kebisingan internal meliputi aspek psikologis peserta komunikasi, dan aspek semantik, misalnya sebuah kata yang mengandung ambiguitas. Hambatan komunikasi seperti perbedaan persepsi, masalah bahasa, kurangnya mendengarkan, perbedaan emosional, dan perbedaan dalam latar belakang.

6. Umpan Balik

Umpan balik adalah reaksi dan respon dari pendengar melalui komunikasi pengirim lakukan. Umpan balik dapat berupa komentar-komentar langsung/tulisan, huruf-huruf, atau polling. Umpan balik yang mengatur tindakan komunikasi kita. Umpan balik negative biasanya dalam bentuk kritik atau penolakan, sedangkan umpan balik positif biasanya dalam bentuk pujian.

7. Situasi atau aturan dari kedua belah pihak

Situasi adalah salah satu elemen yang paling penting dalam proses komunikasi pidato. Komunikasi harus dilakukan pada kondisi/konteks. Situasi atau keadaan selama komunikasi berlangsung mempengaruhi suasana hati pembicara dan pendengar, saluran/media yang digunakan, dan umpan balik dari para penonton. Situasi dapat dibagi menjadi dua, yaitu konteks fisik dan konteks sosial.

Dengan adanya komponen-komponen tersebut, komunikasi dapat berjalan dengan baik. Akan tetapi, cenderung akan adanya kegagalan dalam berkomunikasi tetap masih ada. Semua bergantung dari faktor yang mempengaruhinya.

c. Faktor-faktor komunikasi

1. Latar belakang budaya

Interpretasi suatu pesan akan terbentuk dari pola pikir seseorang melalui kebiasaannya, sehingga semakin sama latar belakang budaya antara komunikator dan komunikan maka komunikasi semakin efektif.

2. Ikatan kelompok

Nilai-nilai yang dianut oleh suatu kelompok sangat mempengaruhi cara mengamati pesan yang disampaikan.

3. Harapan

Harapan mempengaruhi penerimaan pesan sehingga dapat menerima pesan sesuai dengan yang diharapkan

4. Pendidikan

Semakin tinggi pendidikan akan semakin kompleks sudut pandang dalam menyikapi isi pesan yang disampaikan

5. Situasi

Perilaku manusia dipengaruhi oleh situasi/lingkungan. Jika situasi yang dihadapi itu baik maka perilaku manusia itu akan baik pula.

3. Pengertian Disiplin Kerja

1. Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin dalam arti yang positif seperti yang dikemukakan oleh Hodges (dalam Yuspratiwi,1990) berpendapat bahwa disiplin dapat diartikan sebagai sikap atau perilaku seseorang atau kelompok yang berniat untuk mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan. Menurut Handoko (2012:208) “Disiplin adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasi”. Hasibuan (2005:193) kedisiplinan adalah fungsi operatif keenam dari Manajemen Sumber Daya Manusia. Disiplin menurut Moenir (2001:94) adalah, “Suatu bentuk ketaatan terhadap aturan, baik tertulis maupun tidak tertulis yang telah ditetapkan”.

Disiplin merupakan salah satu fungsi yang sangat penting dalam sumber daya manusia. Sutrisno (2012:85), menyatakan bahwa dalam kehidupan sehari-hari tempat manusia berada, dibutuhkan yang namanya peraturan dan ketentuan yang mengatur serta membatasi kegiatan dan perilaku. Tetapi peraturan itu tidak ada artinya jika tidak ada sanksi bagi yang melakukan pelanggaran. Manusia merupakan individu yang suka hidup bebas dan ingin lepas dari segala peraturan serta norma-norma yang membatasi yang dilakukannya, namun manusia juga merupakan makhluk sosial dimana dalam kehidupannya saling membutuhkan satu sama lain dengan individu lainnya.

Disiplin kerja adalah sikap kejiwaan seseorang atau kelompok yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti atau mematuhi segala peraturan yang telah ditentukan. Disiplin kerja mempunyai hubungan yang sangat erat dengan motivasi, kedisiplinan dengan suatu latihan antara lain dengan bekerja menghargai waktu dan biaya akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan beberapa pengertian disiplin kerja menurut beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepada pegawai. Dalam hal ini akan mendorong pegawai dalam bekerja, menambah semangat kerja dan terwujudnya tujuan organisasi, pegawai dan masyarakat. Kesadaran pegawai akan peraturan yang baik perlu ditingkatkan dan secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Manajemen dalam organisasi mempunyai tanggungjawab untuk menciptakan suatu iklim disiplin dimana sebagai standar diketahui dan dipahami. Bila pegawai tidak mengetahui standar yang dicapai tentu untuk mencapai tujuan sangat sulit.

2. Jenis-Jenis Disiplin Kerja

Menurut Hani Handoko (2012:208) terdapat 2 (dua) jenis disiplin kerja, yaitu:

1. Disiplin Preventif

Disiplin preventif adalah kegiatan yang dilaksanakan untuk mendorong para karyawan agar mengikuti berbagai standar dan aturan, sehingga penyelewengan-penyelewengan dapat dicegah. Sasaran pokoknya adalah untuk mendorong disiplin diri di antara para karyawan. Dengan cara ini para karyawan menjaga disiplin diri mereka bukan semata-mata karena dipaksa manajemen.

2. Disiplin Korektif

Disiplin korektif adalah kegiatan yang diambil untuk menangani pelanggaran-pelanggaran lebih lanjut. Kegiatan korektif sering berupa suatu bentuk hukuman dan disebut tindakan pendisiplinan (disciplinary action). Sebagai contoh, tindakan pendisiplinan bisa berupa peringatan atau skorsing. Sasaran tindakan pendisiplinan hendaknya positif, bersifat mendidik dan mengoreksi, bukan tindakan negatif yang menjatuhkan karyawan yang berbuat salah.

Maksud pendisiplinan adalah untuk memperbaiki kegiatan di waktu yang akan datang bukan menghukum kegiatan di masa lalu. Pendekatan negatif yang bersifat menghukum biasanya mempunyai berbagai pengaruh sampingan yang merugikan, seperti hubungan emosional terganggu, absensi meningkat, kelesuan, dan ketakutan pada penyelia.

3. Sasaran tindakan pendisiplinan

Menurut Handoko (2012:209) secara ringkas, adalah sebagai berikut :

1. Untuk memperbaiki pelanggaran,
2. Untuk menghalangi para karyawan yang lain melakukan kegiatan-kegiatan yang serupa,
3. Untuk menjaga berbagai standar kelompok tetap konsisten dan efektif.

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Disiplin adalah bentuk pengendalian diri pegawai dan pelaksanaan yang teratur dan menunjukkan tingkat kesungguhan pegawai didalam organisasi. Disiplin kerja yang dimiliki oleh seorang pegawai akan ditentukan oleh sejauh mana faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap pegawai itu sendiri. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi disiplin kerja pegawai.

Menurut “Sutrisno (2015: 89)” 12 faktor yang mempengaruhi disiplin pegawai adalah :

1. Besar kecilnya pemberian kompensasi

Besar kecilnya kompensasi dapat mempengaruhi tegaknya disiplin. Para pegawai akan mematuhi segala peraturan yang berlaku, bila ia merasa mendapat jaminan balas jasa yang setimpal dengan jerih payahnya yang telah dikontribusikan bagi perusahaan. Bila ia menerima

kompensasi yang memadai, mereka akan dapat bekerja tenang dan tekun, serta selalu berusaha bekerja dengan sebaik-baiknya. Akan tetapi, bila ia merasa kompensasi yang diterimanya jauh dari memadai, maka ia akan berpikir mendua, dan berusaha untuk mencari tambahan penghasilan lain di luar, sehingga menyebabkan ia sering mangkir, sering minta izin keluar.

2. Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan

Keteladanan pimpinan sangat penting sekali, karena dalam lingkungan perusahaan, semua pegawai akan selalu memperhatikan bagaimana pimpinan dapat menegakkan disiplin dirinya dari ucapan, perbuatan dan sikap yang dapat merugikan aturan disiplin yang sudah ditetapkan.

3. Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan

Pembinaan disiplin tidak akan dapat terlaksana dalam perusahaan, bila tidak ada aturan tertulis yang pasti untuk dapat dijadikan pegangan bersama. Disiplin tidak mungkin ditegakkan bila peraturan yang dibuat hanya berdasarkan instruksi lisan yang dapat berubah-ubah sesuai dengan kondisi dan situasi.

4. Keberanian Pimpinan dalam mengambil tindakan

Bila ada seorang pegawai yang melanggar disiplin, maka perlu ada keberanian pimpinan untuk mengambil tindakan yang sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dibuatnya. Dengan adanya tindakan terhadap pelanggar disiplin, sesuai dengan sanksi yang ada, maka

semua pegawai akan merasa terlindungi, dan dalam hatinya berjanji tidak akan berbuat hal yang serupa. Dalam situasi demikian, maka semua pegawai akan benar-benar terhindar dari sikap sembrono, asal jadi seenaknya sendiri dalam perusahaan.

5. Ada tidaknya pengawasan pimpinan

Dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan perlu ada pengawasan, yang akan mengarahkan para pegawai agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan tepat dan sesuai dengan yang telah ditetapkan.

6. Ada tidaknya perhatian kepada para pegawai

Pegawai adalah manusia yang mempunyai perbedaan karakter antara yang satu dengan yang lain. Seorang pegawai tidak hanya puas dengan penerimaan kompensasi yang tinggi, pekerjaan yang menantang, tetapi juga mereka masih membutuhkan perhatian yang besar dari pimpinannya sendiri.

Sedangkan menurut “Afandi (2016:10)” 13 adapun faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai dalam suatu organisasi, diantaranya adalah :

1. Faktor kepemimpinan
2. Faktor sistem penghargaan
3. Faktor kemampuan
4. Faktor balas jasa
5. Faktor keadilan

6. Faktor pengawasan melekat
7. Faktor sanksi hukuman
8. Faktor ketegasan
9. Faktor hubungan kemanusiaan

Berdasarkan menurut para ahli maka peneliti menyimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi disiplin kerja pegawai terdiri dari besar kecilnya pemberian kompensasi, keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan dan adanya tidaknya perhatian kepada pegawai.

5. Tujuan Disiplin Kerja

Tujuan utama disiplin kerja adalah demi kelangsungan organisasi atau perusahaan sesuai dengan motif organisasi atau perusahaan yang bersangkutan baik hari ini maupun hari esok. Menurut “Wijaya (2015:315)” secara khusus tujuan disiplin kerja para pegawai, antara lain:

1. Agar para pegawai menepati segala peraturan dan kebijakanketenagakerjaan maupun peraturan dan kebijakan organisasi yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis, serta melaksanakan perintah manajemen dengan baik.
2. Pegawai dapat melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya serta mampu memberikan pelayanan yang maksimum kepada pihak tertentu yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan bidang pekerjaan yang diberikan kepadanya.

3. Pegawai dapat menggunakan dan memelihara sarana dan prasarana, barang dan jasa organisasi dengan sebaik-baiknya.
4. Para pegawai dapat bertindak dan berpartisipasi sesuai dengan norma-norma yang berlaku pada organisasi.
5. Pegawai mampu menghasilkan produktivitas yang tinggi sesuai dengan harapan organisasi, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang”.

Menurut Dessler (2007:194) mengemukakan tujuan disiplin adalah untuk mendorong karyawan berperilaku hati-hati dalam pekerjaan (berhati-hati didefinisikan sesuai peraturan dan perundang-undangan). Didalam organisasi peraturan dan perundang-undangan memiliki tujuan yang sama dengan apa yang dilakukan oleh hukum dalam masyarakat, disiplin dibutuhkan saat satu dari peraturan dan perundang-undangan ini dilanggar. Aturan yang diinformasikan kepada karyawan terlebih pada perilaku apa yang dapat diterima dan apa yang tidak. Selama pekerjaan berlangsung, sampaikan pada karyawan, lebih baik secara tertulis, apa yang tidak diizinkan. Buku pegangan orientasi karyawan biasanya memuat peraturan dan perundang-undangan.

Berdasarkan pendapat para ahli maka peneliti menyimpulkan bahwa tujuan disiplin kerja adalah untuk menilai kinerja setiap individu dalam organisasi dalam menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam organisasi.

6. Manfaat Disiplin Kerja

“Sutrisno (2015:86)” menyatakan bahwa manfaat disiplin adalah sebagai berikut :

1. Tingginya rasa kepedulian pegawai terhadap pencapaian tujuan perusahaan.
2. Tingginya semangat dan gairah kerja dan inisiatif para pegawai dalam melakukan pekerjaan.
3. Besarnya rasa tanggung jawab para pegawai untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya.
4. Berkembangnya rasa memiliki dan rasa solidaritas yang tinggi di kalangan pegawai.
5. Meningkatnya efisiensi dan produktivitas kerja para pegawai”.

Berdasarkan pendapat para ahli maka peneliti menyimpulkan bahwa manfaat disiplin kerja untuk membantu para pengambil keputusan untuk menentukan siapa saja yang berhak menerima kenaikan gaji atau sebaliknya.

7. Pengertian Disiplin Kerja Menurut Rivai dan Sagala

Disiplin kerja Menurut Rivai & Sagala (2013) adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku dan untuk meningkatkan kesadaran juga kesediaan seseorang agar menaati semua peraturan dan norma sosial yang berlaku disuatu perusahaan. Menurut Setyaningdyah

(2013) disiplin kerja adalah kebijakan bergeser individu untuk menjadi diri bertanggung jawab untuk mematuhi peraturan lingkungan (organisasi).

8. Indikator Disiplin Kerja

Disiplin dalam hal waktu dan kerjadicerminkan oleh faktor yang sekaligus menjadi indikator pada variabel disiplin kerja yaitu:

1. Ketaatan terhadap aturan, berarti mematuhi semua petunjuk atau aturan yang sudah ada dan diatur di dalam suatu organisasi.
2. Ketepatan waktu pegawai dalam jam kerja, berartikehadiran pegawai dalam ketepatan hadir dan pulang kerja tepat waktu.
3. Tanggung jawab adalah dalam hal ini tanggung jawab pegawai terhadap tugas atau pekerjaan yang harus dikerjakan oleh masing-masing pegawai sehingga tanggung jawab merupakan disiplin dalam hal kerja atau perbuatan.

Berdasarkan uraian indikator diatas peneliti menggunakan indikator disiplin kerja teori Moenir (2001:94-95) ketaatan terhadap aturan, ketepatan waktu, dan tanggung jawab. Hal ini karena indikator tersebut dapat mengidentifikasi kepuasan masyarakat Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

4. Pengertian Penguasaan Teknologi

1. Pengertian Teknologi

Teknologi adalah sekelompok proses dan sistem yang digunakan oleh organisasi untuk mengubah sumber daya menjadi produk atau jasa.

Teknologi yang dimaksud oleh para ahli organisasi tidak sama dengan pengertian umum teknologi yang telah diketahui. Teknologi itu dalam konteks yang sangat spesifik, misalnya, mesin-mesin pabrik, alat-alat elektronik dalam rumah tangga, sarana-sarana transportasi modern seperti mobil, kapal, kereta api, dan lainnya seperti komputer, satelit, dan lain sebagainya.

Menurut Robbins (2011:180) menyatakan, teknologi merujuk pada informasi, peralatan, teknik, dan proses yang dibutuhkan untuk mengubah masukan menjadi keluaran dalam organisasi. Teknologi merujuk pada informasi, peralatan, teknik dan proses yang dibutuhkan untuk mengubah masukan menjadi keluaran dalam organisasi. Artinya teknologi melihat bagaimana masukan diubah menjadi pengeluaran. Konsep teknologi yaitu walaupun mempunyai konotasi mekanik atau atau manufaktur, dapat diaplikasikan pada semua jenis organisasi. Adapun menurut Wisnu dan Nurhasanah (2005:142) teknologi dapat diartikan 11 yaitu kombinasi dari keterampilan, pengetahuan, kemampuan, teknik, materi, mesin, komputer, alat-alat dan peralatan yang digunakan perusahaan untuk mengubah bahan mentah menjadi benda berharga atau jasa.

Jadi dapat dinyatakan bahwa teknologi yaitu proses merujuk pada proses serta metode yang mengubah input menjadi output dalam organisasi, dimana kontribusi teknologi akan memberikan kemudahan dalam proses pengelolaan berbagai informasi yang dibutuhkan karyawan dalam proses penyelesaian pekerjaan.

2. Pengertian Penguasaan Teknologi dan informasi

Penguasaan adalah kemampuan memahami dan menggunakan alat teknologi informasi terutama komputer. Penguasaan atau keahlian merupakan persamaan kata (sinonim) yang merujuk pada kemahiran seseorang terhadap suatu bidang. Keahlian atau menguasai dalam penggunaan teknologi informasi dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk mengoperasikannya didukung dengan kemampuan intelektual yang memadai baik diperoleh melalui bakat bawaan maupun dengan cara belajar .

Teknologi informasi itu sendiri menurut Bambang Warsita adalah sarana dan prasarana (*hardware, software, useware*) sistem dan metode untuk memperoleh, mengirimkan, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan dan menggunakan data secara bermakna. Oleh karena itu, teknologi informasi menyediakan banyak kemudahan dalam mengelola Informasi dalam arti menyimpan, mengambil kembali dan pemutahiran informasi.

Wardiana juga berpendapat hampir sama dengan Bambang bahwa teknologi dan informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah, memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas. Sedangkan Lantip menyatakan bahwa teknologi

dan informasi adalah suatu ilmu pengetahuan dalam bidang informasi yang berbasis komputer dan perkembangannya sangat pesat.

Berdasarkan dari defenisi-defenisi diatas penulis menyimpulkan bahwa penguasaan teknologi dan informasi adalah kemahiran yang dimiliki seseorang terhadap penggunaan teknologi dan informasi terutama perangkat-perangkat pada komputer yang berhubungan dengan mengolah, mengemas, dan menampilkan data baik secara audio, visual, audiovisual, bahkan multimedia.

3. Indikator-indikator penguasaan teknologi dan informasi

Komponen teknologi informasi merupakan sub system yang terbentuk hubungan dengan penggunaan teknologi informasi, memanfaatkan teknologi informasi ini guru yang disebut juga sebagai brainware atau useware adalah satu komponen utama yang harus menguasai perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*).

Secara lebih terperinci Murhada membagi penguasaan perangkat keras (*hardware*) terdiri dari :

1. Mampu menggunakan *monitor*
2. Mampu menggunakan *keyboard*
3. Mampu menggunakan *mouse*
4. Mampu menggunakan *printer*

5. Mampu menggunakan *hardisk*
6. Mampu menggunakan memori
7. Mampu menggunakan mikro *processor*
8. Mampu menggunakan *CD-room*
9. Mampu menggunakan kabel jaringan
10. Mampu menggunakan antena telekomunikasi

Adapun penguasaan perangkat lunak (*software*) terdiri dari :

- 1) Mampu menggunakan *Jetaudio*
- 2) Mampu menggunakan *windows media player*
- 3) Mampu menggunakan *winamp*
- 4) Mampu menggunakan *real player*
- 5) Mampu menggunakan *miscrosoftoffice*
- 6) Mampu menggunakan *openoffice*

4. Pemanfaatan Teknologi Dalam Organisasi

Pemanfaatan atau implementasi teknologi dalam kegiatan operasional organisasi akan memberikan dampak yang cukup signifikan bukan hanya dari efisiensi kerja tetapi juga terhadap budaya kerja baik secara personal, antar unit, maupun keseluruhan institusi. Pengelolaan

administrasi kerja berbasis teknologi informasi juga harus mempertimbangkan pengembangan sumberdaya manusia (SDM) untuk mendukung optimalisasi pada pemanfaatan atau implementasi teknologi informasi yang bertahap yang dimulai dengan perencanaan, pengembangan, ahli kelola, operasional sampai dengan tahap pemeliharaan.

Dengan adanya teknologi informasi, maka produktivitas suatu organisasi atau perusahaan akan meningkat, serta dapat membuat model bisnis yang sulit ditiru oleh pesaing, karena pada dasarnya peranan teknologi informasi bagi setiap perusahaan bersifat unik dan spesifik. Hal tersebut disebabkan karena masing-masing organisasi atau perusahaan memiliki strategi yang berbeda satu dengan yang lainnya.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam suatu organisasi atau perusahaan juga berkaitan dengan keunggulan kompetitif untuk meningkatkan kualitas informasi, pengawasan kinerja organisasi atau perusahaan menggunakan teknologi informasi baik sebagai alat bantu maupun strategi yang tangguh untuk mengintegrasikan dan mengolah data dengan cepat dan akurat serta untuk penciptaan produk layanan baru sebagai daya saing untuk menghadapi kompetisi.

Menurut Thomas (2012) berdasarkan struktur organisasi, pemanfaatan teknologi informasi diklasifikasikan menjadi 3 kategori, yaitu:

1. Perbaikan efisiensi :

Pemanfaatan teknologi informasi untuk perbaikan efisiensi diterapkan pada level operasional organisasi. Pada kategori ini, pemanfaatan teknologi informasi diukur dengan penurunan waktu dan biaya proses.

2. Perbaikan efektivitas :

Pemanfaatan teknologi informasi untuk perbaikan efektivitas diterapkan pada level manajerial organisasi. Pada kategori ini, pemanfaatan teknologi informasi diukur dengan kemudahan dan kecepatan memperoleh status pencapaian target organisasi.

3. Strategic Improvement :

Pemanfaatan teknologi informasi untuk strategic improvement(perbaikan daya saing) diterapkan pada level eksekutif organisasi. Pada kategori ini, pemanfaatan teknologi informasi diukur dengan kemudahan dan ketepatan pengambilan keputusan oleh eksekutif.

5.Peran Teknologi Informasi Bagi Sebuah Perusahaan

Peran teknologi informasi bagi sebuah perusahaan dapat kita lihat dengan menggunakan kategori yang diperkenalkan oleh Terry (2000), ada peranan mendasar teknologi informasi di sebuah organisasi, yaitu:

1. Fungsi *Operasional* akan membuat struktur organisasi menjadi lebih ramping telah diambil alih fungsinya oleh teknologi informasi. Karena

sifat penggunaannya yang menyebar di seluruh fungsi organisasi, unit terkait dengan manajemen teknologi informasi akan menjalankan fungsinya sebagai *supporting agency* dimana teknologi informasi dianggap sebagai sebuah firm infrastructure.

2. Fungsi *Monitoring and Control* mengandung arti bahwa keberadaan teknologi informasi akan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dengan aktivitas di level manajerial *embedded* atau kombinasi di dalam setiap fungsi manajer, sehingga struktur organisasi unit terkait dengannya harus dapat memiliki *span of control* atau *peer relationship* yang memungkinkan terjadinya interaksi efektif dengan para manajer di perusahaan terkait.
3. Fungsi *Planning and Decision* mengangkat teknologi informasi ke tataran peran yang lebih strategis lagi karena keberadaannya sebagai *enabler* dari rencana bisnis perusahaan dan merupakan sebuah *knowledge generator* bagi para pimpinan perusahaan yang dihadapkan pada realitas untuk mengambil sejumlah keputusan penting sehari-harinya. Tidak jarang perusahaan yang pada akhirnya memilih menempatkan unit teknologi informasi sebagai bagian dari fungsi perencanaan dan/atau pengembangan korporat karena fungsi strategis tersebut di atas.
4. Fungsi *Communication* secara prinsip termasuk ke dalam firm infrastructure dalam era organisasi moderen dimana teknologi informasi

ditempatkan posisinya sebagai sarana atau media individu perusahaan dalam berkomunikasi, berkolaborasi, berkooperasi, dan berinteraksi.

5. Fungsi *Interorganisational* merupakan sebuah peranan yang cukup unik karena dipicu oleh semangat globalisasi yang memaksa perusahaan untuk melakukan kolaborasi atau menjalin kemitraan dengan sejumlah perusahaan lain.

6. Tujuan Teknologi Informasi

Tujuan Teknologi Informasi adalah untuk memecahkan suatu masalah, membuka kreativitas, meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan. Jadi dapat dikatakan karena dibutuhkan pemecahan masalah, membuka kreativitas dan efisiensi manusia dalam melakukan pekerjaan, menjadi penyebab atau acuan diciptakannya teknologi informasi. Dengan adanya teknologi informasi membuat pekerjaan manusia menjadi lebih mudah dan efisien. Dengan kata lain, karena sangat solusi, kreativitas, efektivitas dan efisiensi dibutuhkan dalam sebuah sistem kerja maka teknologi informasi ini kemudian diciptakan.

7. Manfaat Teknologi Informasi

Manfaat teknologi informasi dalam aktivitas sehari-hari sangat penting. Manfaat ini bisa digunakan sebagai penunjang kehidupan yang lebih baik karena ada teknologi informasi yang bisa membantu aktivitas menjadi lebih efektif dan efisien.

Manfaat ini dapat digolongkan berdasarkan kebutuhannya seperti :

1. Untuk Pendidikan. Dengan adanya teknologi informasi di dunia pendidikan terutama computer/laptop, membuat siswa lebih efektif dalam belajar. Komputer adalah sarana yang memudahkan dalam menumbuhkan kreativitas siswa sekaligus sumber informasi.
2. Untuk Industri dan Manufaktur. Teknologi informasi dapat membantu membuat rancang desain sebuah produk yang akan dikeluarkan pada industri serta bisa mengontrol mesin produksi dengan ketepatan yang baik. Apalagi seperti yang kita ketahui industri membutuhkan hal yang cepat untuk produksi dalam jumlah besar.
3. Untuk Bisnis dan Perbankan. Dengan teknologi informasi bisa membantu dalam transaksi, menyimpan berkas dengan lebih aman dan sistem perbankan yang lebih maju. Serta aksesnya dapat dikontrol dengan mudah cukup dengan teknologinya saja.
4. Untuk Militer. Dengan teknologi informasi yang maju, bisa dimanfaatkan untuk navigasi pada kapal selam, mengendalikan pesawat luar angkasa dengan kemudi atau tanpa kemudi. Dengan adanya teknologi militer juga dapat membuat suatu akses ketika berada di keadaan genting.
5. Untuk Teknik dan Pengetahuan. Teknologi informasi bisa digunakan dalam mempelajari struktur tanah, angin dan juga cuaca. Dan bisa membantu dalam menghitung. Saat ini akses ilmu pengetahuan pun bertebaran dimana-mana dan dapat diakses dengan mudah cukup dengan jaringan internet. Begitu pun dalam bidang Teknik dan proyek-proyek tertentu.

6. Untuk Kedokteran. Bisa dimanfaatkan dalam mendiagnosa suatu penyakit dan mengambil gambar semua organ tubuh dengan komputer. Bahkan teknologi merupakan bagian yang tidak bisa dipisahkan dengan bidang kedokteran saat ini seperti : scan, Radiologi, maupun Usg.
7. Untuk Pemerintahan. Teknologi informasi dapat diaplikasikan dalam mengolah suatu data dan informasi yang ditujukan kepada masyarakat. Bisa meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakatnya. Sehingga apa yang terjadi di suatu daerah tertentu dapat diketahui dengan cepat menggunakan teknologi.
8. Untuk Hiburan dan Permainan. Teknologi komputer bisa digunakan untuk membuat animasi, periklanan, desain grafis dan juga audiovisual supaya menjadi lebih baik dan menarik. Bahkan kini banyak programmer-programmer tertentu sekaligus menciptakan lapangan pekerjaan baginya.
9. Untuk Bidang Kriminal. Teknologi bisa membuat aparat dalam menyelesaikan permasalahan, bisa dengan mudah terdeteksinya pelanggaran dan pelanggaran lalu lintas dan sidik jari. Bahkan untuk kejahatan kelas cyber Crime sekalipun dapat dengan mudah dilacak lewat teknologi.

5. Kepuasan Pengguna

Suatu perusahaan berdiri atau dibentuk dengan tujuan untuk kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna dapat diartikan dengan tercapainya kepuasan oleh pengguna terhadap sesuatu yang diinginkan dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh *Schnaars* yaitu tujuan dari dibentuknya sebuah perusahaan yaitu menciptakan rasa kepuasan pengguna atau pelanggan. Ketercapaian kepuasan pengguna dapat dikatakan berhasil apabila tanggapan pengguna terhadap kualitas jasa pelayanan perpustakaan sama atau lebih dari yang diharapkannya terhadap kualitas tersebut.

1. Menurut Kotler arti dari kepuasan pengguna yaitu sebuah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang yang berasal dari hasil kesannya antara kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan-harapannya (*expectations*).
2. Dapat dipahami bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau pun mendapatkan apa yang diinginkan seseorang terhadap sesuatu hal.

Ketika konsumen atau pengguna merasa puas terhadap apa yang diinginkannya atau pelayanan dari suatu perusahaan, maka pengguna tersebut akan menggunakan atau mengunjungi kembali perusahaan tersebut.

B. Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah rangkuman beberapa penelitian terdahulu yang dianggap relevan dengan penelitian ini, untuk lebih jelasnya dilihat pada tabel di bawah ini:

TABEL 2.1
PENELITIAN TERDAHULU

No.	Peneliti (Tahun)	Variabel Digunakan	Hasil Penelitian
1.	Pandapotan Na Uli Sun Siregar(2019)	Pengaruh Disiplin Kerja Dan Penguasaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai di Universitas Darma Agung	<p>Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Universitas Darma Agung. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap variable kinerja pegawai di Uniersitas Darma Agung.Hal ini memiliki arti bahwa semakin meningkat disiplin kerja pegawai berakibat kepada meningkatnya kinerja pegawai di Universitas Darma Agung dan sebaliknya jika semakin menurun disiplin kerja pegawai berakibat kepada menurunnya kerja pegawai di Universitas Darma Agung.</p> <p>Penguasaan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variable kinerja di Universitas Darma Agung.Hal ini berarti semakin meningkatnya penguasaan teknologi informasi berakibat terhadap peningkatan kinerja pegawai di Universitas Darma Agung dan sebaliknya, jika</p>

semakin menurun penguasaan teknologi informasi pegawai berakibat terhadap penurunan kinerja pegawai di Universitas Darma Agung.

Disiplin kerja dan penguasaan teknologi informasi secara bersama sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Universitas Darma Agung. Hal ini menunjukkan kinerja pegawai di Universitas Darma Agung ditentukan oleh disiplin kerja dan penguasaan teknologi informasi dari pegawai. Apabila disiplin kerja dan penguasaan teknologi informasi semakin meningkat, maka berpengaruh terhadap peningkatan kinerja di Universitas Darma Agung

- | | | | |
|----|---------------------------|--|---|
| 2. | Ni Wayan Melliyanti(2021) | Pengaruh Komitmen, Disiplin Kerja dan Penguasaan Teknologi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Bone-Bone Kabupaten Luwu Utara | 1. Komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Bone-Bone Kabupaten Luwu Utara. Kinerja yang tinggi yang diperoleh oleh seorang pegawai dari tingkat komitmen yang ada di diri seorang pegawai dimana, seorang pegawai yang mempunyai komitmen serta loyalitas kerja yang baik terhadap instansi tempat mereka bekerja akan dapat meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri serta berdampak pada perkembangan dan keberhasilan instansi, dengan kata lain tinggi rendahnya komitmen yang |
|----|---------------------------|--|---|

dimiliki oleh seorang pegawai mempengaruhi pencapaian kinerja individu maupun kelompok itu sendiri.

2. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Bone-Bone Kabupaten Luwu Utara. Kinerja yang tinggi yang diperoleh oleh seorang pegawai dapat diperoleh dari tingkat kedisiplinan. Dimana adanya kedisiplinan dan kesediaan seorang pegawai dalam menaati dan menjalankan segala perintah dan aturan yang ditetapkan pada instansi terutama dari segi kehadiran absensi dan kehadiran tepat waktu pegawai diajarkan untuk bekerja sesuai tugas yang diemban serta menaati dan menjauhi larangan yang ada dalam sebuah instansi sehingga dapat menumbuhkan prestasi kerja atau kinerja seorang pegawai.
3. Penguasaan teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Bone-Bone Kabupaten Luwu Utara. Kinerja yang tinggi dari seorang pegawai dapat diperoleh dari tingkat penguasaan teknologi dimana, teknologi pada zaman ini telah berkembang pesat diberbagai kalangan diseluruh dunia. Dalam hal ini seorang pegawai selalu dituntut untuk memahami dan

meningkatkan kemampuan tentang teknologi karena teknologi sangat membantu dan mempermudah seorang pegawai dalam berbagai pekerjaan dengan efektif dan efisien.

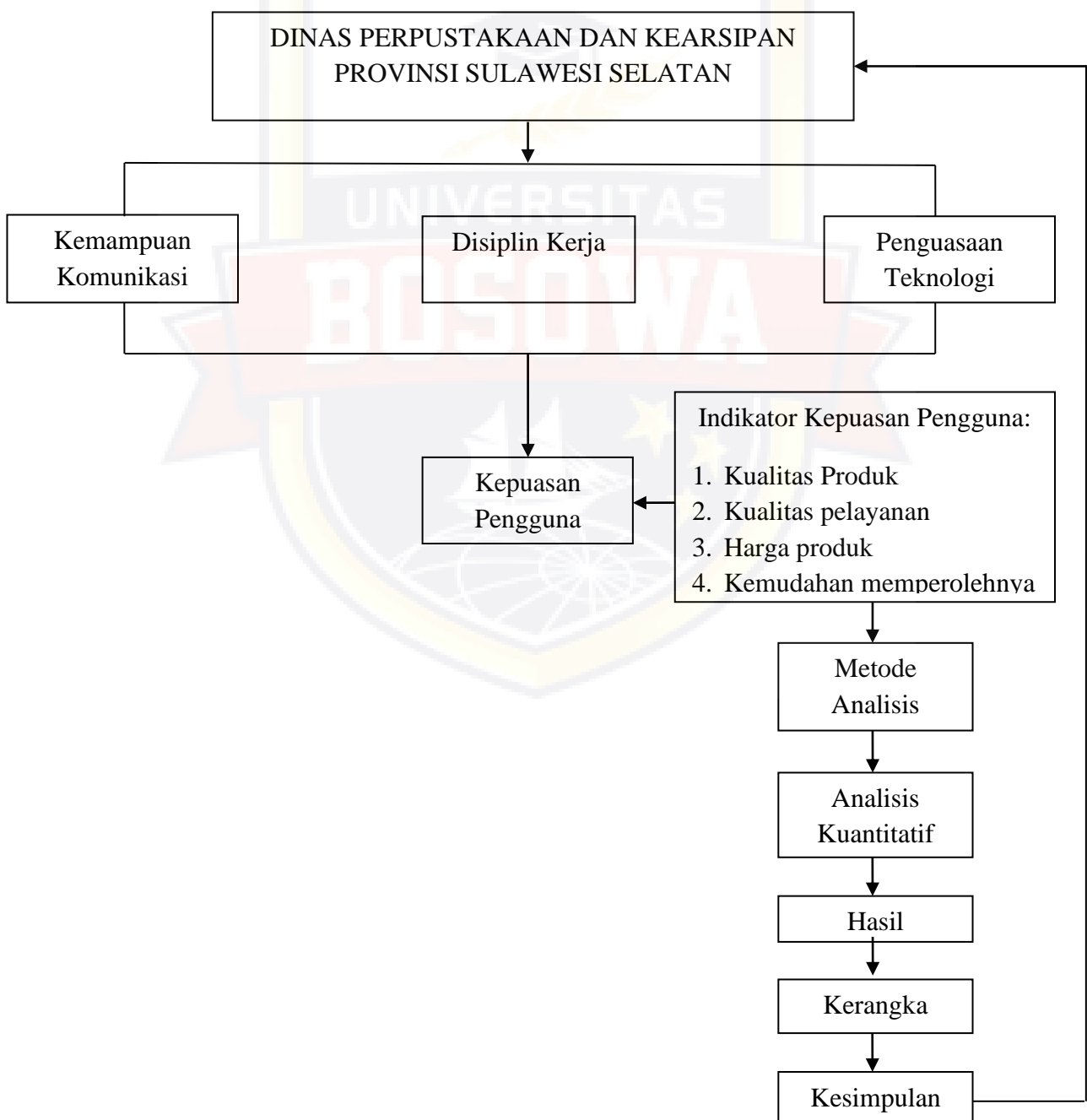
4. Disiplin kerja memiliki pengaruh dominan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Bone-Bone Kabupaten Luwu Utara. Pada Kantor Camat Bone-Bone Kabupaten Luwu Utara memiliki tingkat disiplin yang tinggi dalam menjalankan dan menaati segala aturan yang terdapat pada instansi. Dapat dibuktikan dari hasil pengujian menggunakan SPSS 24 dari analisis regresi linier berganda pada standarised coefficients beta dimana variabel disiplin kerja mempunyai nilai tertinggi dari pada variabel komitmen dan penguasaan teknologi.

- | | | | |
|----|--|---|---|
| 3. | Tommy Hartono dan Mauli Siagian (2020) | Pengaruh Disiplin Kerja dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan di PT BPR Sejahtera Batam | Disiplin kerja dan pelatihan secara simultan memengaruhi terhadap kinerja karyawan PT BPR Sejahtera |
|----|--|---|---|

C.Kerangka Fikir.

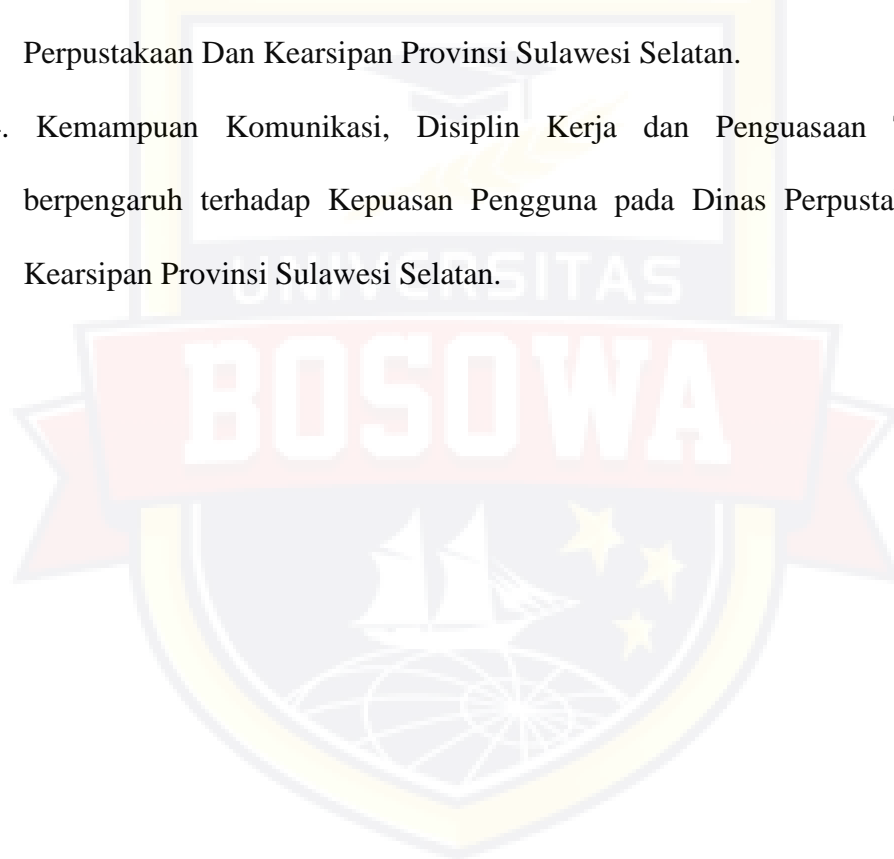
Kerangka berfikir merupakan konsep tentang bagaimana teori yang berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka fikir penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

**GAMBAR 2.1
KERANGKA FIKIR**



D.Hipotesis

1. Kemampuan Komunikasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.
3. Penguasaan Teknologi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.
4. Kemampuan Komunikasi, Disiplin Kerja dan Penguasaan Teknologi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.



BAB III

METOTOLOGI PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Penelitian kuantitatif

Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang tugasnya menganalisis data berupa angka yang digunakan untuk menggambarkan fenomena yang ada untuk mencari pengaruh atau hubungan antar dua variabel atau lebih sehingga memperoleh kesimpulan dari hasil penelitian. Dengan cara membagikan kuesioner pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

B. Lokasi penelitian

Guna memperoleh data dan informasi yang valid dan akurat, maka penulis memilih lokasi sekaligus sebagai objek penelitian adalah pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Waktu yang digunakan dalam penelitian yaitu Pada (Februari s/d Maret 2023).

C. Populasi dan sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian adalah wilayah yang ingin diteliti oleh peneliti. Seperti menurut Sugiyono (2011 : 80). Populasi adalah wilayah generalisasi atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pendapat diatas menjadi salah satu acuan bagi penulis untuk menentukan populasi. Populasi pada penelitian ini yaitu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan yang berjumlah 60 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang ingin diteliti oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2012 : 81). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sehingga sampel merupakan bagian dari populasi yang ada, sehingga untuk pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada.

Dalam pengambilan sampel penulis menggunakan metode pengambilan sampelnya menggunakan rumus **Slovin (Siregar, 2013)** :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran populasi

e = kesalahan dalam pengambilan sampel, misalnya (5 %)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{60}{1 + 60(0,05)^2}$$

$$= \frac{60}{1,15}$$

$$= 52$$

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan slovin yang didasarkan atas tingkat kesalahan sebesar 5%, maka diperoleh sampel sebanyak 52 responden.

D. Instrumen penelitian

Pada penelitian ini penyebaran kuesioner dilakukan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Adapun bentuk instrumen penelitian ini dengan menggunakan pengaruh kemampuan komunikasi, disiplin kerja dan penguasaan teknologi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3.1
Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan	Skala Pengukur	Sumber Referensi
1. Kemampuan Komunikasi (X1)	1. Pemahaman	1. Saya dapat memahami pesan dan melakukan tindakan sesuai dengan isi pesan yang dikomunikasikan oleh Pemimpin/atasan.	STS : Sangat Tidak Setuju dengan skor 1	Sutardji (2016, hlm. 10-11)
	2. Kesenangan	2. Proses komunikasi saya, yang terjadi sehari-hari berlangsung dalam suasana yang menyenangkan.	TS : Tidak Setuju dengan skor 2 KS : Kurang Setuju dengan skor 3 S : Setuju dengan skor 4 SS: Sangat Setuju dengan skor 5	
	3. Pengaruh pada sikap			
	4. Hubungan yang makin baik			
	5. Tindakan			

3. Proses komunikasi saya yang terjadi saat ini mampu mempengaruhi sikap pegawai lain dalam bekerja

4. Komunikasi yang terjadi saat ini mampu menciptakan hubungan yang baik antar sesama pegawai Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

5. Jika ada kendala dalam pekerjaan, saya selalu meminta respon terhadap pegawai lainnya/atasan.

2. Disiplin Kerja (X2)	1. Ketaatan Terhadap Aturan 2. Ketepatan waktu pegawai dalam jam kerja 3. Tanggung jawab dalam bertugas	1. Saya selalu mengenakan pakaian kerja atau seragam yang telah ditetapkan perusahaan 2. Saya hadir ditempat bekerja tepat waktu sebelum jam kerja yang telah ditetapkan 3. Saya merasa bahwa saya tidak pernah hadir terlambat dalam	STS : Sangat Tidak Setuju dengan skor 1 TS : Tidak Setuju dengan skor 2 KS : Kurang Setuju dengan skor 3 S : Setuju dengan skor 4 SS: Sangat Setuju dengan skor 5	Moenir (2001:94-95)
------------------------	---	---	---	---------------------

bekerja

4. Saya selalu berusaha melaksanakan tugas dengan baik dan sesuai aturan

5. Saya menerima sanksi jika melakukan kesalahan

3. Penguasaan Teknologi (X3)	1. Intensitas Teknologi Informasi	1. Informasi yang mampu memperkirakan tentang	STS : Sangat Tidak Setuju dengan skor 1	Sarasadan Zowghi (2003) dalam elctronic jurnal of informationsystem evaluation vol. 6 issue 2 pp. 165-176,
	2. Ketersediaan tenaga Ahli	kemungkinan terjadinya suatu	TS : Tidak Setuju deangan skor 2	
	Investasi pada teknologi	peristiwa di masa kerja yang akan datang (misalnya	KS : Kurang Setuju dengan skor 3	
	3. Kemudahan bertukar Informasi	estimasi probabilitas)	S : Setuju dengan skor 4	
		2. Saudara pernah mendapatkan pelatihan/kursus dalam mengoperasikan computer	SS: Sangat Setuju dengan skor 5	
		3. Saudara mudah menemukan informasi terbaru yang menyangkut persoalan tertentu		
		4. Pemanfaatan komputer dapat memenuhi kebutuhan saudara dalam		

menyelesaikan
tugas tepat pada
waktunya

5. Penggunaan
teknologi
komputer dalam
tugas malah
menyulitkan
saudara dalam
menyelesaikan
tugas tepat waktu

4. Kepuasan Pengguna (Y)	1. Kualitas Produk 2. Kualitas Pelayanan 3. Faktor Emosional	1. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pembuatan arsip. 2. Pelayanan pegawai di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan ramah, dan memuaskan 3. Pengguna akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila pustakawan dalam memberikan layanan kepada penggunanya tidak emosi seperti wajah	STS : Sangat Tidak Setuju dengan skor 1 TS : Tidak Setuju dengan skor 2 KS : Kurang Setuju dengan skor 3 S : Setuju dengan skor 4 SS: Sangat Setuju dengan skor 5	Umar (2005)
--------------------------	--	--	---	-------------

cemberut.

4. Kualitas arsip yang dihasilkan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan cukup baik.

5. Ungkapan yang dilihat dari suatu emosional dapat berpengaruh pada perasaan seseorang pengguna

E. Variabel penelitian

1. Variabel Bebas Independen (X)

Variabel bebas adalah variabel yang dapat memengaruhi perubahan pada variabel lainnya. Dengan kata lain, jika terjadi perubahan pada suatu variabel, perubahan tersebut disebabkan oleh variabel bebas ini.

a. Kemampuan Komunikasi (X1)

Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan atau informasi dari penyampai pesan kepada penerima pesan dengan maksud atau tujuan tertentu (Yosal Iriantara dan Usep Syaripudi (2013:6)).

b. Disiplin Kerja (X2)

Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah perilaku dan untuk meningkatkan kesadaran juga kesediaan seseorang agar mentaati semua peraturan dan norma sosial yang berlaku disuatu perusahaan (Sumadhinata, 2018).

c. Penguasaan Teknologi (X3)

Keahlian atau menguasai dalam penggunaan teknologi informasi dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk mengoperasikannya didukung dengan kemampuan intelektual yang memadai baik diperoleh melalui bakat bawaan maupun dengan cara belajar.

2. Variabel Terikat Dependen (Y)

Berbanding terbalik dengan variabel bebas, variabel terikat adalah variabel yang bisa dipengaruhi oleh variabel yang lainnya. Oleh karena itu, keberadaannya dianggap sebagai akibat dari kehadiran variabel bebas.

a. Kepuasan Pengguna (Y)

Kepuasan pelanggan/pengguna adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa (Bahrudin, M., dan Zuhro, S. (2016)).

F. Jenis dan Sumber Data

Jenis pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Jenis Data

a. Data Kuantitatif

Data kuantitatif merupakan data atau informasi yang di dapatkan dalam bentuk angka. Dalam bentuk angka ini maka data kuantitatif dapat di proses menggunakan rumus matematika atau dapat juga di analisis dengan sistem statistik.

b. Data Kualitatif

Data Kualitatif merupakan data yang berbentuk kata-kata atau verbal. Cara memperoleh data kualitatif dapat di lakukan melalui wawancara untuk memeperoleh informasi pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

2. Sumber Data

Dalam pengumpulan sumber data, peneliti melakukan pengumpulan sumber data dalam wujud data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data Primer ialah jenis dan sumber data penelitian yang di peroleh secara langsung dari sumber pertama (tidak melalui perantara), baik individu maupun kelompok..Penulis melakukan wawancarapada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan untuk mendapatkan data atau informasi yang di butuhkan.

b. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sumber data suatu penelitian yang di peroleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (di peroleh atau dicatat oleh pihak lain). Data sekunder itu berupa bukti,catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip atau data dokumenter.

G. Teknis Pengumpulan Data

1. Observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan secara langsung di lapangan terhadap objek yang akan diteliti untuk mendapatkan informasi atau data yang sistematis.
2. Angket atau kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden mengenai hal-hal yang diketahui olehnya dan selanjutnya data diperoleh dan dianalisis lebih lanjut.

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan untuk menganalisis data hasil penelitian yaitu analisis statistik deskriptif inferensial dengan menggunakan analisis regresi linear berganda untuk pengujian hipotesis.

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif ini digunakan untuk melihat gambaran tentang kepuasan pengguna pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi

Sulawesi Selatan. Untuk melakukan penelitian ini maka dibuat pengkategorian yaitu sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah dan sangat rendah.

2. Analisa Regresi Linear berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan salah satu teknik dalam perhitungan statistik yang seringkali digunakan untuk mengkaji hubungan antara beberapa variabel dan meramal suatu variabel. Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut Arikunto (dalam Mardiana, 2014, Hal .28):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan pengguna

X_1 = Kemampuan komunikasi

X_2 = Disiplin kerja

X_3 = Penguasaan teknologi

a = Konstanta (nilai Y' apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)

b_1 - b_3 = Koefisien regresi yang akan ditaksir

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

e = Standar error (tingkat kesalahan)

Dan dalam penelitian ini, untuk memperoleh hasil analisis regresi linier berganda data diolah melalui program SPSS versi 24 untuk memudahkan dalam mencari hasil penelitian. Disamping itu, untuk mengurangi kesalahan dalam penelitian manual.

3. Uji Hipotesis

a. Uji T (Uji parsial)

Uji ini adalah untuk mengetahui apakah pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat bermakna atau tidak, pengujian ini dilakukan dengan membandingkan antara nilai t hitung masing-masing variabel bebas dengan nilai t tabel dengan derajat kesalahan 5% ($\alpha = 0.05$). Apabila nilai t hitung $\geq t$ tabel, maka variabel bebasnya memberikan pengaruh bermakna terhadap variabel terikat.

b. Uji F (Uji serempak)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebasnya secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai f hitung dengan f tabel pada derajat kesalahan 5% ($\alpha = 0.05$). Apabila nilai F hitung \geq dari nilai F tabel, maka berarti variabel bebasnya secara bersama-sama memberikan pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikat. Dengan menggunakan alat bantu program SPSS versi 26.

I. Definisi Operasional

Untuk menjelaskan penelitian ini maka didefinisikan secara operasional yaitu:

1. Pengaruh adalah kekuatan yang muncul dari sesuatu benda atau orang dan juga gejala yang dapat memberikan perubahan yang dapat membentuk kepercayaan atau perubahan.
2. Kemampuan komunikasi adalah suatu kapasitas individu dalam bertukar pikiran baik secara verbal maupun non verbal untuk mendapatkan informasi dari kedua belah pihak pada Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.
3. Disiplin kerja adalah kemampuan kerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan untuk secara teratur, tekun secara terus-menerus dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan.
4. Penguasaan Teknologi merupakan kemampuan Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dalam menguasai suatu keterampilan dalam bidang teknologi informasi seperti menggunakan komputer dan teknologi lainnya.
5. Kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai suatu tingkat perasaan seorang pengguna sebagai hasil perbandingan antara harapan pengguna tersebut akan sebuah produk atau pelayanan dengan hasil nyata yang diperoleh si pengguna dari produk atau pelayanan tersebut.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Instansi

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan adalah salah satu lembaga pemerintah yang merupakan penggabungan dua lembaga, yaitu Perpustakaan Wilayah Sulawesi Selatan dan Arsip Nasional Wilayah Sulawesi Selatan. Kedua lembaga tersebut dulunya adalah lembaga pemerintah Non-Departemen yang dibawah langsung Lembaga Sekretariat Negara. Perpustakaan Wilayah yang awalnya bernama Perpustakaan Negara Provinsi Sulawesi Selatan telah ada sejak tahun 1950, yang semula bernama Perpustakaan Negara berdiri berdasarkan SK Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 2910/5 tanggal 23 Mei 1950. Perpustakaan Negara berubah nama menjadi Perpustakaan Wilayah dan merupakan Unit Pelayanan Teknis Dirjen Kebudayaan dan di bawah Pusat Pembinaan Perpustakaan, berdasarkan SK Mendikbud No. 0199/0/1978 tanggal 23 Juni 1978 dan No. 095/1979 tanggal 29 Mei 1979.

Gedung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DPK) Provinsi Sulawesi Selatan terbagi menjadi 4 lokasi. Gedung pertama bertempat di Jl. Sultan Alauddin KM 7. Gedung kedua bertempat di kawasan Kompleks Lagaigo yaitu gedung pusat Peragaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (PUSPA IPTEK), gedung ketiga bertempat di Jl. Malino Kabupaten Gowa yaitu

Perpustakaan Yayasan Abdul Rasyid Daeng Lurang dan gedung yang keempat bertempat di Jl. Printis Kemerdekaan khusus Deposit Arsip Sulawesi Selatan.

2. Sejarah Instansi

Sejarah berdirinya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan yang berkedudukan di Ujung Pandang-sekarang Makassar pada umumnya hanya Taman Bacaan. Dimana koleksi bukunya merupakan kumpulan dari koleksi Perpustakaan Negeri Indonesia Timur (NIT).

Seorang tokoh di Makassar yaitu Y.E. Tatengkeng berhasil menyelamatkan buku-buku dari Perpustakaan Negeri Indonesia Timur. Pada saat itu Bangsa Indonesia masih dalam suasana perang untuk mempertahankan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Pada tahun 1950 beliau adalah pemimpin pertama Perpustakaan Negara yang menjabat sebagai Kepala Kantor Kebudayaan yang bertempat di Ujung Pandang (Makassar). Berkat perjuangan dan usaha Bapak Y.E. Tatengkeng resmilah perpustakaan ini dengan nama Perpustakaan Negara Departemen Pendidikan dan Kebudayaan yang berkedudukan di Makassar.

Pada awal berdirinya Perpustakaan dan Arsip Wilayah Sulawesi Selatan keduanya dulu berkantor di Benteng Fort Rotterdam (Benteng Ujung pandang). Beberapa tahun kemudian gedung baru yang representatif dibangun untuk Arsip Nasional Wilayah di kawasan Tamalanrea dan diresmikan oleh Menteri Sekretaris Negara, Soedarmono waktu itu pada tahun 1986, tepatnya

di Jalan Perintis Kemerdekaan KM. 12, Makassar, sedangkan Perpustakaan Wilayah di Jalan Sultan Alauddin Km. 7 Tala'salampang memiliki gedung berlantai dua berukuran 2.204 m² atau seluas 3000 m².

Arsip Nasional Wilayah dan Perpustakaan Wilayah digabung menjadi satu lembaga bernama Badan Arsip dan Perpustakaan Daerah (BAPD) Sulawesi Selatan pada tahun 2001, menyusul berlakunya Otonomi Daerah pada tahun 2000. Tahun 2008, nomenklatur lembaga berubah lagi menjadi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Sulawesi Selatan. Tahun 2016, kembali terjadi perubahan struktur organisasi lembaga dan kali ini nama organisasi menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (Dispus-Arsip) Provinsi Sulawesi Selatan. Nama organisasi ini berlaku sampai sekarang (2022) meskipun struktur organisasi terjadi perubahan.

Dalam perkembangannya kemudian, terdapat penambahan gedung untuk layanan perpustakaan yaitu Perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang yang berlokasi di Jalan Kenanga No. 7A, Sungguminasa, Kabupaten Gowa yang dulunya dibawah pengelolaan Yayasan Karaeng Pattingalloang, kemudian oleh Yayasan dialihkan pengelolaannya ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan pada tahun 2015 serta Layanan Perpustakaan Ibu dan Anak yang berlokasi di Jalan Lanto Daeng Pasewang, No. 1 Makassar yang merupakan jenis layanan perpustakaan terbaru dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Layanan ini diresmikan pada bulan Desember 2020 oleh Gubernur Sulawesi Selatan waktu itu Prof. Nurdin Abdullah.

Sejak berdirinya pada tahun 1950, Perpustakaan Wilayah Sulawesi Selatan telah dipimpin oleh 8 orang pimpinan, sementara Arsip Nasional Wilayah Sulawesi Selatan telah dipimpin oleh 2 orang pimpinan sebelum Otonomi Daerah. Berikut daftar nama-nama pimpinan kedua lembaga tersebut sebelum pelaksanaan Otonomi Daerah:

A. Perpustakaan Wilayah Sulawesi Selatan:

1. Y. E. Tatengkeng (1950-1956)
2. P. A. Tiendas (1956-1962)
3. Muhammad Syafei (1962-1965)
4. Mustari Sari (1965-1966)
5. Ny. N.M. Rumagit L. (1966-1983)
6. Drs. H. Idris Kamah (1983-1995)
7. Drs. H. Athalillah B. (1995-1998)
8. H. M. Legiyo, S.H. (1998-2001)

B. Arsip Nasional Wilayah Sulawesi Selatan:

1. Drs. Muhammad Nur Baso (1971-1995)
2. Dr. Mukhlis Paeni (1995-1999)

Sedangkan sejak pelaksanaan Otonomi Daerah, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan telah dipimpin oleh 6 orang pimpinan yaitu:

1. Drs. H. Zainal Abidin. M.Si. (2001-2008)
2. Drs. Ama Saing (2008-2014)
3. Drs. H. Agus Sumantri (2014)
4. Drs. Taufiqurrahman, M.M. (2014-2016)
5. Drs. H. Abdul Rahman, M.M (2016-2018)
6. Moh. Hasan, S.H., M.H. (2018-sekarang)

3. Visi dan Misi Instansi

a. Visi

“Sulawesi Selatan yang Inovatif, Produktif, Kompetitif, Inklusif dan Berkarakter”

b. Misi

1. Pemerintahan yang berorientasi melayani, inovatif, dan berkarakter.
2. Peningkatan infrastruktur yang berkualitas dan aksesibel.
3. Pembangunan pusat-pusat pertumbuhan ekonomi baru yang produktif.
4. Pembangunan manusia yang kompetitif dan inklusif.
5. Peningkatan produktivitas dan daya saing produk Sumber Daya Alam yang berkelanjutan.

4. Susunan Organisasi, Fungsi dan Tugas

a. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas membantu Gubernur menyelenggarakan urusan pemerintah bidang perpustakaan dan kearsipan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada pemerintah daerah dalam melaksanakan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada pemerintah daerah.

Kepala Dinas dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsinya:

1. Perumusan kebijakan urusan pemerintah bidang perpustakaan dan kearsipan
2. Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintah bidang perpustakaan dan kearsipan
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintah bidang perpustakaan dan kearsipan
4. Pelaksanaan administrasi
5. Pelaksanaan fungsi lain diberikan oleh Gubernur terkait tugas dan fungsinya

Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:

1. Menyusun rencana kegiatan Dinas sebagai pedoman dalam pelaksanaan
2. Mendistribusikan dan member petunjuk pelaksanaan tugas;
3. Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Dinas untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas;

4. Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan/menandatangani naskah Dinas
5. Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya;
6. Merencanakan dan merumuskan kebijakan teknis Bidang Deposit Pengembangan dan Pengolahan Perpustakaan, Pembinaan Perpustakaan, Pembinaan Kearsipan, Pengelolaan Arsip, dan Pelestarian Bahan Perpustakaan dan Kearsipan,
7. Mengoordinasikan dan menyelenggarakan kebijakan teknis bidang deposit, pengembangan dan pengolahan Perpustakaan, pembinaan perpustakaan, pembinaan kearsipan, pengelolaan arsip, dan pelestarian perpustakaan dan kearsipan,
8. Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan umum bidang deposit, pengembangan dan pengolahan perpustakaan, pembinaan perpustakaan, pembinaan kearsipan, pengelolaan arsip, dan pelestarian perpustakaan dan kearsipan;

b. Sekretaris

Sekretaris dipimpin oleh Sekretaris yang mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam mengoordinasikan kegiatan, memberikan pelayanan teknis dan administrasi penyusunan program, pelapor, umum, kepegawaian, hukum, dan keuangan dalam lingkungan Dinas.

Untuk Melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sekretaris mempunyai fungsi:

1. Pengoordinasian pelaksanaan tugas dalam lingkup Dinas
2. Pengoordinasian penyusunan program dan pelapor
3. Pengoordinasian unsur umum, kepegawaian, dan hukum
4. Pengoordinasian administrasi keuangan
5. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya
6. Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi
7. Menyusun rencana kegiatan Sekretariat sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas
8. Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas
9. Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Sekretariat untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas
10. Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan menandatangani naskah Dinas
11. Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya

c. Sub bagian program

Dipimpin oleh Kepala Sub bagian yang mempunyai tugas membantu Sekretaris dalam mengumpulkan bahan dan mengelola penyusunan program, penyajian data dan penyusunan laporan.

1. Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi
2. Menyusun rencana kegiatan sub bagian program sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas
3. Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas

4. Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Sub bagian program untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas
5. Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan menandatangani naskah dinas

d. Sub bagian Umum Kepegawaian

Dipimpin oleh Kepala sub bagian mempunyai tugas membantu Sekretaris dalam mengumpulkan bahan dan melakukan urusan ketatausahaan, administrasi pengadaan, pemeliharaan dan penghapusan barang, urusan rumah tangga serta mengella administrasi kepegawaian dan hokum.

1. Menyusun rencana kegiatan Sub bagian Umum, Kepegawaian dan Hukum sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
2. Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas
3. Memantau , mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Sub bagian Umum, Kepegawain dan Hukum untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas.
4. Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan menandatangani naskah dinas
5. Mengikuti rapat-rapat dengan bidang tugasnya
6. Melakukan pengklasifikasian surat menurut jenisnya
7. Melakukan administrasi dan pendistribusian naskah dinas masuk dan keluar

8. Melakukan pengolaan arsip naskah dinas
9. Menyiapkan bahan dan menyusun rencana kebutuhan, pemeliharaan dan menghapus barang

e. Sub bagian Keuangan

Dipimpin oleh Kepala Sub bagian mempunyai tugas membantu Sekretaris dalam mengumpulkan bahan dan melakukan pengolaan administrasi dan pelaporan keuangan.

1. Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi
2. Menyusun rencana sub bagian Keuangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas
3. Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas
4. Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan sub bagian keuangan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas.
5. Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan menandatangani naskah dinas
6. Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya
7. Mengumpulkan bahan mengoordinasikan, dan menyusun rencana kebutuhan gaji pegawai
8. Mengumpulkan bahan, menyusun, dan mengelolah administrasi penatausahaan keuangan Dinas
9. Melakukan verifikasi kelengkapan administrasi penatausahaan keuangan Dinas

10. Mengoordinasikan pelaksanaan akuntansi pengeluaran dan penerimaan keuangan.
11. Menyiapkan bahan dan menyusun laporan keuangan
12. Menyusun realisasi perhitungan anggaran
13. Mengevaluasi pelaksanaan tugas bendahara
14. Mengumpulkan bahan dan mengoordinasikan data sebagai bahan penyusunan laporan hasil pemeriksaan keuangan.
15. Melakukan koordinasi dan konsultasi dengan lembaga pemerintahan dan lembaga non pemerintahan dalam rangka mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas
16. Menilai kinerja pegawai Aparatur Sipil Negara sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
17. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas kepala Sub bagian Keuangan dan memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan.
18. Melakukan tugas kedinasan lain yang diperintahkan atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

f. Bidang Perpustakaan

Bidang Perpustakaan dipimpin oleh Kepala Bidang yang mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam mengoordinasikan, merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis perpustakaan.

1. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kepala Bidang Perpustakaan mempunyai fungsi.

2. Menyusun rencana kegiatan bidang perpustakaan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas
3. Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas
4. Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Bidang Perpustakaan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas
5. Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan menandatangani naskah Dinas
6. Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya
7. Menyiapkan dan merumuskan kebijakan teknis Bidang Perpustakaan meliputi deposit, pengembangan koleksi, pengolahan, dan pengembangan perpustakaan, dan pembudayaan kegemaran membaca.
8. Mengoordinasikan dan melaksanakan kebijakan teknis Bidang Perpustakaan meliputi deposit, pengolahan, dan konservasi, restorasi, preservasi, dan alih media bahan perpustakaan, Bidang Pembinaan Perpustakaan, pengembangan perpustakaan, dan pembudayaan kegemaran membaca.
9. Mengoordinasikan dan melaksanakan pelaksanaan deposit meliputi penghimpunan, pendayagunaan karya cetak dan karya rekam, penyusunan biografi daerah dan katalog induk daerah serta penyusunan literature sekunder.
10. Mengoordinasikan dan melaksanakan pengembangan koleksi dan pengolahan bahan perpustakaan meliputi penyusunan kebijakan pengembangan koleksi, seleksi, pengadaan bahan perpustakaan, inventarisasi, pengembangan koleksi daerah, pelaksanaan kajian kebutuhan perpustakaan, deskripsi bibliografi, klasifikasi, penentuan subjek,

penyelesaian fisik bahan perpustakaan, verifikasi, validasi dan pengimputan database.

g. Bidang Kearsipan

Dipimpin oleh Kepala Bidang yang mempunyai tugas membantu kepala dinas mengoordinasikan, merumuskan, dan melaksanakan kebijakan teknis Kearsipan. Untuk melakukan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Bidang Kearsipan mempunyai fungsi:

1. Perumusan kebijakan teknis Bidang Kearsipan
2. Pelaksanaan kebijakan teknis Bidang Kearsipan
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Bidang Kearsipan
4. Pelaksanaan administrasi dan pelaporan Bidang Kearsipan
5. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya
6. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas Kepala Bidang Kearsipan dan memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan
7. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Kearsipan terdiri dari :

A. Seksi Pembinaan Kearsipan

Dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Kearsipan dalam melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pembinaan kearsipan

Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi

1. Menyusun rencana kegiatan Seksi Pembinaan kearsipan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas
2. Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas
3. Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Seksi Pembinaan Kearsipan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas.
4. Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan menandatangani naskah dinas
5. Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya.

B. Seksi Pengawasan Kearsipan

Dipimpin oleh kepalaseksi yang mempunyai tugas membantu Kepala Bidang kearsipan dalam melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis pengawasan kearsipan.

Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat 1 meliputi:

1. Menyusun rencana kegiatan seksi pengawasan kearsipan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas
2. Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas
3. Memantau mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkup seksi pengawasan kearsipan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas
4. Menyusun rancangan mengoreksi dan menandatangani naskah dinas
5. Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya

6. Menyiapkan bahan dan melakukan perencanaan kebijakan teknis pengawasan kearsipan
7. Mengkoordinasikan dan melakukan kebijakan teknis pengawasan kearsipan
8. Mengkoordinasikan dan melakukan pembinaan teknis pengawasan kearsipan

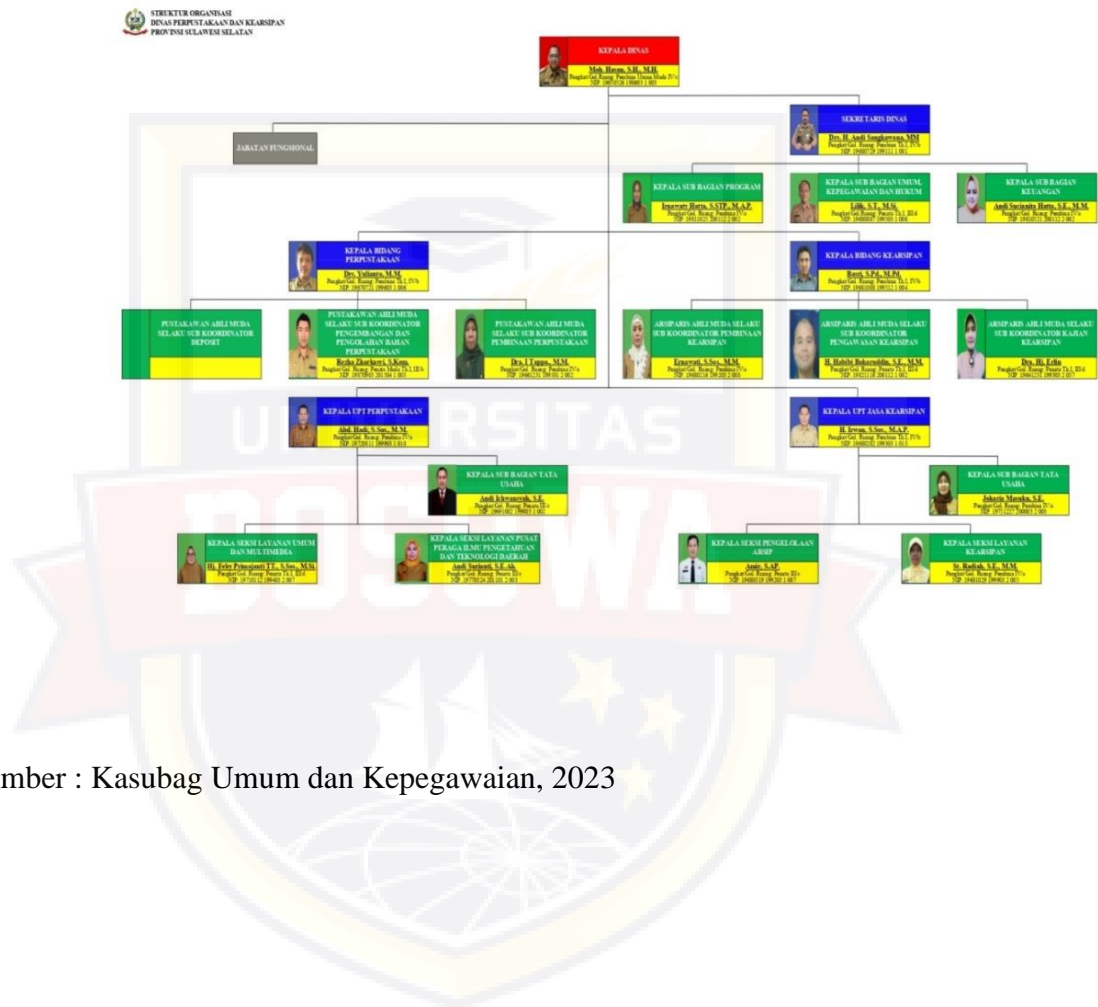
C. Seksi Kajian Kearsipan

Seksi kajian kearsipan dipimpin oleh kepala seksi yang mempunyai tugas membantu Kepala Bidang kearsipan dalam melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis kajian arsip.

1. Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat 1 meliputi
2. Menyusun rencana kegiatan seksi kajian kearsipan sebagai pedoman dan pelaksanaan tugas
3. Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas
4. Membantu mengawasi dan mengevaluasi tugas dalam lingkungan seksi kajian kearsipan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas
5. Menyusun rancangan mengoreksi, memaraf dan menandatangani naskah dinas

5. Struktur Organisasi

Gambar 4.1 Struktur Organisasi



Sumber : Kasubag Umum dan Kepegawaian, 2023

B. Deskripsi Data dan Variabel

Penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan terhadap responden pada pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dengan mengambil sampel sebanyak 52 orang.

1. Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

TABEL 4.1
KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN
JENIS KELAMIN

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki – laki	23	44%
2.	Perempuan	29	56%
Jumlah		52	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2023

Dapat dilihat pada tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin bahwa jumlah responden yang lebih dominan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan yaitu perempuan dengan jumlah responden 29 responden dan persentase 56%.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Umur

TABEL 4.2
KARAKTERISTIK RESPONDEN
BERDASARKAN UMUR

No	Tingkat Umur	Jumlah	Persentase
1.	20-25 Tahun	3	6%
2.	26-30 Tahun	7	13%
3.	31-35 Tahun	13	25%
4.	> 36 Tahun	29	56%
Jumlah		52	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023

Pada tabel 4.2 terdapat karakteristik responden berdasarkan umur. Pada tabel tersebut terdapat responden yang umur >36 tahun lebih banyak yaitu mencapai 29 responden dengan persentase 56%. Hal ini membuktikan bahwa sebagian besar responden pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan berusia >36 tahun.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4.3**Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SMU	5	10%
2.	D3	7	13%
3.	S1	24	46%
4.	S2	13	25%
5.	Lainnya	3	6%
Jumlah		52	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023

Pada tabel 4.3 terdapat karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan. Pada tabel tersebut bahwa sebagian besar tingkat pendidikan pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan yaitu S1 yang berjumlah 24 responden dengan persentase 46%.

2. Hasil Analisis

A. Analisis Linier Berganda

Regresi linear berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018)

Penelitian ini memiliki tiga variabel independent yaitu kemampuan komunikasi, disiplin kerja dan penguasaan teknologi dan satu variabel dependen yaitu kepuasan pengguna.

TABEL 4.4

ANALISIS LINIER BERGANDA

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,980	3,014		1,652	,105
Kemampuan Komunikasi	,154	,135	,146	1,134	,262
Disiplin Kerja	,452	,116	,470	3,904	,000
Penguasaan Teknologi	,231	,103	,265	2,254	,029

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber data: data diolah, 2023

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 4,980 + (0,154) X_1 + (0,452) X_2 + (0,231) X_3 + e$$

Interprestasinya:

1. Nilai konstanta (a) = 4,980

Berarti bahwa variabel independen (kemampuan komunikasi) diasumsikan tidak mengalami perubahan atau konstan, maka nilai Y (kepuasan pengguna) akan meningkat sebesar 4,980.

2. Koefisien regresi = 0,154 (varsial)

Artinya bahwa variabel independen (disiplin kerja) diasumsikan tidak mengalami perubahan atau konstan, maka nilai Y (kepuasan pengguna) akan meningkat sebesar 0,154.

3. Koefisien regresi 0,452

Berarti variabel independen (penguasaan teknologi) diasumsikan tidak mengalami perubahan atau konstan, maka nilai Y (kepuasan pengguna) akan meningkat sebesar 0,452.

4. Koefisien regresi 0,231

Artinya bahwa variabel independen (kemampuan komunikasi, disiplin kerja dan penguasaan teknologi) diasumsikan tidak mengalami perubahan atau konstan, maka nilai Y (kepuasan pengguna) akan meningkat sebesar 0,231.

B. Koefisien Determinasi (R^2)

TABEL 4.5

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,654 ^a	,428	,393	1,599

a. Predictors: (Constant), PENGUASAAN TEKNOLOGI, DISIPLIN KERJA, KEMAMPUAN KOMUNIKASI

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, nilai R adalah 0,654 yang artinya bahwa variabel kemampuan komunikasi, disiplin kerja dan penguasaan teknologi memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan

pengguna sebesar 65,7%. Sedangkan R Square (R^2) sebesar 0,428 yang artinya 42,8% kepuasan pengguna pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dapat dijelaskan oleh variabel kemampuan komunikasi, disiplin kerja, dan penguasaan teknologi.

C. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang akan memeperlihatkan seberapa jauh suatu pengukuran(tes) mampu mengungkapkan dengan tepat kondisi dari objek yang diukur.

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan SPSS 26. dalam penelitian ini validitas hanya dilakukan terhadap 52 responden.

Pengambilan keputusan berdasarkan pada nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ sebesar 0,273 .

a. Uji Validitas Variabel Kemampuan Komunikasi (X1)

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas variabel kemampuan komunikasi dengan 5 item pertanyaan sebagai berikut:

TABEL 4.6

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KEMAMPUAN

KOMUNIKASI (X1)

Butir	Nilai correlation item total Correlation/r_{hitung}	Sig.	R_{tabel}	Kriteria
1.	0,755	0,000	0,273	Valid

2.	0,773	0,000	0,273	Valid
3.	0,514	0,000	0,273	Valid
4.	0,754	0,000	0,273	Valid
5.	0,612	0,000	0,273	Valid

Sumber: Data diolah tahun, 2023

Berdasarkan tabel 4.4, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel kemampuan komunikasi valid, karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu sebesar 0,273.

b. Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas variabel disiplin kerja dengan 5 item pertanyaan sebagai berikut:

TABEL 4.7
HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL DISIPLIN KERJA
(X2)

Butir	Nilai correlation item total Correlation/ r_{hitung}	Sig.	R_{tabel}	Kriteria
1.	0,624	0,000	0,273	Valid
2.	0,751	0,000	0,273	Valid
3.	0,689	0,000	0,273	Valid
4.	0,696	0,000	0,273	Valid
5.	0,635	0,000	0,273	Valid

Sumber: Data diolah tahun, 2023

Berdasarkan tabel 4.5, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel kemampuan komunikasi valid, karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu sebesar 0,273.

c. Uji Validitas Penguasaan Teknologi

Berdasarkan hasil validitas dengan 5 pernyataan sebagai berikut:

TABEL 4.8
HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL PENGUASAAN
TEKNOLOGI (X3)

Butir	Nilai correlation item total Correlation/ r_{hitung}	Sig.	R_{tabel}	Kriteria
1.	0,576	0,000	0,273	Valid
2.	0,616	0,000	0,273	Valid
3.	0,581	0,000	0,273	Valid
4.	0,346	0,000	0,273	Valid
5.	0,703	0,000	0,273	Valid

Sumber: Data diolah tahun, 2023

Berdasarkan tabel 4.7, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel kemampuan komunikasi valid, karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu sebesar 0,273.

d. Uji Validitas Variabel Penguasaan Teknologi

Berdasarkan uji validitas terdapat 5 pernyataan sebagai berikut:

TABEL 4.9
HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KEPUASAN PENGGUNA
(Y)

Butir	Nilai correlation item total Correlation/ r_{hitung}	Sig.	R_{tabel}	Kriteria
1.	0,766	0,000	0,273	Valid
2.	0,682	0,000	0,273	Valid
3.	0,693	0,000	0,273	Valid
4.	0,691	0,000	0,273	Valid
5.	0,694	0,000	0,273	Valid

Sumber: Data diolah tahun, 2023

Berdasarkan tabel 4.8, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel kemampuan komunikasi valid, karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu sebesar 0,273.

D. Uji Hipotesis

a. Uji T

Uji T dilakukan untuk menguji pengaruh secara signifikan variabel bebasnya yaitu kemampuan komunikasi (X1), disiplin kerja (X2), dan penguasaan teknologi (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y)

yang merupakan variabel dependen pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

TABEL 4.10

Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,980	3,014		1,652	,105
Kemampuan Komunikasi	,154	,135	,146	1,134	,262
Disiplin Kerja	,452	,116	,470	3,904	,000
Penguasaan Teknologi	,231	,103	,265	2,254	,029

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber data: data diolah, 2023

Hasil dari tabel 4.9 dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengujian Hipotesis Pertama (H_1)

Hasil pengujian dengan SPSS untuk variabel kemampuan komunikasi (X_1) terhadap Kepuasan pengguna (Y) diperoleh nilai t hitung $< t$ tabel ($1,134 < 1,675$) dengan nilai sig t $0,262 > 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa variabel kemampuan komunikasi secara parsial tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, hal ini membuktikan bahwa H_1 ditolak dan H_0 diterima.

2. Pengujian Hipotesis Kedua (H₂)

Berdasarkan hasil uji parsial pada variabel disiplin kerja (X₂) terhadap kepuasan pengguna (Y) diperoleh nilai t hitung > t tabel (3,904 > 1,675) dengan nilai sig t 0,000 < 0,05. Dapat disimpulkan bahwa variabel disiplin kerja secara parsial hal ini berarti variabel disiplin kerja (X₂) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

3. Pengujian Hipotesis Ketiga (H₃)

Berdasarkan hasil uji parsial penguasaan teknologi dengan nilai t hitung > t tabel (2,254 > 1,675) dengan nilai sig t 0,029 < 0,05. Dapat disimpulkan bahwa variabel penguasaan teknologi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

c. Uji F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen (X) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependennya (Y).

Hasil perhitungan uji F dapat dilihat sebagai berikut:

TABEL 4.11

Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	91,952	3	30,651	11,987	,000 ^b
Residual	122,740	48	2,557		
Total	214,692	51			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, hasil uji F diperoleh F hitung > F tabel dengan nilai sebesar $11,987 > 2,80$ dan nilai sig $0,000 < 0,05$. Karena nilai signifikansi jauh lebih kecil dari 0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kemampuan komunikasi (X1), disiplin kerja (X2), penguasaan teknologi (X3) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).

C. Pembahasan dan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Kemampuan Komunikasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan uji parsial pada variabel kemampuan komunikasi dengan nilai t hitung $< t$ tabel ($1,134 < 1,675$) dengan nilai $\text{sig } t$ $0,262 > 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa variabel kemampuan komunikasi secara parsial tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, hal ini membuktikan bahwa H_1 ditolak dan H_0 diterima.

Instansi harus memberikan pemahaman terkait pentingnya kemampuan komunikasi yang dilakukan pegawai terhadap pengguna arsip agar dapat memberikan citra positif terhadap masyarakat pengguna arsip pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

2. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pengguna

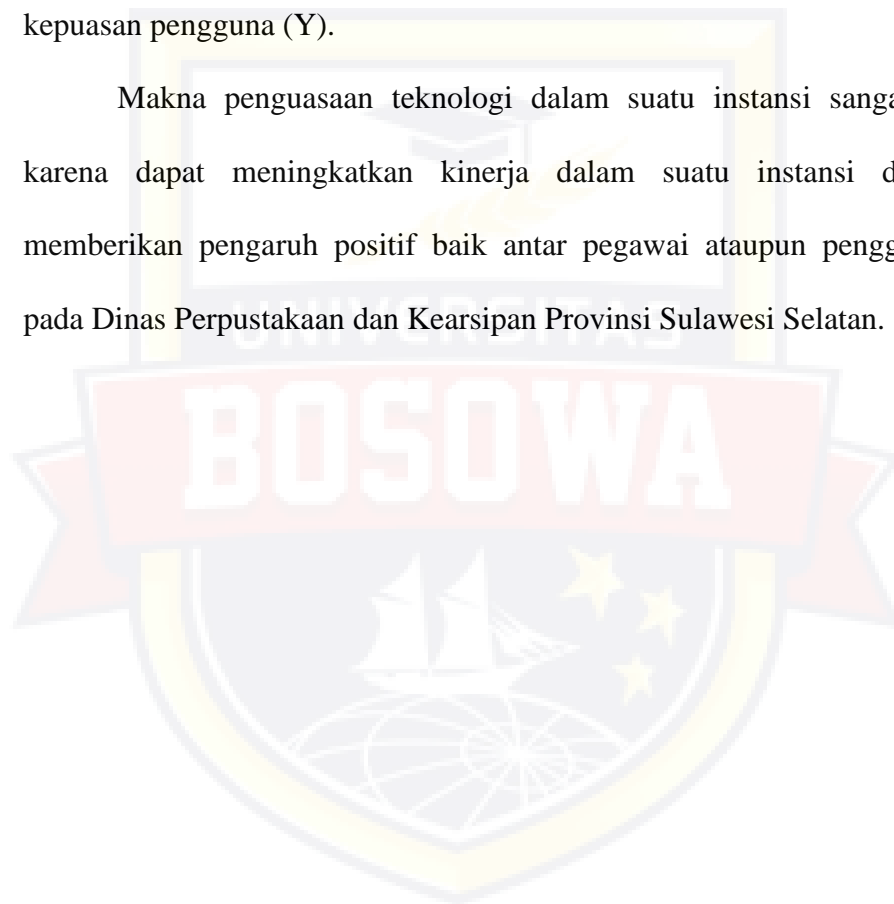
Berdasarkan hasil uji parsial pada variabel disiplin kerja (X_2) terhadap kepuasan pengguna (Y) diperoleh nilai t hitung $> t$ tabel ($3,904 > 1,675$) dengan nilai $\text{sig } t$ $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa variabel disiplin kerja secara parsial hal ini berarti variabel disiplin kerja (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

Makna disiplin kerja dalam suatu instansi sangat penting karena dapat meningkatkan kinerja dalam suatu instansi dan dapat memberikan pengaruh positif baik antar pegawai ataupun pengguna arsip pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

3. Pengaruh Penguasaan Teknologi Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil uji parsial pada variabel penguasaan teknologi (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y) diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel ($2,254 > 1,675$) dengan nilai $\text{sig } t$ $0,29 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa variabel penguasaan teknologi (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

Makna penguasaan teknologi dalam suatu instansi sangat penting karena dapat meningkatkan kinerja dalam suatu instansi dan dapat memberikan pengaruh positif baik antar pegawai ataupun pengguna arsip pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijabarkan maka diambil kesimpulan dari penelitian mengenai pengaruh kemampuan komunikasi, disiplin kerja dan penguasaan teknologi terhadap kepuasan pengguna pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

1. Dapat disimpulkan bahwa variabel kemampuan komunikasi secara parsial tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Dapat disimpulkan bahwa variabel disiplin kerja secara parsial hal ini berarti variabel disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.
3. Dapat disimpulkan bahwa variabel penguasaan teknologi secara parsial hal ini berarti variabel penguasaan teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji parsial pada variabel kemampuan komunikasi dengan nilai t hitung $< t$ tabel ($1,134 < 1,675$) dengan nilai sig t $0,262 > 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa variabel kemampuan komunikasi secara parsial tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, hal ini membuktikan bahwa H_1 ditolak dan H_0 diterima.

Instansi harus memberikan pemahaman terkait pentingnya kemampuan komunikasi yang dilakukan pegawai terhadap pengguna arsip agar dapat memberikan citra positif terhadap masyarakat pengguna arsip pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

2. Bagi instansi disiplin kerja pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan sangatlah penting diterapkan dan dipertahankan keberadaannya karena dapat meningkatkan minat pengguna dalam menggunakan arsip.
3. Penguasaan teknologi sangat penting diterapkan dan ditingkatkan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dengan cara memberikan pelatihan atau kursus agar pegawai lebih mahir lagi dalam menggunakan teknologi.
4. Bagi peneliti selanjutnya agar bisa menambah jumlah variabel atau menggunakan variabel lain dalam penelitiannya agar hasilnya lebih bervariasi dan dapat menambah jumlah sampel.

DAFTAR PUSTAKA

- Damayanty, D., Marjuni, S., & Ruslan, M. (2018, Desember Selasa). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pd. Pasar Makassar Raya. Hal. 27.
- Helmi, A. F. (1996). *Disiplin Kerja*.
- Ikhsan, M. N. (2021). Pengaruh Komitmen Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pdam Kota Makassar. *Economic Bosowa Journal* , 185.
- Jasmalinda, J. (2021, Maret). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Motor Yamaha Di Kabupaten Padang Pariaman. Hal. 2.
- M, T. N., Marjuni, S., & Nur, I. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Semangat Kerja Terhadap kinerja Pegawai Dinas Sosialprovinsi Sulawesi Selatan. *Economic Bosowa Journal* , 92-104.
- Melliyanti, N. W. (2021). *Pengaruh Komitmen, Disiplin Kerja Dan Penguasaan Teknologi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Bone-Bone Kabupaten Luwu Utara*. Makassar: 2021.
- Paliling, J. P. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna sistem Informasi Akuntansi Di Bank Btn Cabang Panakkukang. *Jurnal Economic Bosowa* , 15.
- Paliling, J. P. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Di Bank Btn Cabang Panakkukang. *Bosowa* , 15.

Peran Teknologi Informasi Dalam Menciptakan Sumber Daya Manusia Yang Unggul Dan Berdaya Saing Tinggi 2021 Jawa Timur global Aksara Pres

Peran Teknologi Informasi Dalam Menciptakan Sumber Daya Manusia Yang Unggul Dan Berdaya Saing Tinggi 2021 Jawa Timur cv. Global Aksara Pres

Puspitasari, S., & Widayanto. (2019). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Go-Ride (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. *Jurnal Administrasi Bisnis* , 55.

Sulistiyono, N. Y. (T.Thn.).

Sulistiyono, N. Y. (2013). Gambaran Asupan Zat Gizi Dan Aktivitas Fisik Mahasiswa Ilmu Keolahragaan Universitas Pendidikan Indonesia. *Repository.Upi.Edu* , 19-29.

Umar, Marjuni, S., & Setiawan, L. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Terhadap Penerimaan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Bantaeng. *Economis Bosowa Jurnal* , 97-110.

Widyawati, P. A. (2018). Disiplin Kerja, Kemampuan Komunikasi, Lingkungan kerja: Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pt.Sandhy Putra Makmur. *Media Mahardhika* , 1-15.

Zulkarnain, M. Q. (2022). *Analisis Kemampuan Kerja, Disiplin Kerja, Dan Motivasi*. Makassar: 2022.

LAMPIRAN

Lampiran 1

Surat Persetujuan Pengambilan Data


PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
Jl. Sultan Alauddin KM. 7 Tala'salampang Makassar 90221
Jl. Perintis Kemerdekaan KM. 12 No.146, Makassar 90242
Website: dispusarsip.sulselprov.go.id, email: sulseldispusarsip@gmail.com

Makassar, 22 Juni 2023

Nomor : 800/2674 /DISPUS ARSIP
Lampiran : -
Perihal : **Persetujuan Melakukan Pengambilan Data**

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bosowa Makassar
di - Tempat

Menindaklanjuti Surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Nomor : A.0369/FEB/UNIBOS/III/2023 tanggal 13 Maret 2023 perihal Permohonan Izin Melakukan Pengambilan Data atas nama :

NO	NAMA	NIM	PROGRAM STUDI
1	Putu Yoga Santika	4520012183	Manajemen

Dengan ini kami sampaikan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dapat menyetujui permohonan tersebut dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jam pelaksanaan praktek mengikuti hari dan jam kerja yang berlaku di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Menggunakan pakaian rapi, sopan dan tidak diperkenankan menggunakan jeans dan sandal jepit selama melaksanakan praktek.
3. Wajib memberitahukan ke pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan baik lisan maupun tertulis apabila berhalangan atau tidak dapat melakukan penelitian pada hari yang telah disebutkan.
4. Tidak diperkenankan membawa pulang arsip atau dokumen Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan tanpa izin dari Pegawai / Petugas .

Demikian disampaikan untuk dilaksanakan dengan penuh tanggungjawab, terima kasih.

a.n. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan
Sekretaris Dinas,


Drs. H. Andi Sangkawana, M.M.
Rangkap Pembina Tk.I
N.I.P. 19680729 199111 1 001

Lampiran 2

KUESIONER PENELITIAN

**“ PENGARUH KEMAMPUAN KOMUNIKASI, DISIPLIN KERJA, DAN PENGUASAAN
TEKNOLOGI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA DINAS PERPUSTAKAAN
DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI SELATAN”**

Halo, saya PUTU YOGA SANTIKA mahasiswa Universitas Bosowa Makassar. Dalam rangka memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana (S1) yaitu melakukan sebuah penelitian, saya meminta kesediaannya untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Sebelumnya saya ucapkan banyak terimakasih bagi yang berkenan mengisi kuesioner penelitian ini.

I. KRITERIA RESPONDEN

1. Nama :
2. Umur :
 - a. 20-25 Tahun
 - b. 26-30 Tahun
 - c. 31-35 Tahun
 - d. > 36 Tahun
3. Jenis Kelamin :
 - a. Pria
 - b. Wanita
4. Pendidikan Terakhir :
 - a. SMU
 - b. D3
 - c. S1
 - d. S2
 - e. Lainnya

II. DAFTAR PERNYATAAN**PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER :**

1. Bacalah dengan cermat, agar jawaban yang Anda berikan dapat memberikan informasi yang berguna sesuai dengan tujuan instrumen penelitian.
2. Jawaban yang Anda berikan hanya semata-mata untuk kepentingan penelitian, tidak mempengaruhi pekerjaan Anda.
3. Setiap pernyataan pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan keadaan Anda yang sesungguhnya, lalu berikan tanda “cek list” () pada kotak yang tersedia.
4. Mohon setiap pernyataan dapat diisi seluruhnya

Keterangan:

SS : Sangat Setuju (diberi nilai 5)

S : Setuju (diberi nilai 4)

R : Ragu-Ragu (diberi nilai 3)

TS : Tidak Setuju (diberi nilai 2)

STS : Sangat Tidak Setuju (diberi nilai 1)

Kemampuan Komunikasi (X1)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Saya dapat memahami pesan dan melakukan tindakan sesuai dengan isi pesan yang dikomunikasikan oleh Pemimpin/atasan.					
2.	Proses komunikasi saya yang terjadi sehari-hari berlangsung dalam suasana yang menyenangkan.					
3.	Proses komunikasi saya yang terjadi saat ini mampu mempengaruhi sikap pegawai lain dalam bekerja					
4.	Komunikasi yang terjadi saat ini mampu menciptakan hubungan yang baik antar sesama pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.					
5.	Jika ada kendala dalam pekerjaan, saya selalu meminta respon terhadap pegawai /atasan.					

Disiplin Kerja (X2)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Saya selalu mengenakan pakaian kerja atau seragam yang telah ditetapkan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.					
2.	Saya hadir ditempat bekerja tepat waktu sebelum jam kerja yang telah ditetapkan					
3.	Saya merasa bahwa saya tidak pernah hadir terlambat dalam bekerja					
4.	Saya selalu berusaha melaksanakan tugas dengan baik dan sesuai aturan					
5.	Saya menerima sanksi jika melakukan kesalahan					

Penguasaan Teknologi (X3)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Informasi yang mampu memperkirakan tentang kemungkinan terjadinya suatu peristiwa di masa kerja yang akan datang					

	(misalnya estimasi probabilitas)					
2.	Saudara pernah mendapatkan pelatihan/kursus dalam mengoperasikan computer					
3.	Saudara mudah menemukan informasi terbaru yang menyangkut persoalan tertentu					
4.	Pemanfaatan komputer dapat memenuhi kebutuhan saudara dalam menyelesaikan tugas tepat pada waktunya					
5.	Penggunaan teknologi komputer dalam tugas malah menyulitkan saudara dalam menyelesaikan tugas tepat waktu					

Kepuasan Pengguna (Y)

NO.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan memberikan kemudahan bagi masyarakat atau pengguna dalam pelayanan arsip.					
2.	Pelayanan pegawai di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan , ramah, dan memuaskan					
3.	Pengguna akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila arsiparis dalam memberikan layanan kepada					

	penggunanya tidak emosi seperti wajah cemberut.					
4.	Kualitas pelayanan yang dihasilkan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan cukup baik.					
5.	Ungkapan yang dilihat dari suatu emosional dapat berpengaruh pada perasaan seorang pengguna.					



Lampiran 3

TABEL 4.4
ANALISIS LINIER BERGANDA

Model	Unstandardized		Standardized	T	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,980	3,014		1,652	,105
Kemampuan Komunikasi	,154	,135	,146	1,134	,262
Disiplin Kerja	,452	,116	,470	3,904	,000
Penguasaan Teknologi	,231	,103	,265	2,254	,029

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber data: data diolah, 2023

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 4,980 + (0,154) X_1 + (0,452) X_2 + (0,231) X_3 + e$$

Interprestasinya:

Koefisien Determinasi (R^2)

TABEL 4.5

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,654 ^a	,428	,393	1,599

a. Predictors: (Constant), PENGUASAAN TEKNOLOGI, DISIPLIN KERJA, KEMAMPUAN KOMUNIKASI

TABEL 4.6

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KEMAMPUAN

KOMUNIKASI (X1)

Butir	Nilai correlation item total Correlation/ r_{hitung}	Sig.	R_{tabel}	Kriteria
1.	0,755	0,000	0,273	Valid
2.	0,773	0,000	0,273	Valid
3.	0,514	0,000	0,273	Valid
4.	0,754	0,000	0,273	Valid
5.	0,612	0,000	0,273	Valid

Sumber: Data diolah tahun, 2023

TABEL 4.7
HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL DISIPLIN KERJA
(X2)

Butir	Nilai correlation item total Correlation/r_{hitung}	Sig.	R_{tabel}	Kriteria
1.	0,624	0,000	0,273	Valid
2.	0,751	0,000	0,273	Valid
3.	0,689	0,000	0,273	Valid
4.	0,696	0,000	0,273	Valid
5.	0,635	0,000	0,273	Valid

Sumber: Data diolah tahun, 2023

TABEL 4.8
HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL PENGUASAAN
TEKNOLOGI (X3)

Butir	Nilai correlation item total Correlation/r_{hitung}	Sig.	R_{tabel}	Kriteria
1.	0,576	0,000	0,273	Valid
2.	0,616	0,000	0,273	Valid
3.	0,581	0,000	0,273	Valid
4.	0,346	0,000	0,273	Valid
5.	0,703	0,000	0,273	Valid

Sumber: Data diolah tahun, 2023

TABEL 4.9
HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KEPUASAN
PENGGUNA (Y)

Butir	Nilai correlation item total Correlation/rhitung	Sig.	R_{tabel}	Kriteria
1.	0,766	0,000	0,273	Valid
2.	0,682	0,000	0,273	Valid
3.	0,693	0,000	0,273	Valid
4.	0,691	0,000	0,273	Valid
5.	0,694	0,000	0,273	Valid

Sumber: Data diolah tahun, 2023

TABEL 4.10**Uji T****Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,980	3,014		1,652	,105
Kemampuan Komunikasi	,154	,135	,146	1,134	,262
Disiplin Kerja	,452	,116	,470	3,904	,000
Penguasaan Teknologi	,231	,103	,265	2,254	,029

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber data: data diolah, 2023

Hasi dari tabel 4.10 dijelaskan sebagai berikut:

TABEL 4.11**Uji F****ANOVA^a**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	91,952	3	30,651	11,987	,000 ^b
Residual	122,740	48	2,557		
Total	214,692	51			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Lampiran 4

Data Hasil Penelitian Kemampuan Komunikasi (X1)

No Responden	KOMUNIKASI (X1)					Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	5	5	4	5	5	24
2	5	5	4	5	4	23
3	5	5	5	5	5	25
4	5	4	4	5	4	22
5	4	5	4	5	4	22
6	5	5	5	5	5	25
7	4	5	4	5	5	23
8	4	4	4	4	5	21
9	5	4	4	4	5	22
10	4	4	4	5	4	21
11	4	4	2	4	4	18
12	5	5	4	5	4	23
13	4	4	4	4	4	20
14	4	4	4	5	4	21
15	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	4	4	20
17	5	4	4	4	4	21
18	5	5	4	4	5	23
19	4	4	4	4	4	20
20	5	5	4	4	5	23
21	3	3	3	3	4	16
22	4	4	4	4	4	20
23	5	5	5	5	5	25
24	4	3	3	3	5	18
25	4	4	4	4	4	20
26	4	4	5	3	4	20
27	5	5	4	5	5	24
28	4	4	5	4	4	21
29	5	5	3	5	5	23
30	5	4	3	5	5	22
31	5	4	2	5	5	21
32	5	4	4	5	5	23
33	4	5	3	4	4	20
34	5	5	3	5	5	23
35	4	4	4	4	4	20
36	4	4	4	4	4	20
37	5	5	5	5	5	25

38	5	4	4	4	4	21
39	5	4	4	4	4	21
40	5	4	4	5	5	23
41	4	4	3	4	4	19
42	5	4	4	4	5	22
43	5	4	4	5	4	22
44	4	4	5	4	4	21
45	4	5	4	5	4	22
46	5	5	5	5	5	25
47	4	4	4	4	4	20
48	5	5	4	4	4	22
49	4	4	3	4	4	19
50	4	4	4	5	5	22
51	4	4	5	5	4	22
52	4	4	4	4	4	20

Data Hasil Penelitian Disiplin Kerja (X2)

No Responden	DISIPLIN KERJA					Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	4	5	5	4	5	23
2	4	5	5	5	4	23
3	5	4	5	5	5	24
4	4	5	4	5	4	22
5	4	5	4	5	4	22
6	5	5	2	4	4	20
7	4	5	4	5	5	23
8	4	4	3	4	4	19
9	4	4	4	4	5	21
10	5	5	4	4	4	22
11	4	4	2	4	4	18
12	5	4	2	5	4	20
13	4	4	4	4	4	20
14	4	4	4	5	4	21
15	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	4	4	20
17	4	4	4	4	4	20
18	5	5	4	5	4	23
19	4	4	4	4	4	20
20	5	5	4	5	4	23
21	5	4	3	4	4	20
22	5	5	4	5	4	23

23	5	5	5	5	5	25
24	4	5	2	4	5	20
25	4	4	4	4	4	20
26	4	4	4	4	4	20
27	5	5	5	5	4	24
28	3	3	3	4	2	15
29	4	5	4	5	5	23
30	5	5	4	5	4	23
31	5	5	4	5	4	23
32	5	5	4	5	5	24
33	5	5	3	5	4	22
34	4	4	2	4	5	19
35	4	4	4	4	4	20
36	4	4	4	4	4	20
37	5	5	3	5	5	23
38	4	3	3	4	3	17
39	5	5	5	5	5	25
40	5	4	4	4	5	22
41	4	4	3	4	4	19
42	5	4	5	4	5	23
43	4	4	3	5	4	20
44	5	5	2	4	5	21
45	5	4	3	4	4	20
46	4	4	3	4	4	19
47	4	5	3	4	5	21
48	5	4	2	4	4	19
49	4	4	2	4	4	18
50	5	5	4	4	4	22
51	5	4	4	5	5	23
52	5	5	5	5	5	25

Data Hasil Penelitian Penguasaan Teknologi (X3)

No Responden	PENGUASAAN TEKNOLOGI					Total X3
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
1	4	5	4	5	4	22
2	5	5	5	4	5	24
3	5	5	5	5	5	25
4	4	3	4	4	2	17
5	4	3	4	4	2	17

6	4	4	4	5	2	19
7	4	5	4	5	4	22
8	3	4	3	4	2	16
9	5	4	4	5	1	19
10	4	4	3	4	2	17
11	4	4	4	4	2	18
12	5	4	4	5	5	23
13	4	4	4	4	4	20
14	4	4	5	4	5	22
15	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	4	4	20
17	5	5	5	4	4	23
18	3	4	4	5	2	18
19	4	4	4	4	4	20
20	3	4	4	5	2	18
21	4	3	5	5	5	22
22	4	4	4	5	1	18
23	5	5	5	5	5	25
24	3	2	5	5	1	16
25	4	4	4	4	4	20
26	4	4	4	4	2	18
27	4	5	5	5	5	24
28	4	3	4	4	5	20
29	3	4	5	5	5	22
30	2	5	5	5	1	18
31	4	3	4	4	1	16
32	5	4	5	5	1	20
33	4	4	3	5	2	18
34	5	5	5	5	1	21
35	4	4	4	4	4	20
36	4	4	4	4	4	20
37	4	3	3	5	1	16
38	3	3	4	4	4	18
39	4	2	4	5	2	17
40	4	2	4	5	5	20
41	4	4	4	5	2	19
42	5	4	5	5	1	20
43	4	5	4	4	2	19
44	4	4	4	4	1	17
45	5	5	4	4	3	21
46	5	5	5	5	2	22
47	4	5	4	5	1	19

48	5	5	4	5	3	22
49	4	4	4	4	2	18
50	5	5	5	4	3	22
51	5	4	5	4	2	20
52	4	4	4	5	2	19

Data Hasil Penelitian Kepuasan Pengguna (Y)

No Responden	KEPUASAN PENGGUNA					Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	
1	5	4	5	5	5	24
2	5	5	5	5	5	25
3	4	5	5	5	5	24
4	4	5	4	5	4	22
5	4	5	4	5	4	22
6	5	5	5	5	5	25
7	5	5	4	5	4	23
8	3	4	4	4	3	18
9	5	4	5	3	5	22
10	4	4	4	4	4	20
11	4	4	4	4	4	20
12	5	5	5	4	5	24
13	4	4	4	4	4	20
14	4	4	4	5	5	22
15	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	4	4	20
17	5	5	5	5	4	24
18	5	5	5	4	4	23
19	4	4	4	4	4	20
20	5	5	5	4	4	23
21	5	5	5	5	5	25
22	4	5	5	4	4	22
23	5	5	5	5	5	25
24	5	4	4	3	5	21
25	5	5	4	4	5	23
26	4	4	4	2	4	18
27	5	5	5	5	5	25
28	3	3	4	3	3	16
29	5	5	5	5	5	25
30	5	5	5	5	5	25
31	5	5	5	5	4	24
32	5	5	5	4	5	24

33	4	5	4	5	4	22
34	4	5	5	4	5	23
35	4	4	4	4	4	20
36	4	5	5	4	4	22
37	5	5	4	5	3	22
38	5	4	4	4	5	22
39	5	4	5	5	5	24
40	5	5	5	5	4	24
41	5	5	4	4	4	22
42	4	4	5	5	4	22
43	5	5	4	5	5	24
44	5	5	5	5	5	25
45	4	4	5	5	4	22
46	5	4	5	5	5	24
47	5	4	5	5	5	24
48	5	5	4	4	4	22
49	4	4	4	4	4	20
50	5	5	4	5	4	23
51	5	5	4	4	4	22
52	4	5	5	4	5	23

