



**PENGARUH PENATAAN ARSIP DAN KOMPETENSI PETUGAS  
ARSIP TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA SUB BAGIAN  
TATA USAHA DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN  
DEMAK**

**SKRIPSI**

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan  
pada Universitas Negeri Semarang

Oleh

Siti Mukaromah

NIM 7101409117

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

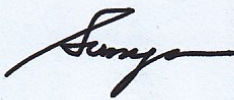
**2013**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui dosen pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada.

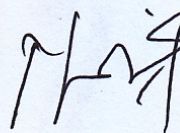
Hari : Rabu  
Tanggal : 10 Juli 2013

Pembimbing I



Dra. Nanik Suryani, M.Pd.  
NIP 195604211985032001

Pembimbing II



Nina Oktarina, S.Pd., M.Pd.  
NIP 197810072003122002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi



Dra. Nanik Suryani, M.Pd.  
NIP 195604211985032001

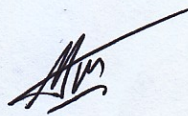


## PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang Panitia Ujian Skripsi  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada.

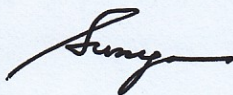
Hari : Jumat  
• Tanggal : 26 Juli 2013

Penguji Skripsi,



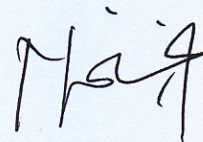
Drs. Marimin, S.Pd.  
NIP 195202281980031003

Dosen Pembimbing I



Dra. Nanik Suryani, M.Pd.  
NIP 195604211985032001

Dosen Pembimbing II



Nina Oktarina, S.Pd., M.Pd.  
NIP 197810072003122002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Martono, M.Si.  
NIP 195603081989011001

## **PERNYATAAN**

Saya menyatakan bahwa yang tertulis dalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan jiplakan karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, Juli 2013

Siti Mukaromah

NIM 7101409117



## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto:**

Dan kelak Tuhanmu pasti memberikan  
karunia-Nya kepadamu, lalu (hati)  
kamu menjadi puas  
(Add- Dhuhaa:5).

### **Persembahan :**

Kupersembahkan Skripsi ini Untuk :

1. Abah (Amiruddin, BA) dan Mama (Musyrifah) yang telah membiayai dan mendidiku dalam kebaikan, serta selalu mendoakanku dalam setiap sujud mereka.
2. Almamaterku

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Penataan Arsip dan Kompetensi Petugas Arsip Terhadap Kualitas Pelayanan pada Sub Bagian Tata Usaha di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak“** dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis memahami bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati penulis ucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman. M.Hum. Rektor Universitas Negeri Semarang.
2. Dr. S. Martono, M.Si. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
3. **Dra. Nanik Suryani, M.Pd.** Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang dan selaku dosen pembimbing 1 yang telah meluangkan waktunya di tengah kesibukannya dalam memberikan bimbingan dan arahnya dengan penuh kesabaran serta tanggung jawab.
4. Nina Oktarina, S.Pd., M.Pd. dosen pembimbing 2 yang telah meluangkan waktunya di tengah kesibukannya dalam memberikan bimbingan dan arahnya dengan penuh kesabaran serta tanggung jawab.
5. Drs. Marimin, M.Pd., sebagai dosen penguji yang dengan bijak memberi pengarahan dan masukkan dalam skripsi ini.



6. Seluruh dosen yang pernah mendidik dan mengajar penulis selama menjadi mahasiswi Pendidikan Ekonomi, terima kasih atas ilmu, nasehat, nilai kehidupan yang diberikan.
7. Drs. H. Farikhin, M.Pd.I. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak yang telah memberikan ijin penelitian.
8. Pegawai dan staf Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak yang dengan sabar membimbing, memberi data yang dibutuhkan selama proses penelitian dan telah membantu penulis menjadi responden dalam pengisian kuesioner penelitian.
9. Kakakku, Siti Barorotul Ummah, S.Pd. dan Adekku, Siti Muslikhatul Ummah dan Ali Mustofa yang selalu memberikan doa, perhatian, dorongan, serta dukungan selama ini.
10. Teman-teman seperjuangan PAP angkatan 2009 yang telah memberikan semangat dan dukungannya.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis ucapkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritiknya agar kedepannya dapat menjadi lebih baik. Atas saran, kritik, dan perhatiannya penulis menyampaikan terima kasih.

Semarang, Juli 2013

Penulis

## SARI

Mukaromah, Siti. 2013. *“Pengaruh Penataan Arsip dan Kompetensi Petugas Arsip Terhadap Kualitas Pelayanan pada Sub Bagian Tata Usaha di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak”*. Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Pembimbing I: Dra. Nanik Suryani, M.Pd., Pembimbing II: Nina Oktarina, S.Pd., M.Pd.

**Kata kunci: Penataan Arsip, Kompetensi Petugas Arsip, Kualitas Pelayanan.**

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai kegiatan yang bersifat jasa. Suatu layanan dikatakan berhasil apabila petugas arsip tersebut dapat memberikan informasi yang ada pada arsip dan pemberian arsipnya secara cepat dan tepat. Berhasil tidaknya suatu layanan sangat tergantung pada unsur pelaksanaan atau petugas yang melaksanakan kegiatan layanan tersebut. Permasalahan dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh penataan arsip dan kompetensi petugas arsip terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh penataan arsip dan kompetensi petugas arsip terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.

Populasi penelitian ini adalah pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak selain pegawai yang berada pada sub bagian tata usaha. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan populasi sehingga sampel penelitian ini adalah populasi itu sendiri dengan jumlah responden 40 pegawai. Ada tiga variabel yang dikaji dalam penelitian ini yaitu Penataan arsip ( $X_1$ ), Kompetensi petugas arsip ( $X_2$ ), dan kualitas Pelayanan ( $Y$ ).

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda yang dihitung dengan menggunakan SPSS diperoleh  $Y = 19,067 + 0,099X_1 + 0,789X_2$ . Hasil uji parsial diperoleh  $t_{hitung} = 0,706$  dan  $t_{hitung} = 8,900$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka ini berarti ada pengaruh dari masing-masing variabel yaitu penataan arsip dan kompetensi petugas arsip terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak. Hasil uji simultan diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 44,810 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka ini berarti ada pengaruh penataan arsip dan kompetensi petugas arsip secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.

Kesimpulan bahwa secara parsial maupun simultan penataan arsip dan kompetensi petugas arsip berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak. Saran bagi penelitian ini adalah bagi petugas arsip diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang kearsipan dalam mewujudkan kualitas pelayanan dan diharapkan dapat lebih memperhatikan penataan arsip sesuai sistem yang lebih efektif dan efisien. Pihak Kantor diharapkan memperhatikan tempat dan sarana kearsipan yang lebih baik supaya pengarsipan yang dibutuhkan instansi bisa tertata dengan rapi.



## ABSTRACT

Mukaromah, Siti. 2013. "*Effect of Arrangement of Archives and Records Officer Competence on the Quality of Care in Sub-Division of Administration at the Ministry of Religious Demak*". Thesis. Department of Economic Education. Faculty of Economics, State University of Semarang. Supervisor I: Dra. Nanik Suryani, M.Pd., Supervisor II: Nina Oktarina, S.Pd., M.Pd.

**Keywords: Arrangement of Archives, Records Officer Competence, Quality Service.**

Service is the key to success in a variety of activities that are services. A service is said to be successful if the filing officer can provide information on the archives and archives administration quickly and accurately. Success or failure of a service execution depends on the element or the officer conducting the service. The problem in this study is there any influence of the arrangement of archival records and competence to service quality officer at the Ministry of Religious Demak. This study aims to determine whether there is influence of the arrangement of archival records and competence to service quality officer at the Ministry of Religious Demak.

The study population is the staff of the Ministry of Religious Demak than employees who are on administrative subpart. This research is the approach that the sample population is the population itself by the number of respondents 40 employees. There are three variables that were examined in this study is the Setup file (X1), Competence archivist (X2), and quality of service (Y).

Based on the results of multiple linear regression analyzes were calculated using SPSS acquired  $Y = 19.067 + 0.099 X1 + 0.789 X2$ . Partial assay results obtained  $t = 0.706$  and  $t = 8.900$  with a significance of  $0.000 < 0.05$  then this means that there is the influence of each variable that is managing the archive and archivist competence to service quality in the Office of Religious Affairs Demak. Simultaneous assay results obtained  $F_{count} 44.810$  with a significance of  $0.000 < 0.05$  then this means that there is the influence of the arrangement of archives and archival personnel competence together with quality of services at the Ministry of Religious Demak.

Conclusion that partially or simultaneously managing the archive and competence archivist positive and significant impact on the quality of service in the Office of Religious Affairs Demak. Suggestions for this study is the archivist is expected to improve understanding of archives in realizing the quality of service and expected to pay more attention to the arrangement in accordance asrip system more effective and efficient. Office parties are expected to pay attention to the place and a better means of archival filing that is required so that agencies can be arranged neatly.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>vi</b>
<b>SARI .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
 <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Tinjauan Penataan Kearsipan.....	10



2.1.1	Penataan Arsip.....	10
2.1.2	Sistem Penyimpanan .....	11
2.1.3	Langkah-Langkah Penyimpanan .....	12
2.1.4	Penemuan Kembali .....	15
2.1.5	Pemeliharaan dan Pengamanan Arsip .....	16
2.1.6	Pemindahan dan Pemusnahan .....	19
2.2	Kompetensi Petugas Arsip .....	21
2.2.1	Pengertian Kompetensi .....	21
2.2.2	Syarat-Syarat Petugas Arsip.....	23
2.3	Kualitas Pelayanan.....	28
2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	28
2.3.2	Syarat Pelayanan Petugas Arsip.....	30
2.3.3	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	32
2.3.4	Ciri-Ciri Keramahtamahan Petugas Arsip.....	35
2.3.5	Fungsi Sarana dan Fasilitas Pelayanan.....	35
2.4	Penelitian terdahulu yang Relevan.....	37
2.5	Kerangka Berpikir.....	39
2.6	Hipotesis .....	41

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Jenis Penelitian.....	43
-----	-----------------------	----

3.2	Populasi Penelitian .....	43
3.3	Variabel Penelitian .....	44
	3.3.1 Variabel Terikat (Y) .....	44
	3.3.2 Variabel Bebas (X).....	44
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	45
	3.4.1 Metode Kuesioner (Angket).....	45
3.5	Metode Analisis Uji Instrumen .....	46
	3.5.1 Validitas .....	46
	3.5.2 Reliabilitas.....	48
3.6	Metode Analisis Data.....	49
	3.6.1 Metode Analisis Deskriptif Persentase .....	49
	3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....	51
	3.6.2.1 Uji Normalitas .....	51
	3.6.2.2 Uji Multikolinieritas .....	52
	3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	52
	3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	53
3.7	Uji Hipotesis .....	53
	3.7.1 Uji Partial (Uji T) .....	53
	3.7.2 Uji Simultan .....	54
3.8	Koefisiensi Determinasi .....	54
	3.8.1 Koefisiensi Determinasi Simultan ( $R^2$ ).....	54
	3.8.2 Koefisiensi Determinasi Parsial ( $r^2$ ) .....	55



## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Penelitian .....	56
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	56
4.1.2	Deskripsi Variabel Penelitian.....	57
4.1.2.1	Penataan Arsip.....	57
4.1.2.2	Kompetensi Petugas Arsip .....	62
4.1.2.3	Kualitas Pelayanan .....	67
4.1.3	Uji Prasyarat Analisa Regresi .....	74
4.1.3.1	Uji Normalitas .....	74
4.1.4	Uji Asumsi Klasik.....	77
4.1.4.1	Uji Multikolinieritas .....	77
4.1.4.2	Uji Heterokedastisitas .....	78
4.1.5	Hasil Analisa Regresi Berganda.....	80
4.1.5.1	Uji Parsial (Uji T).....	81
4.1.5.2	Uji Simultan (Uji F ).....	83
4.1.5.3	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	84
4.2	Pembahasan .....	87
4.2.1	Pengaruh Penataan Arsip dan Kompetensi Petugas Arsip Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Usaha Secara Parsial .....	87
4.2.1.1	Pengaruh Penataan Arsip Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian TU .....	87
4.2.1.2	Pengaruh Kompetensi Petugas	

Arsip Terhadap Kualita Pelayanan	
Sub Bagian	
Tata Usaha .....	89
4.2.1.3Pengaruh Penataan Arsip,	
Kompetensi Petugas Arsip Terhadap	
Kualitas Pelayanan Sub Bagian	
Tata Usaha Secara Simultan .....	90
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1    Simpulan .....	92
5.2    Saran .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>96</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Jenjang Pendidikan Pegawai yang Menangani Arsip Pada Sub Bagian Tata Usaha .....	6
Tabel 3.1	Data Jumlah Populasi Penelitian.....	43
Tabel 3.2	Hasil Uji Coba Validitas Variabel Penataan Arsip .....	47
Tabel 3.3	Hasil Uji Coba Validitas Variabel Penataan Arsip .....	47
Tabel 3.4	Hasil Uji Coba Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	48
Tabel 3.5	Hasil Uji Coba Reliabilitas Instrumen .....	49
Tabel 3.6	Interval Persentase Skor dan Kategori Penataan Arsip dan Kompetensi Petugas Arsip.....	51
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Penataan Arsip.....	57
Tabel 4.1.1	Distribusi Frekuensi Penyimpanan Sub Bagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten demak.....	59
Tabel 4.1.2	Distribusi Frekuensi Penempatan Sub Bagian Tata Usaha Kantor Kementerian agama Kabupaten Demak.....	60
Tabel 4.1.3	Distribusi Frekuensi Penemuan Kembali Sub Bagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.....	61
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Kompetensi Petugas Arsip .....	62
Tabel 4.2.1	Distribusi Frekuensi Ketelitian Sub Bagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.....	64

Tabel 4.2.2 Distribusi Frekuensi Kecerdasan Sub Bagian Tata Usaha	
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.....	65
Tabel 4.2.3 Distribusi Frekuensi Kecekatan Sub Bagian Tata Usaha	
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.....	66
Tabel 4.2.4 Distribusi Frekuensi Kerapian Sub Bagian Tata Usaha	
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.....	67
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan .....	68
Tabel 4.3.1 Distribusi Frekuensi Berwujud Sub Bagian Tata Usaha	
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.....	69
Tabel 4.3.2 Distribusi Frekuensi Keandalan Sub Bagian Tata Usaha	
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.....	70
Tabel 4.3.3 Distribusi Frekuensi Daya Tanggap Sub Bagian Tata Usaha	
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.....	71
Tabel 4.3.4 Distribusi Frekuensi Jaminan Sub Bagian Tata Usaha	
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.....	72
Tabel 4.3.5 Distribusi Frekuensi Empati Sub Bagian Tata Usaha	
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.....	73
Tabel 4.4 Hasil Output SPSS 16 Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i> ....	77
Tabel 4.5 Hasil Multikolinieritas .....	78
Tabel 4.6 Analisis Regresi .....	80
Tabel 4.7 Hasil Output SPSS 16 Analisa Uji T .....	82



Tabel 4.8 Hasil Output SPSS 16 analisa Uji F.....	84
Tabel 4.9 Hasil Output SPSS 16 Analisa Uji Koefisien Determinasi ( $r^2$ ) parsial.....	85
Tabel 4.10 Hasil Output SPSS 16 Analisa Uji koefisien Determinasi( $R^2$ ) Simultan .....	86

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	41
Gambar 4.1 Diagram Distribusi Frekuensi Penataan Arsip Sub Bagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.....	58
Gambar 4.2 Diagram Distribusi Frekuensi Kompetensi Petugas arsip Sub Bagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.....	63
Gambar 4.3 Diagram Distribusi Frekuensi Penataan Arsip Sub Bagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.....	68
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas Analisis Grafik .....	75
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas.....	76
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	79

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Nama Responden.....	97
Lampiran 2	Kisi-Kisi Kuesioner Penelitian .....	99
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian.....	100
Lampiran 4	Tabulasi Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	106
Lampiran 5	Deskriptif Persentase .....	112
Lampiran 6	Deskriptif Persentase Penataan Arsip.....	115
Lampiran 7	Deskriptif Persentase Kompetensi Petugas Arsip .....	118
Lampiran 8	Deskriptif Persentase Kualitas Pelayanan .....	121
Lampiran 9	Analisis Validitas.....	124
Lampiran 10	Hasil Uji Regresi Berganda .....	125
Lampiran 11	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	127
Lampiran 12	Surat Keputusan Dekan FE .....	129
Lampiran 13	Surat Ijin Observasi .....	130
Lampiran 14	Surat Ijin Penelitian .....	131
Lampiran 15	Surat Keterangan Penelitian .....	132

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Suatu instansi atau organisasi dalam melaksanakan program kegiatan diarahkan agar selalu berdaya guna dan berhasil guna untuk mencapai hasil yang efektif dan efisien dalam mencapai tujuannya. Salah satu faktor kelancaran tujuan organisasi tersebut adalah ketertiban dan kelancaran dalam pengurusan administrasi. Administrasi dibentuk oleh delapan unsur yaitu pengorganisasian, manajemen, tata hubungan, kepegawaian, keuangan, perbekalan, tata usaha dan perwakilan (The Liang Gie, 2000:4). Namun yang akan diungkap dalam penelitian ini adalah tata usaha saja, karena didalam tata usaha terdapat pekerjaan yang menyimpan warkat-warkat pada tempat yang aman di kenal sebagai kearsipan (The Liang Gie: 2000:18).

Tata usaha pada suatu instansi atau organisasi disebut juga pekerjaan tulis menulis, yakni segenap aktivitas menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan, sehingga banyak menggunakan kertas dan peralatan tulis yang beraneka ragam. Dengan dilakukan pekerjaan tulis-menulis untuk mencatat berbagai informasi pada lembaran kertas, maka terkumpullah warkat yang kemudian tersimpan menjadi arsip (Amsyah, 2005:6).

Arsip adalah catatan tertulis, gambar atau rekaman yang memuat sesuatu hal atau peristiwa yang digunakan orang sebagai pengingat (alat bantu ingatan) (Mulyono dkk, 2012:5). Oleh karena itu arsip perlu dikelola dengan tepat agar dapat membantu dan melayani bidang–bidang lainnya baik intern maupun ekstern untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Dengan dilakukannya penanganan arsip secara tepat dalam suatu instansi atau organisasi maka terdapatlah suatu pusat ingatan atau sumber informasi.

Pegawai yang mendapat tugas menangani arsip dianak tirikan, karena tugas pekerjaan dianggap remeh dan tidak ditangani oleh pegawai yang baik, dianggap cukup dilaksanakan oleh pegawai yang kemampuan/keterampilannya biasa saja dan tidak diperlukan mempunyai pendidikan khusus ilmu kearsipan. Tanggapan semacam ini masih terdapat kebanyakan kantor/instansi yang ada di Indonesia, sehingga dengan sendirinya tugas/pekerjaan kearsipan tidak/kurang menarik bagi masyarakat yang akan melamar pekerjaan (Abubakar, 1997:33).

Kualitas pelayanan petugas arsip dalam menemukan kembali maupun dalam mengelola arsip memang sangat berpengaruh dalam keefektifan arsip itu sendiri sebagai guna informasi. Sarana dan prasarana, sistem yang baik serta petugas arsiparis yang profesional akan menunjang peningkatan pelayanan dalam kearsipan, *“The office is people”* bahwa , manusia atau pegawai itu adalah penting. Pekerjaan kearsipan itu dilaksanakan oleh arsiparis yang profesional dibidangnya, bersama pegawai dan untuk kepentingan pegawai lain/instansi lain. Hal ini sama dengan pekerjaan kearsipan itu dilakukan bersama-sama dengan pegawai dari unit kerja lainnya, tetapi kita sering melupakan kebenaran ini.

Penataan kearsipan tidak sekadar disimpan atau ditumpuk begitu saja, tetapi perlu diatur cara penyimpanannya dengan melalui beberapa tahapan dengan tujuan sistem pengarsipan yang rapi dan ketika arsip dibutuhkan mudah ditemukan kembali. Terkadang terlihat disuatu instansi atau organisasi dalam memperlakukan arsip itu tidak pada semestinya yang nantinya berdampak pada instansi itu sendiri bila arsip itu berguna sebagai informasi yang berkenaan dengan pengambilan keputusan. Penataan kearsipan yang baik memerlukan sarana, baik tempat penataannya, cara penataannya sampai keterampilan petugas arsiparisnya semua itu akan menjadi satu keterkaitan yang pokok agar arsip dapat awet dan ketika dibutuhkan kegunaanya arsip mudah di temukan dan masih dalam keadaan yang baik.

Suatu organisasi dalam memperlakukan arsip mempunyai cara yang berbeda-beda sesuai kebutuhan organisasinya akan tetapi sesuai dengan perkembangan zaman maka penanganan arsip juga dikembangkan sesuai kebutuhan organisasi atau instansi. Pelaksanaan penanganan arsip tidaklah terlepas dari adanya faktor sumber daya manusia. Hal ini karena faktor daya manusia merupakan subjek atau faktor penggerak yang memegang peranan penting dalam menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan penanganan arsip. Walaupun didukung oleh sarana dan prasarana serta sistem yang cukup baik, jika sumber daya manusia tidak memiliki kemampuan atau tidak mengetahui bidang kearsipan maka pelaksanaan penanganan arsip tidak akan berjalan dengan lancar.

Kompetensi petugas arsip suatu instansi atau organisasi dituntut untuk memiliki persyaratan tertentu antara lain cekatan dalam menempatkan dan



menemukan kembali arsip serta terampil dalam memilah–milah golongan arsip. Dengan kecekatannya tersebut diharapkan dapat menyajikan informasi tepat pada waktu diperlukan. Seperti pendapat (Mulyono dkk 2012:40) dalam memajukan organisasi ia selalu aktif baik melalui usulan, himbauan maupun tindakan dalam keikutsertaan memperbaiki cara pelaksanaan yang lebih baik. Saat ini sudah waktunya, dipertimbangkan persyaratan yang harus dipenuhi seorang petugas kearsipan. Maju mundurnya suatu organisasi sangat bergantung pada cepat dan tepatnya informasi sebagai bahan pengambilan keputusan. Arsip sebagai sumber data harus dapat diandalkan dalam menyajikan informasi. Hal ini dapat terlaksana apabila petugas arsip memenuhi persyaratan yang ditetapkan.

Penelitian terdahulu mengenai penanganan arsip telah dilakukan oleh Fitriana Puji Astuti (2006) menguji tentang pengaruh kemampuan petugas kearsipan terhadap pelaksanaan penanganan arsip pada badan arsip daerah propinsi jawa tengah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 14,4336, sedangkan  $F_{tabel}$  pada taraf signifikan 5% dengan derajat kebebasan (dk) pembilang =1 dan dk penyebut =34-1-1=32 diperoleh  $F_{tabel}$  sebesar 4,15. Jadi tampak bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima. Adapun besarnya sumbangan efektif yang diberikan variabel kemampuan petugas kearsipan terhadap pelaksanaan penanganan arsip sebesar 31,08%. Sedangkan sisanya sebesar 68,92% dipengaruhi oleh variabel lain.

Jurnal penelitian oleh Nurul Musriyah Aziizir dengan judul Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pegawai di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak, menyimpulkan bahwa hasil analisis diperoleh variabel kompetensi pegawai (X) memiliki koefisien regresi sebesar 1,04 (bertanda positif) terhadap kualitas pelayanan (Y) dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 9,698 dengan tingkat signifikansi 0,05 ( $>1,986$ ) yang berarti bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y).

Instansi atau organisasi yang di dalamnya ada bidang kearsipan pasti memahami prosedur penataan arsip, bukan berarti instansi atau organisasi yang bersangkutan dipastikan mengelola arsip sesuai dengan prosedur secara efektif dan efisien. Sebagaimana hasil wawancara saya dengan Bapak Musafak, S.H.I., pada hari Kamis tanggal 13 Desember 2012 mengenai permasalahan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak mengenai sistem penataan arsipnya yang kurang efektif dan efisien. Hal itu dikarenakan tidak adanya petugas arsiparis yang terlatih dan profesional dibidang kearsipan. Penyimpanan arsip menggunakan sistem pokok soal dan sistem tanggal akan tetapi dua sistem tersebut masih kurang baik untuk prosedur penyimpanan arsip yang efektif dan efisien karena dua sistem yang digunakan masih kurang teratur atau rapi dalam penempatannya, tempat arsip yang digunakan juga masih belum sesuai dengan ketentuan tempat penyimpanan arsip. Penanganan arsip masih dilakukan oleh salah satu pegawai yang merangkap jabatan lain, sedangkan pegawai tersebut mempunyai jabatan pokok dalam bidang tata usaha. Semua itu menyebabkan kurang efektif dan efisien dalam pengelolaan arsip dan ketika arsip yang di butuhkan sebagai guna informasi, yuridis, sejarah maupun ilmu pengetahuan sulit dalam penemuannya kembali. Penemuan arsip kembali dapat dikatakan secara

efektif dan efisien apabila dinilai berdasarkan prinsip manfaat, prinsip kecepatan, maka alat lain yang dapat digunakan untuk mendeteksi hal tersebut, yaitu angka cermatan.

Sementara itu, untuk mengetahui kompetensi pegawai. Salah satunya dilihat dari jenjang pendidikan yang pernah ditempuhnya. Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak mempunyai jenjang pendidikan yang berbeda. Berdasarkan data yang diperoleh dari bagian tata usaha kepegawaian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak dapat dilihat sebagian besar pegawai lulusan dari perguruan tinggi, jadi tingkat pendidikan pegawai arsip di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak sudah baik. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1

**Tabel 1.1**

**Data Jenjang Pendidikan Pegawai yang Menangani Arsip pada Sub Bagian Tata Usaha di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak**

No	Unit Kerja	Pegawai Arsip	Pendidikan Terakhir	
			S1	S2
1.	Subbag Tata Usaha	2	1	1
2.	Bagian keuangan	2	1	1
3.	Bagian kepegawaian	2	1	1
	Jumlah	6	3	3

Sumber : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jenjang pendidikan pegawai arsip sudah baik. Hal ini dilihat dari 6 petugas arsip yang sudah menempuh pendidikan tingkat tinggi, yang terdiri dari 3 petugas lulusan Magister dan 3 pegawai lulusan Sarjana.

Pengelolaan kearsipan berdasarkan asas kombinasi sentralisasi-desentralisasi, artinya selama masih aktif maka arsip dikelola dan disimpan pada unit kerja masing-masing, sedangkan arsip yang sudah inaktif dikelola dan disimpan pada unit arsip sentral. Tiga unit kerja yang menangani arsip yaitu sub bagian tata usaha yang menangani arsip seksi pendidikan madrasah dan seksi pendidikan diniyah dan pondok pesantren, bagian keuangan yang menangani seksi penyelenggaraan haji, umroh dan seksi penyelenggara syariah serta bagian kepegawaian yang menangani seksi bimbingan masyarakat islam. Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang manajemen kearsipan dengan judul“ **Pengaruh Penataan Arsip dan Kompetensi Petugas Arsip Terhadap Kualitas Pelayanan pada Sub Bagian Tata Usaha di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh penataan arsip dan kompetensi petugas arsip terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Demak?
2. Adakah pengaruh penataan arsip terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Demak?
3. Adakah pengaruh kompetensi petugas arsip terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Demak?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan judul yang diambil penulis, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk :

1. Mendapatkan bukti empiris, adakah pengaruh penataan arsip dan kompetensi petugas arsip terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Demak.
2. Mendapatkan bukti empiris, adakah pengaruh penataan arsip terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Demak.
3. Mendapatkan bukti empiris, adakah pengaruh kompetensi petugas arsip terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kementrian Agama Kabupatenn Demak.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat antara lain sebagai berikut :

#### **1. Manfaat Teoritis**

Dapat memperkaya wawasan pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan manajemen kearsipan dan Memberikan sumbangan konseptual bagi penelitian lain yang tertarik melakukan penelitian sejenis pada masa- masa yang akan datang.

#### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis hasil yang didapat dari penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut :

- a. Bagi instansi hasil penelitian ini dapat digunakan bahan masukan positif yang bersangkutan, sebagai kontribusi untuk lebih memperhatikan kemampuan petugas kearsipan dalam menunjang pelaksanaan penanganan arsip.
- b. Bagi penulis, penelitian ini dapat berguna sebagai sarana untuk berlatih dan mengembangkan ilmu pengetahuan melalui penelitian dengan membandingkan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan praktik di lapangan sehingga diperoleh pengalaman praktis.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Tinjauan Penataan Kearsipan**

##### **2.2.1 Penataan Arsip**

Penataan arsip harus direncanakan seawal mungkin, artinya suatu organisasi melakukan kegiatannya harus sudah dirancang tentang pengelolaannya. Dalam penerapan SIM (Sistem Informasi Manajemen) penataan sumber data harus terprogram secara rapi sehingga prosedur penyampaian bahan informasi tidak terganggu (Mulyono dkk, 2012:8). Pengelolaan merupakan suatu proses pendayagunaan sumber daya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu sasaran yang diharapkan secara optimal dengan memperhatikan keberlanjutan fungsi sumber daya (Suharsimi, 1993:33). Henri Fayol (1996:86) menyatakan bahwa pengelolaan hendaknya dijalankan berkaitan dengan unsur atau fungsi-fungsi manajer, yakni perencanaan, pengorganisasian, pemberian komando, pengkoordinasian, dan pengendalian. Sementara Luther M. Gullick (1993:31) menyatakan fungsi-fungsi manajemen yang penting adalah perencanaan, pengorganisasian, pengadaan tenaga kerja, pemberian bimbingan, pengkoordinasian, pelaporan, dan penganggaran. Jadi, dapat disimpulkan, bahwa pengelolaan merupakan suatu proses pendayagunaan sumber daya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu sasaran yang diharapkan secara optimal dengan memperhatikan keberlanjutan fungsi sumber daya.

### 2.1.2 Sistem Penyimpanan

Penyimpanan arsip perlu diatur agar sewaktu diperlukan harus dapat ditemukan dengan mudah dan cepat. Penyimpanan arsip dapat menggunakan berbagai sistem penyimpanan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi suatu organisasi.

#### 1. Sistem Abjad

Penyimpanan arsip dengan sistem abjad digunakan oleh sebagian besar organisasi yang volume kegiatan kerjanya tidak begitu banyak. Penyimpanan arsip berdasarkan abjad, berarti cara mengatur penyimpanan arsipnya diurutkan menurut urutan abjad, yaitu dari huruf A sampai Z. Jadi, semua judul diindeks berdasarkan abjad dan selanjutnya penyimpanan arsip didasarkan atas kode abjad.

#### 2. Sistem Pokok Soal

Penyimpanan arsip dengan sistem pokok soal atau sistem perihal (sistem subjek) adalah penyimpanan arsip yang berdasarkan pokok soal surat sebagai penentu penyimpanan. Untuk dapat menyelenggarakan sistem ini perlu ditentukan terlebih dahulu permasalahan yang dihadapi sehari-hari organisasi bersangkutan.

#### 3. Sistem Tanggal (Kronologis)

Penyimpanan sistem tanggal (kronologis) adalah penyimpanan arsip yang mendasarkan atas tanggal surat atau tanggal penerimaan surat. Untuk penyimpanan arsip yang berasal dari surat masuk, kata tangkap untuk menentukan kode penyimpanan adalah tanggal masuknya surat (hal ini dapat dilihat pada cap penerimaan surat).

#### 4. Sistem Nomor Terakhir (Terminal Digit)

Penyimpanan arsip dengan sistem nomor terakhir (terminal digit) pada umumnya digunakan oleh organisasi yang mempunyai kegiatan cukup luas (organisasi besar) serta volume terciptanya arsip cukup besar. Perlu diperhatikan, bahwa yang dimaksud nomor di sini adalah nomor kode penyimpanan dan bukan nomor yang tertera pada surat (Nomor surat).

#### 5. Sistem Klasifikasi Desimal

Penyimpanan arsip sistem klasifikasi desimal dikenal sebagai sistem desimal, sistem klasifikasi atau sistem "Dewey". Sistem klasifikasi adalah penyimpanan arsip yang berdasarkan nomor sebagai kode penyimpanan arsip yang berdasarkan nomor sebagai kode penyimpanan.

#### 6. Sistem Wilayah (*Geographic Filling*)

Penyimpanan arsip dengan sistem wilayah adalah penyimpanan yang dikelompok–kelompokkan berdasar wilayah kerja dari organisasi yang bersangkutan. Pembagian wilayah dapat dikelompokkan atas wilayah kerja (Mulyono dkk, 2012:14-28).

Prinsip penyimpanan suatu arsip harus dilandasi beberapa ketentuan, yakni keamanan, keawetan, dan keefisienan pengolahan. Berdasarkan kenyataan di lapangan (organisasi pada umumnya) penyelenggaraan kearsipan organisasi (kantor) berbeda-beda sesuai dengan kebutuhannya. Dalam menghadapi perkembangan dan kemajuan dari waktu ke waktu, perlu dicermati timbulnya kebutuhan yang berkembang. Artinya penyelenggaraan kearsipan dalam suatu periode tertentu, apakah masih tetap sesuai dengan kebutuhan yang dapat sekarang. Dapat terjadi hal itu sudah tidak sesuai lagi karena organisasi sudah makin berkembang, sehingga unit kerjanya makin bertambah sehingga volume kegiatan makin besar dan pembangunan tempat kerja makin luas dan terpecah (Mulyono dkk, 2012:41).

### **2.1.3 Langkah-Langkah Penyimpanan**

Langkah-langkah prosedur penyimpanan sistem nomor hampir sama dengan langkah prosedur penyimpanan sistem abjad, yaitu:

#### **1. Memeriksa**

Langkah ini dilakukan agar yang akan disimpan itu adalah surat yang sudah benar-benar harus disimpan, sebab adakalanya surat masih harus beredar dulu dari unit kerja ke unit kerja lainnya sebelum disimpan.

#### **2. Mengindeks**

Kotak dipergunakan untuk menyimpan kartu. Sedangkan surat disimpan pada map dalam almari arsip, sehingga diperlukan adanya map campuran dan

map individu. Namun yang ditulis atas kartu indeks adalah menurut peraturan mengindeks.

### 3. Mengkode

Sesudah memeriksa kartu indeks maka hasilnya dituliskan pada warkat bersangkutan. Untuk surat yang akan disimpan di dalam map niscaya akan terjadi kemungkinan dua pilihan kode, yaitu kode C dan kode nomor.

### 4. Menyortir

Sebagaimana pada sistem-sistem penyimpanan lain, penyortiran pada sistem nomor dilakukan bilamana warkat yang akan disimpan berjumlah banyak, misalnya pada penyimpanan kartu rumah sakit.

### 5. Penempatan

Menyusun warkat baik surat maupun non-surat (kartu dan lain-lain) dalam sistem nomor, memerlukan ketelitian yang lebih banyak, sebab angka-angka yang *digit*-nya banyak seringkali membuat kesalahan pada petugas (Amsyah, 2005:108-112).

Proses penyimpanan seperti yang dikatakan The Liang Gie dalam buku “Administrasi Perkantoran Modern”, yaitu sebagai berikut :

#### 1. Pembacaan surat dan pembuatan tanda

Kalau di ujung kiri surat sudah ada kalimat yang menunjukkan pokok suratnya, maka salah satu perkataan yang merupakan intinya hendaknya digaris di bawahnya dengan potlot merah. Kalau tidak ada pernyataan pokok surat, maka perkataan inti yang akan dijadikan pokok soal diambilkan dari isi surat itu.

## 2. Pencatatan dalam kartu

Setelah ditentukan nama orang/organisasi atau pokok soalnya, lalu dilakukan pencatatan pada kartu arsip. Lalu kartu ini disusun menurut urutan abjad. Antara abjad yang satu dengan yang berikutnya sebaliknya diberi kartu batas. Ini akan lebih mempercepat dalam mencari sesuatu kartu. Kalau perlu dibuatkan pula kartu-kartu petunjuk.

## 3. Penyimpanan dalam berkas

Berkas yang lebih praktis ialah tanpa jepitan. Ini mengurangi waktu dan tenaga dalam membuat lubang pada surat-surat dan memasangkannya dalam jepitan. Apabila diperlukan hendaknya dibuatkan lembaran-lembaran surat penunjuk. Ini akan memperkecil kemungkinan tidak ditemukannya kembali sesuatu surat.

Penempatan merupakan kegiatan penyimpanan arsip dengan cara mengatur dan menata dalam suatu susunan yang sistematis dengan memperhatikan kegunaan, bentuk dan sifat arsip. Penataan diperuntukan agar susunan arsip teratur dan tertata dengan rapi sehingga arsip yang disimpan dapat terlihat dengan jelas dan memudahkan dalam penemuan kembali meliputi kesamaan jenis, kesamaan masalah, dan kesamaan urutan dan kegiatan.

*Filing* yang tersusun harus baik, sistematis berdasarkan pola klasifikasi yang telah ditetapkan. Berdasarkan sarana itu sistem filing tersusun "*selfindexing*", sehingga kerangka penyusunan surat-surat/file dalam file cabinet atau rak dapat dengan mudah terlihat dan surat/file yang akan digunakan mudah ditemukan kembali. Penemuan kembali surat/file yang diperlukan mutlak, yaitu persiapan,

peralatan yang berkaitan dengan penemuan kembali ini. Syarat pokok yang terpenting antara lain, adalah:

- a) Pola klasifikasi
- b) Indeks/tunjuk silang
- c) Seluruh perlengkapan yang berkaitan dengan sistem tersebut
- d) Pegawai file terlatih dan terampil (Abubakar, 1997:31).

#### **2.1.4 Penemuan Kembali**

Dalam mewujudkan filing yang sistematis dan efisien mutlak diperlukan pola klasifikasi, kode dan indeks. Sebab itu, pola klasifikasi, kode dan indeks ini dapat dibuat dengan seksama dan meliputi, serta mencerminkan fungsi/kegiatan instansi maka penemuan kembali file/arsip yang diperlukan dapat dilaksanakan dengan cepat dan tepat (Abubakar, 1997:14).

Penilaian pengelolaan arsip adalah suatu putusan apakah kearsipan dilaksanakan dengan baik dalam suatu periode (jangka waktu tertentu) sehingga dapat terus dipertahankan atau perlu diadakan pembenahan. Selain alat penilaian berdasarkan prinsip manfaat, prinsip kecepatan, dan prinsip efisiensi maka alat lain yang dapat digunakan mendeteksi hal tersebut, yaitu Angka Cermatan. Angka Cermatan adalah angka perbandingan antara jumlah arsip yang tidak ditemukan pada waktu diperlukan dengan jumlah arsip yang ditemukan, dinyatakan dalam prestasi. Angka cermatan itu dinyatakan dengan rumus berikut ini.

$$AC = \frac{\sum ATK}{\sum ADK} \times 100\%$$

Keterangan

AC = Angka Cermatan

ATK = Arsip Tidak Ditemukan

ADK = Arsip yang Ditemukan

Angka cermatan ini digunakan untuk menentukan apakah sistem yang digunakan dalam penyimpanan arsip masih cukup absah (cermat) untuk mengelola arsip organisasi yang bersangkutan. Ketentuan yang diharapkan yaitu semua arsip yang diperlukan dapat ditemukan semua dalam jangka waktu tertentu.

### **2.1.5 Pemeliharaan dan Pengamanan Arsip**

Sebagai bahan informasi, arsip harus dijaga dari kerusakan sehingga dapat digunakan dalam pengambilan kebijakan. Penciptaan arsip (kegiatan organisasi yang menimbulkan arsip) perlu memperhatikan penggunaan bahan seperti kertas, perekat, tinta, dan kawat penjepit (*paper clip*). Penggunaan bahan yang tidak baik kualitasnya dapat menyebabkan kerusakan arsip. Kerusakan arsip secara fisik terjadi karena dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

1. Faktor internal, yaitu kerusakan arsip karena kondisi arsip berpotensi rusak. Hal ini disebabkan oleh berbagai unsur berikut ini.
  - a. Unsur kertas, ini berarti kertas yang digunakan dalam penciptaan arsip menjadi penyebab percepatan rusaknya arsip.
  - b. Unsur tinta, berarti tinta yang digunakan untuk menulis arsip dapat menjadi penyebab cepat atau lambatnya kerusakan arsip.



- c. Unsur perekat, ini berarti perekat yang digunakan untuk pemberkasan (satu berkas dapat terdiri dari 2 lembar kertas atau lebih) menjadi penyebab rusaknya arsip.
2. Faktor eksternal, ini berarti kerusakan arsip disebabkan hal-hal luar arsip yang bersangkutan. Penyebab kerusakan arsip dapat terjadi karena hal-hal berikut ini.
    - a. Kondisi lingkungan, ini berarti kerusakan arsip disebabkan lingkungan tempat penyimpanan arsip tidak mendukung keawetan arsip, yaitu kelembaban ruang penyimpanan lebih dari 75% (diukur dengan *hygrometer*).
    - b. Sinar matahari ini berarti kerusakan arsip dapat disebabkan sinar matahari. Arsip yang terkena sinar matahari secara langsung mudah rusak.
    - c. Debu, ini berarti kerusakan arsip disebabkan debu yang menempel di kertas arsip. Debu yang menempel di kertas arsip dapat berupa debu tanah, debu asap, atau debu kotoran yang ada di ruang tempat penyimpanan arsip atau di sekeliling tempat penyimpanan.
    - d. Serangga, ini berarti kerusakan arsip disebabkan serangga tertentu yang suka makan kertas. Kerusakan arsip terjadi karena ada serangga atau kutu pemakan kertas masuk ke tempat penyimpanan arsip.
    - e. Tumbuhan jamur, ini berarti kerusakan arsip disebabkan jamur yang tumbuh di kertas arsip. Arsip yang ditumbuhi jamur, dalam waktu tidak terlalu lama akan rusak karena molekul kertas menjadi rapuh dan berakibat hancurnya kertas.

Faktor –faktor di atas perlu dilakukan tindakan pencegahan terjadinya kerusakan arsip sehingga arsip terjamin keamanannya. Pemeliharaan arsip perlu direncanakan dan dilaksanakan dengan sungguh-sungguh, adapun pemeliharaan arsip secara fisik dilakukan dengan cara berikut ini.

1. Ruang tempat penyimpanan, ini berarti tempat penyimpanan harus dijaga tetap kering (tidak lembab atau terlalu kering) dan ruangan harus cukup terang serta mempunyai penghawaan (ventilasi)
2. Penggunaan racun serangga, ini berarti pencegahan kerusakan arsip dengan menggunakan racun serangga. Diharapkan setiap enam bulan ruang tempat penyimpanan disemprot dengan DTT atau yang sejenis.
3. Tindakan preventif, ini berarti menjaga terjadinya kerusakan arsip dengan cara tindakan pencegahan, yaitu melarang petugas atau siapapun membawa makanan ke ruang tempat penyimpanan
4. Tempat dan letak arsip, ini berarti kerusakan arsip dapat dicegah dengan penggunaan tempat arsip yang memadai dan tempat arsip sebaiknya terbuat dari bahan logam.
5. Kondisi arsip, ini berarti kerusakan arsip dapat dicegah dengan menjaga kondisi arsip tetap prima. Untuk menjaga keadaan arsip tetap prima dapat dilakukan dengan membersihkan arsip, baik dengan peralatan sederhana seperti kemoceng maupun dari peralatan modern, yaitu *vacum cleaner* (Mulyono, 2012:57-60).

### 2.1.6 Pemindahan dan Pemusnahan

Jumlah arsip dari unit-unit arsip sentral selalu berkembang menjadi banyak. Semakin tingginya kegiatan suatu kantor, semakin cepat penambahan jumlah arsip. Untuk menghadapi masalah tersebut, diperlukan adanya pemindahan dan pemusnahan arsip.

Angka pemakaian (AP) ialah angka perbandingan antara jumlah permintaan warkat (arsip) untuk dipakai kembali dengan jumlah warkat yang disimpan sebagai arsip dalam bentuk persentase. Rumus Angka Pemakaian adalah sebagai berikut.

$$AP = \frac{\sum \text{Permintaan Arsip}}{\sum \text{Arsip yang disimpan}} \times 100\%$$

Patokan kelayakan yang digunakan adalah, apabila arsip aktif (arsip yang disimpan pada unit pengolahan) menunjukkan penggunaan arsipnya (AP) mencapai angka 15 sampai 20% (The Liang Gie, 1980:237). Jadi, apabila diadakan uji kelayakan pada unit pengolah arsip suatu lembaga atau organisasi ternyata AP yang diperoleh 15% dapat ditetapkan sehingga perlu diadakan penyusutan dan pemindahan. Tentu saja sebaliknya, apabila uji kelayakan menunjukkan AP 30% maka penyusutan dan pemindahan belum perlu dilaksanakan (Mulyono, 2012:65).

Penilaian dilakukan terhadap setiap jenis arsip agar dapat ditentukan berapa lama jenis arsip bersangkutan disimpan di *file* inaktif, serta apakah jenis aktif tersebut kemudian dimusnahkan atau dikirim untuk menjadi arsip statis ke

ARNAS. Berdasarkan nilai ALFRED maka golongan sesuatu jenis arsip dapat ditentukan . ada 4 (empat) golongan arsip yaitu:

1. Arsip Vital (presentasi nilai 90-100). Yaitu penting bagi kehidupan bisnis dan tidak dapat diganti kembali bilamana dimusnahkan. Arsip ini tidak boleh dipindahkan atau dimusnahkan dan disimpan abadi selamanya.
2. Arsip penting (presentase nilai 50-89). Arsip ini melengkapi bisnis rutin dan dapat diganti dengan biaya tinggi dan lama. Arsip ini disimpan di *file* aktif selama lima tahun dan di *file* inaktif selama dua puluh lima tahun.
3. Arsip berguna (presentase 10-49). Arsip jenis ini berguna sementara dan dapat diganti dengan biaya rendah. Disimpan di *file* aktif selama dua tahun dan di file inaktif selama sepuluh tahun.
4. Arsip tidak berguna (presentase 0-9). Arsip ini dapat dimusnahkan sesudah dipakai sementara. Paling lama arsip ini disimpan tiga bulan di *file* di file aktif.

Jadwal retensi adalah jadwal pemindahan dan pemusnahan arsip sesuai dengan lama masing-masing jenis arsip disimpan pada *file* aktif, *file* inaktif, dan kemudian dimusnahkan. Patokan menentukan waktu retensi sebaiknya berdasarkan golongan arsip, yaitu vital, penting, berguna, dan tidak berguna. Waktu retensi masing-masing golongan tersebut, baik di *file* aktif maupun di *file* inaktif, hendaklah sesuai dengan kebutuhan kantor masing-masing. Sesudah terhadap kesepakatan, sehingga jadwal retensi dikukuhkan dalam bentuk peraturan atau surat keputusan.

Pengelolaan kearsipan berdasarkan asas kombinasi sentralisasi-desentralisasi, artinya selama masih aktif maka arsip dikelola dan disimpan pada

unit kerja masing-masing, sedangkan arsip yang sudah inaktif dikelola dan disimpan pada unit arsip sentral. Dengan demikian akan selalu ada perpindahan (transfer) arsip dari *file* aktif ke inaktif. Waktu-waktu pemindahan ditentukan berdasarkan jadwal retensi dan dalam pemindahan atau mengurangi kepadatan *file*-nya seharusnya petugas asiparis mempunyai buku pedoman pemindahan selain itu seorang petugas asiparis harus memiliki inisiatif sendiri.

Pemusnahan arsip dapat dilakukan dengan cara membakar, menghancurkan dengan mesin penghancur kertas dan proses kimiawi. Pemusnahan dilaksanakan oleh penanggung jawab kearsipan dan dua orang saksi dari unit kerja lain. Setelah pemusnahan selesai dilaksanakan, maka berita acara dan daftar pertelaan ditandatangani oleh penanggung jawab pemusnahan bersama saksi-saksi sebelum arsip dimusnahkan harus ada prosedur pemusnahan umumnya terdiri dari langkah-langkah : 1. Seleksi, 2. Pembuatan daftar jenis arsip yang dimusnahkan, 3. Pembuatan berita acara pemusnahan, dan 4. Pelaksanaan pemusnahan dengan saksi-saksi (Amsyah, 2005: 212-218).

## **2.2 Kompetensi Petugas Arsip**

### **2.2.1 Pengertian**

Kompetensi adalah mengembangkan kemampuan manusia yang bermutu yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan sebagai diisyaratkan (Suparno, 2000:22). Adapun McAshan dalam Sutrisno (2011:203) mengemukakan kompetensi diartikan sebagai pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya, sehingga ia dapat melakukan perilaku-perilaku kognitif, efektif, dan psikomotorik dengan sebaik-baiknya.

Arsip adalah dokumen tertulis yang mempunyai nilai historis, disimpan dan dipelihara di tempat khusus untuk referensi (kamus besar bahasa indonesia)

sedangkan menurut (Mulyono dkk, 2012: 2) arsip adalah warkat yang disimpan yang wujudnya dapat selembat surat, kuitansi, data statistik, film kaset CD dan sebagainya.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa arsip adalah suatu kumpulan warkat yang disimpan secara sistematis menurut aturan-aturan yang telah ditentukan dan berlaku sehingga sewaktu-waktu diperlukan dapat dengan mudah, cepat dan tepat ditemukan kembali.

Kearsipan adalah penempatan kertas-kertas dalam tempat penyimpanan yang baik menurut aturan yang telah ditentukan terlebih dahulu sedemikian rupa sehingga setiap kertas (surat) apabila diperlukan dapat ditemukan kembali dengan mudah dan cepat (Mulyono dkk, 2012:4). Sedangkan pada pasal 3 Undang-Undang No. 7 Tahun 1971, antara lain dirumuskan bahwa “tujuan” kearsipan adalah untuk menjamin keselamatan bahan pertanggung jawaban nasional tentang perencanaan, pelaksanaan dan penyelenggaraan kehidupan kebangsaan serta untuk menyediakan bahan pertanggungjawaban tersebut bagi kegiatan pemerintahan (Basir Barthos, 2009:3).

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kearsipan adalah kegiatan pengurusan penyimpanan arsip menurut aturan dan prosedur yang berlaku dengan ditempatkan secara sistematis sehingga apabila diperlukan kembali dapat dengan mudah ditemukan secara cepat dan tepat.

Arsiparis/petugas kearsipan adalah pegawai negeri sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melaksanakan kegiatan kearsipan (Keputusan Menteri 2002:3).

Dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas kearsipan adalah orang yang mampu melakukan kegiatan pengelolaan arsip sesuai dengan syarat-syarat seorang petugas kearsipan.

### 2.2.2 Syarat – Syarat Petugas Kearsipan

Petugas kearsipan seperti yang dikatakan Sularso Mulyono dkk dalam buku “Manajemen Kearsipan”, mempunyai syarat – syarat sebagai berikut :

- a. Ketrampilan  
Seorang petugas arsip harus cekatan dalam menempatkan dan menemukan kembali arsip serta harus trampil dalam memilah–milah golongan–golongan arsip.
- b. Ketelitian  
Petugas kearsipan dituntut harus mempunyai kecermatan yang tinggi, sehingga dapat membeda–bedakan secara pasti kata–kata yang sepintas sama tetapi sebenarnya tidak sama. Demikian pula harus dapat secara teliti menentukan deretan angka–angka, sehingga tidak salah dalam menyajikan informasi dari sumber data kearsipan. Jadi ketelitian seorang petugas kearsipan tidak saja diperlukan tetapi merupakan suatu keharusan.
- c. Kerapian  
Kerapian dalam menempatkan warkat – warkat tentu akan membantu kemudahan dan kecepatan dalam memberikan informasi yang diperlukan. Penataan tidak sekedar penempatan tetapi butuh kerapian dalam menangani suatu pekerjaan.
- d. Kecerdasaan  
Seorang yang memiliki kecerdasan biasanya tidak semata – mata hanya sekedar melaksanakan tugasnya saja, tetapi ikut andil dalam memperbaiki cara – cara pelaksanaan yang lebih baik demi kemajuan organisasi (Mulyono dkk, 2012:39 – 40)

Petugas kearsipan seperti yang dikatakan The Liang Gie dalam buku “Administrasi Perkantoran Modern”, mempunyai syarat-syarat sebagai berikut :

- a. Ketelitian

Petugas kearsipan harus dapat membedakan kata-kata, nama-nama atau angka-angka yang sepintas tampaknya sama.

b. Kecerdasan

Walaupun tanpa pendidikan tinggi pegawai arsip minimal harus dapat menggunakan pikiran dengan baik dan daya ingat tajam agar tidak melupakan sesuatu pokok soal yang ada pada kartu arsipnya.

c. Kecekatan

Pegawai arsip harus memiliki kondisi jasmani yang lebih prima lebih-lebih kedua tangannya hingga dapat bekerja secara leluasa dalam mengambil warkat secara tepat.

d. Kerapian

Sifat ini diperlukan agar berkas dan tumpukan warkat tersusun rapi, awet dan mudah ditemukan kembali. (The Liang Gie 2000:151).

Littefield dan peterson mensyaratkan 6 hal bagi pegawai-pegawai arsip, yaitu:

1. Lulusan sekolah menengah dan mempunyai kecerdasan rata-rata yang normal
2. Memahami alfabet dengan baik dan mempunyai penglihatan yang cepat untuk membedakan perbedaan-perbedaan yang kecil dari nama-nama dan angka-angka yang tercantum pada warkat-warkat
3. Memiliki sifat kecermatan
4. Memiliki suatu pikiran yang tertarik pada perincian-perincian yang kecil
5. Memiliki sifat sebagai karyawan yang cepat dan rapi
6. Memiliki pertimbangan yang baik

Dari uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kemampuan petugas kearsipan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang mampu melakukan kegiatan pengelolaan arsip yang memenuhi syarat-syarat sebagai berikut :

a. Ketrampilan

b. Ketelitian



c. Kerapian

d. kecerdasan

Pegawai yang bertugas di unit kearsipan harus mempunyai syarat tertentu pula, antara lain kuat mental, tekun, jujur, mempunyai pikiran yang tajam, inisiatif dan kreatif, dan harus terdidik (Abubakar, 1997:1)

Usaha pengembangan pegawai kearsipan perlu mendapat perhatian secara serius pula, supaya pegawai kearsipan ini benar-benar dapat diandalkan dan membantu melancarkan tugas lainnya dikantor.

1. Tingkah laku khusus pegawai kearsipan

Pada umumnya pegawai yang bekerja di bidang lain, beranggapan pegawai kearsipan adalah pegawai rendahan (rangking terendah), sehingga betapapun berhasil tugasnya sehari-hari, tetapi pegawai kearsipan tetap tidak pernah mendapat penghargaan atau tugasnya tetap diremehkan. Tanggapan (*image*) semacam ini harus dilenyapkan dan hal tersebut harus diusahakan pula oleh petugas kearsipan itu sendiri. Terutama meningkatkan ilmunya dan pengetahuannya, sebab ilmu itu adalah kekuatan (*power*). Petugas arsip harus menghindari sikap-sikap seperti apatis, mengalah kepada keadaan, mendongkol dalam hatinya, menyeleweng, yaitu memanfaatkan keadaan untuk kepentingan pribadinya dan merugikan kantor/instansi itu sendiri.

2. Latihan/penataran di bidang *records/filing*/kearsipan

Tugas-tugas di unit kerja kearsipan tidaklah sama dengan tugas-tugas di unit kerja lain dan tidak kalah pentingnya dengan tugas lain, tetapi kenyataannya memang orang masih beranggapan, bahwa tugas di unit kearsipan merupakan

tugas tata usaha ringan yang sama dengan tugas-tugas di unit kerja lain. Memang nampaknya demikian, tetapi kenyataannya menunjukkan lain sekali. Bidang kearsipan adalah bidang teknis yang tidak sama dengan tugas-tugas di unit kerja lain.

Latihan/penataran/orientasi mengenai bidang kearsipan ini akan mengubah kebiasaan-kebiasaan mereka yang kurang bermanfaat, kemudian mengubah sikap mereka terhadap tugas mereka sehari-hari serta memberikan keterampilan (*skill*) untuk melancarkan tugasnya sehari-hari.

### 3. Memotivasi pegawai *record/filing*/kearsipan dan manajemen kearsipan

Mengenai motivasi pegawai kearsipan, agaknya masalah kearsipan harus benar-benar mendapat perhatian dan pertimbangan yang lebih khusus. Motivasi di bidang kearsipan harus terwujud dengan baik dan benar efektif dan efisien perkembangan bidang kearsipan ini. kegiatan dalam manajemen kearsipan (fungsi-fungsi) yaitu: rencana kearsipan, organisasi kearsipan, pengarahan kearsipan, pengawasan kearsipan.

Teknik motivasi kearsipan yaitu terdiri dari langsung dan tidak langsung kedua-duanya adalah sama pentingnya. Lebih jauh dapat diuraikan sebagai berikut:

#### a. Langsung dilaksanakan

- 1) Memberikan pengertian yang mendalam terhadap tujuan organisasi kearsipan/unit kearsipan.
- 2) Memberikan pengertian yang dapat bermanfaat untuk para pegawai/pekerja/karyawan di bidang kearsipan.

- 3) Memberikan penjelasan dan pengertian yang tidak bertentangan dengan asiparis individu
  - 4) Kesempatan untuk berpartisipasi
  - 5) Melaksanakan cara yang tidak merupakan para pegawai/pekerja/ karyawan
- b. Teknik tidak langsung
- 1) Memperhatikan kondisi sosial para pegawai/pekerja/karyawan yang berpendidikan rendah kurang dapat bekerja dengan baik kalau tidak diberikan keterampilan dalam bidang kearsipan.
  - 2) Kondisi asosiasi adalah hubungan sama dengan saling pengertian , sehingga mereka akan lebih giat bekerja
  - 3) Metode dan prosedur yang digunakan cukup jelas, sehingga para pegawai/pekerja/karyawan akan lebih giat melaksanakan tugasnya (Abubakar, 1997:34-50).

Penjelasan diatas menyimpulkan bahwa peningkatan (*skill*), kemampuan petugas arsip mutlak dilaksanakan secara terus-menerus dengan mengadakan latihan, penataran, kursus pendidikan dan mengikuti seminar-seminar yang ada kaitannya dibidang kearsipan di dalam negeri atau di luar negeri. Dengan dmikian, maka wawasan/daya pikirnya untuk perbaikan bidang kearsipan akan lebih luas lagi/meningkat di samping itu pula kerja sama antara instansi lain akan terjalin lebih baik dan serasi.

## 2.3 Kualitas Pelayanan

### 2.3.1 Pengertian

“Kualitas merupakan suatu tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan” (Wyckof dalam Tjiptono, 2000:52)

“Kualitas dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk sedangkan kualitas kesesuaian merupakan suatu ukuran seberapa jauh suatu produk memenuhi persyaratan/spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan “(Tjiptono, 2003:3). Menurut *American society for quality control*, ”Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten” (Lupino adi,2001:144).

Pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah kegiatan yang totalitas dari karakteristikn pelayanan yang sesuai persyaratan atau standar serta diukur dari tingkat kebaikan atau kesempurnaanya untuk suatu produk atau jasa.

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Moenir, 2001:27). Sedangkan pelayanan menurut Kotler dalam Laksana (2008:85) yaitu “*A Service any act or performance that one party can offer to other that is essentially intangible and does not result in the Ownership of anything, its production may or*

*may not be to a physical product*". Maksudnya yaitu bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud atau tidak dikaitkan oleh satu produk fisik.

Zeithaml et. al dalam Laksana (2008:88) mendefinisikan kualitas sebagai *"the extent of discrepancy between customers expectations or desire and their perceptions"*. Dari pernyataan tersebut dikemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.

Pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan yang berpengaruh pada kemampuan untuk mencapai mutu yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

### **2.3.2 Syarat Pelayanan Petugas Arsip**

Layanan haruslah aktif dan dinamis, karena dalam layanan pada dasarnya manusialah yang menjadi sasaran baik secara perorangan, maupun berkelompok dalam bentuk badan/organisasi. Agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok, ialah:

### 1. Tingkah laku yang sopan

Sudah menjadi norma masyarakat bahwa sopan-santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain. Dengan sopan santun, orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

### 2. Cara menyampaikan

Cara menyampaikan suatu hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini menghindari penyampaian yang menyimpang, sehingga memungkinkan petugas berbuat penyimpangan lebih jauh.

### 3. Waktu penyampaian

Waktu penyampaian surat-surat atau dokumen sebagai produk dari pengolahan masalah, merupakan hal penting dalam rangkaian pelayanan. Sudah disinggung pada bab terdahulu bahwa penyampaian hasil olahan yang tepat, sangat didambakan oleh setiap orang yang mempunyai permasalahan.

### 4. Keramahtamahan

Mengenai keramahtamahan ini hanya ada dalam layanan lisan, baik berhadapan maupun melalui hubungan telepon. Barangkali soal keramahtamahan ini sudah cukup disadari dan diketahui oleh banyak orang, sehingga tidak perlu diulas panjang lebar.

Faktor utama yang menjadi penentu mutu jasa, kriteria dasarnya identik dengan beberapa jenis jasa yaitu sebagai berikut.

1. Akses, jasa harus mudah dijangkau dalam lokasi yang mudah dicapai pada saat yang tidak merepotkan dan cepat.
2. Komunikasi, jasa harus diuraikan dengan jelas dalam bahasa yang mudah dimengerti konsumen.
3. Kompetensi, karyawan harus memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
4. Kesopanan, karyawan harus bersikap ramah, penuh hormat dan penuh perhatian.
5. Kredibilitas, perusahaan dan karyawan harus bisa dipercayai dan memahami keinginan utama yang diharapkan konsumen.
6. Reliabilitas, jasa harus dilaksanakan dengan konsisten dan cermat.
7. Cepat-Tanggap, karyawan harus memberikan tanggapan dengan cepat dan kreatif atas permintaan dan masalah konsumen.
8. Kepastian, jasa harus bebas dari bahaya risiko, atau hal-hal yang meragukan.
9. Hal-hal yang berwujud, hal-hal yang berwujud pada sebuah jasa harus dengan tepat memproyeksikan mutu jasa yang akan diberikan.
10. Memahami atau mengenali konsumen, karyawan harus berusaha memahami kebutuhan-kebutuhan konsumen dan memberikan perhatian secara individu (Kotler, 1988 : 47).

### **2.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan**

David Garvin dalam Laksana (2008:89) menemukan delapan dimensi kualitas produk dalam memahami kualitas pelayanan, yaitu terdiri dari:

1. Performansi (*Performance*) berkaitan dengan aspek fungsional dari produk itu dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan ketika ingin membeli suatu produk, yaitu meliputi *Faster* (lebih cepat) berkaitan dengan dimensi waktu yang menggambarkan kecepatan dan kemudahan atau bagaimana untuk memperoleh produk ini, dan aspek *Cheaper* (lebih murah) berkaitan dengan dimensi biaya yang menggambarkan harga atau ongkos dari suatu produk yang harus dibayarkan oleh pelanggan.
2. Keistimewaan tambahan (*Feature*) merupakan aspek kedua dari performansi yang menambahkan fungsi dasar berkaitan dengan pilihan-pilihan pengembangannya.
3. Keandalan (*Reliability*) berkaitan dengan tingkat probabilitas atau kemungkinan suatu produk melaksanakan fungsinya secara berhasil dalam periode waktu tertentu, dengan demikian keandalan merupakan karakteristik yang merefleksikan kemungkinan atau probabilitas tingkat keberhasilan dalam penggunaan produk itu.
4. Konformansi (*Conformance*) berkaitan dengan tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan, konformansi merefleksikan derajat dimana karakteristik desain produk dan karakteristik operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan serta sering didefinisikan sebagai konformansi terhadap kebutuhan (*Conformance to Requirements*).
5. Daya tahan (*Durability*) merupakan ukuran masa pakai untuk produk karakteristik ini berkaitan dengan daya tahan produk itu.



6. Kemampuan pelayanan (*Service Ability*) merupakan karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan, keramahan/kesopanan, kompetensi, kemudahan serta akurasi dalam perbaikan.
7. Estetika (*Aesthetics*) merupakan karakteristik yang bersifat subyektif sehingga berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi atau pilihan individual. Dengan demikian estetika dari suatu produk lebih banyak berkaitan dengan perasaan pribadi dan mencakup karakteristik tertentu.
8. Kualitas yang dirasakan (*Perceived Quality*) bersifat subyektif berkaitan dengan perasaan pelanggan dalam mengkonsumsi produk.

Bila dimensi-dimensi di atas lebih banyak diterapkan pada perusahaan manufaktur, maka berdasarkan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dalam salah satu studi mengenai SERVQUAL oleh Parasuraman (1988) yang dikutip oleh Lupiyoadi dan Hamdani (2009:182) yang melibatkan dalam 800 pelanggan, disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi SEVQUAL sebagai berikut:

1. Berwujud (*Tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. Keandalan (*Reability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu,

pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan akurasi yang tinggi.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan dan kepastian (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan pada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

#### **2.3.4. Ciri-Ciri Keramahtamahan Petugas Arsip**

Mengenai keramahtamaan ini hanya ada dalam layanan lisan, baik berhadapan maupun melalui hubungan telepon. Barangkali soal keramahtamaan ini sudah cukup disadari dan diketahui oleh banyak orang, sehingga tidak perlu diulas panjang lebar. Hanya perlu diketahui bahwa perwujudan keramahtamaan dapat ditandai melalui:

- a. Cara pembicaraan wajar, dalam arti tidak dibuat-buat
- b. Cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan
- c. Disampaikan dengan hati tulus dan terbuka

d. Gaya bahasa sopan dan benar (Moenir, 2001 : 197)

### **2.3.5. Fungsi Sarana dan Fasilitas Pelayanan**

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain :

- a. Mempercepat prosesn pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa
- c. Kualitas produk yang lebih baik/terjamin
- d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin
- e. Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
- g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka (Moenir, 2001:119-120).

Fasilitas pelayanan juga pegang peranan penting dalam pelaksanaan fungsi pelayanan,antara lain :

- a. Fasilitas ruangan
  - 1) Pelayanan yang cukup aman dan tertib, seperti misalnya meja layanan dan loket yang cukup untuk penerimaan surat/berkas permohonan atau yang lain disesuaikan dengan jumlah orang yang harus dilayani setiap harinya.

- 2) Informasi, dilengkapi dengan bahan-bahan yang penting yang secara umum ingin diketahui oleh orang-orang yang berkepentingan.
- 3) Tunggu, dilengkapi dengan penerangan yang cukup untuk dapat membaca, tempat duduk, meja kecil seperlunya, asbak dan tempat sampah.
- 4) Ibadah, terutama bagi mereka yang beragama islam (musala), agar sambil menunggu selesainya urusan, mereka dapat melaksanakan kewajiban salat dhuhur dan ashar.
- 5) Kamar- kecil, dilengkapi dengan sistem pengairan yang baik, agar tidak menimbulkan bau tidak sedap dan terjaga kebersihannya.
- 6) Kantin murah selain untuk keperluan pegawai juga melayani orang-orang yang sedang menunggu.

b. Telepon umum

Fasilitas telepon umum di kota-kota besar sudah menjadi perlengkapan fasilitas umum, dan sangat membantu orang-orang yang sedang dalam keperluan mendesak melakukan komunikasi dengan keluarga atau teman

c. Alat panggil

Untuk ruangan tunggu yang luas dan banyak loket/pintu (*gate*) sangat perlu fasilitas alat panggil yang mudah didengar atau dibaca oleh orang-orang yang sedang menunggu. Mengingat di antara orang-orang tersebut ada yang dapat membaca tetapi tidak dapat mendengar dan sebaliknya dapat mendengar tetapi tidak dapat membaca, atau ada keegganan/kesulitan mendengar/membaca, maka alat panggil disediakan 2 jenis, tulisan dan lisan (Moenir, 2001:121-123).

## 2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian
1.	Nurul Masriyah Aziiziir	Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak	Hasil analisis diperoleh variabel kompetensi pegawai (X) memiliki koefisien regresi sebesar 1,04 (bertanda positif) terhadap kualitas pelayanan (Y) dan nilai $t_{hitung}$ sebesar 9,698 dengan tingkat signifikansi 0,05 ( $>1,986$ ) yang berarti bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y).
2.	Mukhadiono dan Widy Subagyo	Pengaruh Prosedur dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Peserta Program Jamkesmas di Puskemas I Cilongok.	hasil analisis korelasi majemuk dapat diketahui bahwa koefisien korelasi (R) antara prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan dengan kualitas pelayanan menunjukkan angka sebesar 0,740. Jadi ada korelasi positif sebesar 0,740 antara prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan dengan kualitas pelayanan. hal demikian berarti, semakin baik prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan. korelasi antara prosedur pelayanan ( $X_1$ ) dan fasilitas pelayanan ( $X_2$ ) dengan kualitas pelayanan (Y) adalah kuat karena koefisien korelasinya menunjukkan angka 0,740 yang tergolong pada interval koefisien antara 0,60-0,99 dimana rentang koefisien tersebut korelasinya adalah kuat.
3.	Fitriana Puji Astuti	Pengaruh Kemampuan Petugas Kearsipan Terhadap Pelaksanaan Penanganan Arsip pada Badan Arsip Daerah Propinsi Jawa Tengah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa $F_{hitung}$ sebesar 14,4336, sedangkan $F_{tabel}$ pada taraf signifikan 5% dengan derajat kebebasan (dk) pembilang =1 dan dk penyebut =34-1-1=32

			diperoleh $F_{\text{tabel}}$ sebesar 4,15. Jadi tampak bahwa $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima. Adapun besarnya sumbangan efektif yang diberikan variabel kemampuan petugas kearsipan terhadap pelaksanaan penanganan arsip sebesar 31,08%. Sedangkan sisanya sebesar 68,92% dipengaruhi oleh variabel lain.
4.	Agung Khairul Anam	Pengaruh Pengalaman Kerja dan Sarana Kearsipan Terhadap Kemampuan Pegawai Mengelola Arsip Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Batang	Hasil koefisien determinasi diperoleh $R^2$ sebesar 0.534 menunjukkan bahwa pengalaman kerja dan sarana kearsipan secara bersama-sama mempengaruhi kemampuan pegawai sebesar 53,4% dan sisanya yaitu 46,6% dari kemampuan pegawai dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

## 2.5 Kerangka Berpikir

Banyak sekali faktor yang mempengaruhi penanganan arsip mempunyai citra positif dalam suatu instansi atau organisasi. Salah satunya adalah bagaimana petugas kearsipan yang terampil dan terdidik melaksanakan penanganan arsip sehubungan dengan rumitnya mekanisme dan prosedur administrasi kearsipan dalam rangka penyediaan informasi. Dengan adanya penanganan arsip yang baik dapat diketahui bermacam-macam informasi yang sudah dimiliki, yang dapat membantu menentukan sasaran yang akan dicapai dengan menggunakan potensi yang ada secara maksimum.

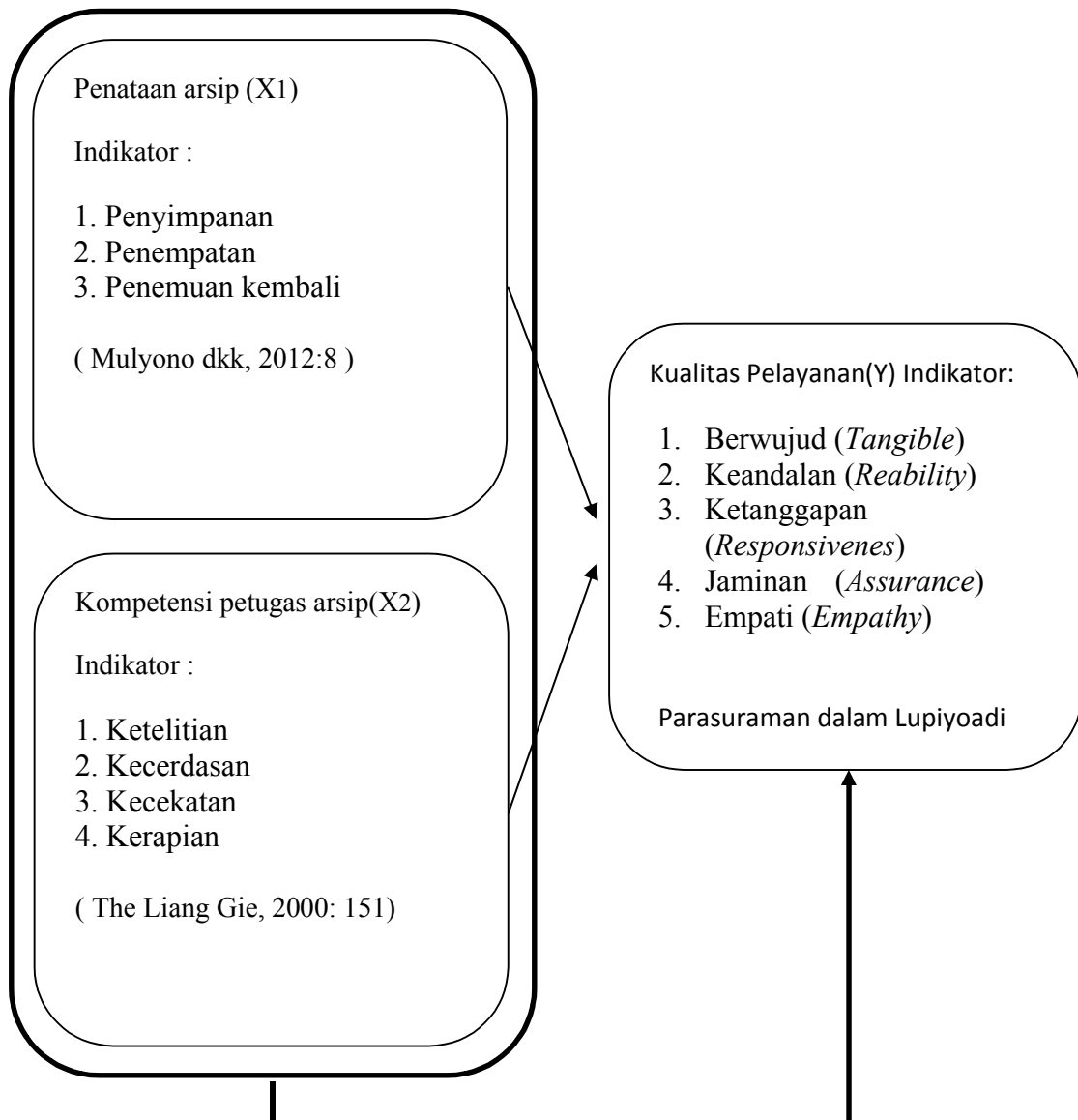
Sehubungan dengan itu petugas kearsipan suatu instansi atau organisasi dituntut memiliki persyaratan tertentu yakni kecerdasan, ketrampilan, ketelitian,

kerapian agar dapat melaksanakan penanganan arsip dalam rangka penyajian informasi secara cepat dan tepat terutama apabila informasi tersebut dibutuhkan dengan segera. Petugas kearsipan yang cerdas dan terampil bukan mesti berpendidikan tinggi, tetapi mempunyai daya pikir yang cukup tajam sehingga cekatan dalam menempatkan dan menemukan kembali arsip, terampil dalam mengindeks mengklasifikasi arsip sehingga mudah menguraikan masalah-masalah yang ditangani dengan cepat.

Petugas kearsipan yang cerdas dan terampil biasanya diimbangi dengan sikap ketelitian dan keterampilan dalam menempatkan berkas. Mereka berpikir tidak hanya melaksanakan tugas saja, tetapi juga ikut andil dalam memperbaiki cara-cara pelaksanaan kegiatan kearsipan yang lebih baik agar dalam pengambilan keputusan dapat berlangsung secara efektif dan efisien demi kemajuan organisasi. Kemampuan mereka menyajikan informasi dengan cepat dan memenuhi syarat akan memberi dampak positif bagi penunjang kelancaran kegiatan organisasi. Sebaliknya apabila informasi tidak dapat disajikan secara cepat dan memenuhi syarat maka kegiatan organisasi tidak akan berjalan lancar. Di sinilah letak eratnya hubungan antara kemampuan petugas kearsipan terhadap pelaksanaan penanganan arsip pada suatu instansi.

Meskipun kemampuan petugas kearsipan bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi pelaksanaan penanganan arsip, tetapi setidaknya dapat memberikan kontribusi dan mempunyai peran dalam rangka terlaksananya kegiatan organisasi. Dari asumsi tersebut peneliti menggunakan variabel kemampuan petugas kearsipan yang diukur dengan kriteria kecerdasan, keterampilan,

ketelitian dan kerapian sebagai alat penelitian untuk mengetahui pelaksanaan penanganan arsip yang diukur dengan kriteria pengumpulan data, pengolahan informasi, penyimpanan, penemuan kembali serta penggunaan informasi. Sehingga korelasi keduanya dapat digambarkan dalam diagram sebagai berikut.



**Gambar 2.1**

**Kerangka Berpikir**



## 2.6 Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul (Suharsimi Arikunto, 2010:110). Berdasarkan landasan teori dan kerangka berpikir, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

Ho : Tidak ada pengaruh antara penataan arsip dan kompetensi petugas arsip terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.

H1 : Ada pengaruh antara penataan arsip dan kompetensi petugas arsip terhadap pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.

H2 : Ada pengaruh dari penataan arsip terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.

H3 : Ada pengaruh dari kompetensi petugas arsip terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hubungan sebab akibat dengan pendekatan kuantitatif.

#### 3.2 Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian (Suharsimi, 2010:173). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak yang berjumlah 40 pegawai dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 3.1**

**Jumlah Populasi Penelitian**

<b>Bagian</b>	<b>Jumlah Pegawai</b>
Seksi Urusan Agama Islam	6 Orang
Seksi Pelayanan Haji dan Umrah	7 Orang
Seksi Mapenda	10 Orang
Seksi Pekapontren	7 Orang
Seksi Penamas	7 Orang
Penyelenggara Zakat dan Wakaf	3 Orang
<b>Jumlah</b>	<b>40 Orang</b>

Sumber : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan populasi sehingga sampel penelitian ini adalah populasi itu sendiri.

### **3.3 Variabel Penelitian**

Variabel adalah objek penelitian, atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Suharsimi, 2010:161). Adapun variabel-variabel dalam penelitian ini adalah :

#### **3.3.1 Variabel Terikat (Y)**

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2010:61). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kualitas pelayanan. Indikator kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*). Parasuraman dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2011:204).

#### **3.3.2 Variabel Bebas (X)**

Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2010:61). Dalam penelitian ini variabel bebas (X) adalah penataan arsip ( $X_1$ ) dan kompetensi petugas arsip ( $X_2$ ).

1. Penataan arsip ( $X_1$ )

Penataan arsip adalah penataan sumber data itu harus terprogram secara rapi sehingga prosedur penyampaian bahan informasi tidak terganggu. Indikator penataan arsip dalam penelitian ini adalah penyimpanan, penempatan, penemuan kembali (Mulyono dkk, 2012:8).

## 2. Kompetensi petugas arsip (X2)

Kompetensi petugas arsip adalah kemampuan, keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh arsiparis dalam menyimpan, memelihara dan menemukan kembali warkat. Indikator kompetensi petugas arsip dalam penelitian ini adalah ketelitian, kecerdasan, kecekatan dan kerapian (The Liang Gie, 2000:151).

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

#### **3.4.1 Metode Kuesioner/ Angket**

Suharsimi (2010:194) kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. Kemudian untuk menyusun kuesioner ini peneliti menggunakan skala likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2010:134). Jadi dengan skala Likert ini peneliti ingin mengetahui penataan arsip, kompetensi petugas arsip dan kualitas pelayanan. Jawaban setiap item instrumen mempunyai gradasi dari sangat positif sampai negatif. Jenis pertanyaan adalah

pertanyaan tertutup. Responden hanya memberi tanda *check mark* pada pilihan jawaban yang tersedia.

### **3.5 Metode Analisis Uji Instrumen**

Keterandalan suatu instrumen penelitian bergantung pada tingkat validitas dan reliabilitasnya. Untuk keperluan pengujian keandalan suatu instrumen di perlukan pngujian secara langsung di lapangan.

#### **3.5.1 Validitas**

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian (Sugiyono, 2010:363).

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.

Dalam penelitian ini, validitas yang digunakan adalah validitas internal. Validitas internal berkenaan dengan derajat akurasi desain penelitian dengan hasil yang dicapai (Sugiyono, 2010:363).

Cara untuk menentukan valid tidaknya instrumen adalah dengan mengkonsultasikan hasil perhitungan korelasi.

- a. Jika harga  $r_{ry} > r_{tabel}$ , maka butir soal dikatakan valid dan dapat digunakan untuk pengambilan data.
- b. Jika harga  $r_{xy} < r_{tabel}$ , maka butir soal dikatakan tidak valid dan tidak dapat digunakan untuk pengambilan data.

Analisis faktor dilakukan dengan cara mengkorelasikan jumlah skor faktor dengan skor total. Apabila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,361 ke atas maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat (Sugiyono,2010:178).

**Tabel 3.2**  
**Hasil Uji Coba Validitas Variabel Penataan Arsip**

No. Soal	$r_{xy}$	$r_{tabel}$	Kriteria
1	0,914	0,361	Valid
2	0,920	0,361	Valid
3	0,909	0,361	Valid
4	0,869	0,361	Valid
5	0,934	0,361	Valid

**Tabel 3.3**  
**Hasil Uji Coba Validitas Variabel Kompetensi Petugas Arsip**

No. Soal	$r_{xy}$	$r_{tabel}$	Kriteria
6	0,875	0,361	Valid
7	0,766	0,361	Valid
8	0,789	0,361	Valid
9	0,848	0,361	Valid
10	0,808	0,361	Valid
11	0,824	0,361	Valid
12	0,739	0,361	Valid
13	0,899	0,361	Valid

**Tabel 3.4**  
**Hasil Uji Coba Validitas Variabel Kualitas Pelayanan**

No. Soal	$r_{xy}$	$r_{tabel}$	Kriteria
14	0,687	0,361	Valid
15	0,816	0,361	Valid
16	0,700	0,361	Valid
17	0,723	0,361	Valid
18	0,609	0,361	Valid
19	0,622	0,361	Valid
20	0,774	0,361	Valid
21	0,734	0,361	Valid
22	0,786	0,361	Valid
23	0,625	0,361	Valid
24	0,657	0,361	Valid

### 3.5.2 Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Suharsimi, 2010:221). Ghozali (2011:47) mengatakan bahwa suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Untuk menguji reliabilitas ini menggunakan uji reliabilitas instrumen yang diperoleh dengan cara menganalisis data dari suatu hasil pengtesan.

**Tabel 3.5**

**Hasil Uji Coba Reliabilitas Instrumen**

No	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i> ( $\alpha$ )	Minimal <i>Cronbach Alpha</i> ( $\alpha$ ) yang disyaratkan	Kriteria
1.	Penataan Arsip	0,826	0,70	Reliabel
2.	Kompetensi Petugas Arsip	0,788	0,70	Reliabel
3.	Kualitas Pelayanan	0,764	0,70	Reliabel

### 3.6 Metode Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel yang diteliti, melakukan perhitungan



untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2010:207).

### 3.6.1 Metode Analisis Deskriptif Persentase

Analisis deskriptif mengacu pada transformasi data mentah ke dalam suatu bentuk yang akan membuat pembaca lebih mudah memahami dan menafsirkan maksud dari data atau angka yang ditampilkan kegunaan utama analisis deskriptif adalah untuk menggambarkan jawaban-jawaban observasi (Sarwono, 2006:138). Statistik deskriptif merupakan statistik yang berfungsi untuk mendeskriptifkan atau memberi gambaran tentang objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan kesimpulan yang berlaku secara umum (Sugiyono, 2010:29).

Langkah yang ditempuh dalam penggunaan analisis ini adalah :

1. Membuat tabel distribusi jawaban.
2. Menjumlah skor jawaban responden dengan ketentuan skor yang telah ditetapkan.
3. Menjumlah skor jawaban yang diperoleh dari setiap responden.
4. Memasukkan skor jawaban tersebut ke dalam rumus sebagai berikut:

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\% \quad (\text{Ali ,1993:186})$$

Keterangan :

Mn : jumlah skor yang diperoleh

$N$  : jumlah skor ideal (jumlah responden x jumlah pernyataan x skor tertinggi)

$\%$  : tingkat keberhasilan yang dicapai

5. Hasil yang diperoleh dikonsultasikan dengan tabel kategori
6. Kesimpulan berdasarkan kategori.

Untuk menentukan kategori yang diperoleh dibuat tabel kategori yang disusun melalui perhitungan sebagai berikut :

- 1) % maksimal =  $5/5 \times 100\% = 100\%$
- 2) % minimal =  $1/5 \times 100\% = 20\%$
- 3) Rentangan persentase =  $100\% - 20\% = 80\%$
- 4) Interval % =  $80\% / 5 = 16\%$
- 5) Membuat tabel persentase skor dan kategori penataan arsip dan kompetensi petugas arsip sebagai berikut :

**Tabel 3.6**  
**Interval Persentase Skor dan Kategori Penataan Arsip Dan Kompetensi Petugas Arsip**

Interval persentase	Kriteria
85%-100%	Sangat Tinggi
69%-84%	Tinggi
53%-68%	Sedang
37%-52%	Rendah
20%-36%	Sangat Rendah

### 3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Sebelum menentukan persamaan atau model regresinya, maka persamaan regresi harus memenuhi uji asumsi klasik terlebih dahulu karena akan dijadikan sebagai alat prediksi. Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi yang digunakan untuk menganalisis dalam penelitian ini BLUE (*best linier unbiased and estimate*) memenuhi asumsi klasik.

#### 3.6.2.1 Uji Normalitas

Ghozali (2007:110) menyatakan untuk menguji normalitas data salah satu cara yang digunakan adalah dengan melihat normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dan distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk suatu garis lurus diagonal dan *plotting* data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

#### 3.6.2.2 Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas artinya antara variabel yang terdapat dalam model regresi, memiliki hubungan yang sempurna salah satu cara untuk mengidentifikasi dengan mengkorelasikan antara variabel dan apabila

korelasinya signifikan, maka antar variabel bebas tersebut terjadi multikolinieritas. Deteksi adanya multikolinieritas dapat pula dipergunakan nilai VIF (*Varian Inflation Factor*), bila nilai VIF dibawah 10 dan nilai toleransi di atas 0,1 berarti data bebas multikolinieritas (Ghozali, 2007:91).

### **3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas**

Heteroskedastisitas berarti bahwa seluruh faktor gangguan tidak memiliki varian yang sama atau tidak konstan. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual atau satu pengamatan ke pengamatan lain yang tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika varian berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

### **3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui besarnya hubungan antara variabel penataan arsip ( $X_1$ ) dan kompetensi petugas ( $X_2$ ) dengan variabel kualitas pelayanan ( $Y$ ) baik secara parsial maupun secara simultan. Tahapan analisis regresi ganda sebagai berikut:

Mencari Persamaan Regresi Linear Berganda

$$\check{Y} = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

Keterangan:

$\check{Y}$  : Kualitas pelayanan

$a$  : Koefisien Regresi (Konstanta)

$b_1$  : Koefisien regresi untuk penataan arsip

$b_2$  : Koefisien regresi untuk kompetensi petugas

$x_1$  : Penataan arsip

$x_2$  : Kompetensi petugas

### 3.7 Uji Hipotesis

#### 3.7.1 Uji Parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk menguji koefisien regresi secara parsial atau terpisah dari variabel bebas lainnya.

Kaidah pengambilan keputusannya adalah:

- a. Jika nilai signifikasi  $t < \alpha$  (0,05) atau koefisien  $t_{hitung}$  signifikasi pada taraf  $< 5\%$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti penataan arsip dan kompetensi petugas mempengaruhi kualitas pelayanan.

- b. Jika nilai signifikansi  $t > \alpha$  (0,05) atau koefisien  $t_{hitung}$  signifikansi pada taraf  $> 5\%$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang berarti penataan arsip dan kompetensi petugas tidak mempengaruhi kualitas pelayanan.

### 3.7.2 Uji Simultan (uji F)

Uji Simultan digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen).

Keputusan untuk menentukan apakah variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat adalah sebagai berikut:

- a. Jika  $F_{hitung}$  signifikan pada taraf  $< 5\%$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya secara simultan penataan arsip dan kompetensi petugas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- b. Jika  $F_{hitung}$  signifikan pada taraf  $> 5\%$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya penataan arsip dan kompetensi petugas tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

## 3.8 Koefisien Determinasi

### 3.8.1 Koefisien Determinasi Simultan ( $R^2$ )

Koefisien determinasi simultan ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh penataan arsip dan kompetensi petugas arsip terhadap kualitas pelayanan dari hasil penelitian. Jika  $R^2$  yang diperoleh mendekati 1, maka dapat dikatakan semakin kuat model tersebut dalam menerangkan

variasi variabel bebas terhadap variabel terikat, sebaliknya jika  $R^2$  mendekati nol, maka semakin lemah variasi variabel bebas menerangkan variabel terikat.

### **3.8.2 Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ )**

Koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) digunakan untuk mengetahui sejauh mana sumbangan dari masing-masing variabel bebas, jika variabel lainnya konstant terhadap variabel terikat, maka semakin besar variasi sumbangannya terhadap variabel terikat.

Untuk membantu proses pengolahan data secara tepat dan cepat, maka pengolahan data dapat dilakukan dengan menggunakan *program SPSS*.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak yang berada di Jl. Bhayangkara Baru 8A Demak. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak terdiri dari tujuh unit kerja yang mencakup Sub bagian Tata Usaha, Seksi Urusan Agama Islam, Seksi Pelayanan Haji dan Umroh, Seksi Mapenda, Seksi Pekapontren, Seksi Penamas, Penyelenggara Zakat dan Wakaf dengan jumlah pegawai sebanyak 68 orang.

Penelitian ini dilaksanakan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak pada unit kerja subbag tata usaha. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 40 pegawai yang mencakup 6 pegawai seksi urusan agama islam, 7 pegawai seksi pelayanan haji dan umroh, 10 pegawai seksi mapenda, 7 pegawai seksi pekapontren, 7 pegawai seksi penamas, dan 3 pegawai penyelenggara zakat dan wakaf.

Waktu penelitian yaitu dilaksanakan pada bulan Desember 2012 sampai dengan bulan Mei 2013. Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan dengan memberikan angket untuk setiap variabel, yaitu variabel penataan arsip, variabel kompetensi petugas arsip, dan variabel kualitas pelayanan.



#### 4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Analisa deskriptif persentase digunakan untuk mengkaji variabel-variabel yang ada pada penelitian ini yang terdiri dari penataan arsip, kompetensi petugas arsip, kualitas pelayanan di Sub Bagian Tata Usaha di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak. Lebih jelasnya berikut akan diuraikan satu persatu dari variabel yang ada.

##### 4.1.2.1 Penataan Arsip

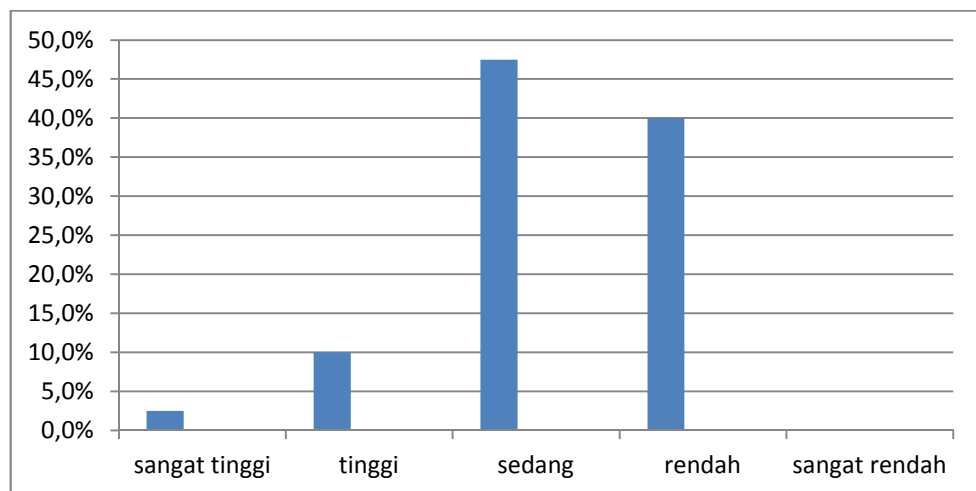
Berdasarkan hasil penelitian deskriptif persentase untuk variabel penataan arsip diperoleh persentase rata-rata sebesar 58%. Berdasarkan analisis deskriptif persentase dapat disimpulkan bahwa penataan arsip sub bagian tata usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak termasuk dalam kategori sedang. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.1**  
**Distribusi Frekuensi Penataan Arsip**

No	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	85%-100%	Sangat Tinggi	1	2,5%
2	69%-84%	Tinggi	4	10%
3	53%-68%	Sedang	19	47,5%
4	37%-52%	Rendah	16	40%
5	20%-36%	Sangat Rendah	0	0%
Jumlah			40	100%

(Sumber : Data Penelitian 2013, Diolah)

Lebih jelasnya gambaran tentang penataan arsip sub bagian tata usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak di gambarkan secara grafis dengan diagram batang berikut ini :



**Gambar 4.1**

**Diagram Distribusi Frekuensi Penataan Arsip Sub Bagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak**

Berdasarkan Gambar 4.1 terdapat 1 responden (2,5%) sangat tinggi, 4 responden (10%) tinggi, 19 responden (47,5%) sedang dan 16 responden (40%) rendah. Dengan kata lain responden menjawab penataan arsip masih dibawah 69 yaitu sedang dan rendah. Gambar 4.1 terdapat 16 responden (40%) yang masih menjawab dalam kategori rendah, maka dapat dijelaskan dalam Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak dalam penyimpanan arsip, penempatan dan penemuan kembali masih dalam kategori sedang.

Adapun penataan arsip sub bagian tata usaha per indikator dapat di uraikan seperti di bawah ini:

### 1) Penyimpanan

Penyimpanan arsip di dalam penelitian ini merupakan komponen dari penataan arsip. Sub indikator penyimpanan dalam penelitian ini adalah mengetahui sistem penyimpanan yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi suatu organisasi. Hasil penelitian tentang penyimpanan lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.1.1**  
**Distribusi Frekuensi Penyimpanan Sub Bagian Tata Usaha Kantor**  
**Kementerian Agama Kabupaten Demak**

No	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase(%)
1	85%-100%	Sangat Tinggi	5	12,5%
2	69%-84%	Tinggi	6	15%
3	53%-68%	Sedang	12	30%
4	37%-52%	Rendah	14	35%
5	20%-36%	Sangat Rendah	3	7,5%
Jumlah			40	100%

(Sumber : Data Penelitian 2013, Diolah)

Berdasarkan data yang diperoleh terdapat 5 responden yang menjawab dalam kategori sangat tinggi (12,5%), 6 responden yang menjawab dalam kategori tinggi (15%), 12 responden menjawab sedang (30%), 14 responden menjawab rendah (35%) dan 3 responden menjawab sangat rendah (7,5%) . 3 responden (7,5%) yang masih menjawab dalam kategori sangat rendah tersebut dikarenakan sistem pengarsipan yang digunakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak yaitu sistem pokok soal dan sistem tanggal akan tetapi dua sistem tersebut masih kurang baik atau lemah untuk prosedur penyimpanan arsip yang efektif dan efisien. Penyimpanan arsip

sub bagian tata usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak secara keseluruhan masih dalam kategori rendah.

## 2) Penempatan

Penempatan arsip di dalam penelitian ini merupakan komponen dari penataan arsip. Sub indikator penyimpanan dalam penelitian ini adalah mengetahui sistem penyimpanan yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi suatu organisasi. Hasil penelitian tentang penempatan lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.1.2**  
**Distribusi Frekuensi Penempatan Sub Bagian Tata Usaha Kantor**  
**Kementerian Agama Kabupaten Demak**

No	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	85%-100%	Sangat Tinggi	2	5%
2	69%-84%	Tinggi	15	37,5%
3	53%-68%	Sedang	7	17,5%
4	37%-52%	Rendah	16	40%
5	20%-36%	Sangat Rendah	0	0%
Jumlah			40	100%

(Sumber : Data Penelitian 2013, Diolah)

Berdasarkan data yang diperoleh terdapat 2 responden yang menjawab dalam kategori sangat tinggi (5%), 15 responden yang menjawab dalam kategori tinggi (37,5%), 7 responden menjawab sedang (17,5%) dan 16 responden menjawab rendah (40%). 16 responden (40%) yang masih menjawab dalam kategori rendah tersebut dikarenakan penempatan arsip masih kurang teratur atau rapi, tempat arsip yang digunakan juga masih belum sesuai dengan ketentuan tempat penyimpanan arsip. Penempatan

arsip sub bagian tata usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak secara keseluruhan dalam kategori rendah.

### 3) Penemuan Kembali

Penemuan kembali arsip di dalam penelitian ini merupakan komponen dari penataan arsip. Sub indikator penemuan kembali dalam penelitian ini adalah arsip yang diperlukan dapat ditemukan dengan cepat dan tepat. Hasil penelitian tentang penemuan kembali lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.1.3**  
**Distribusi Frekuensi Penemuan kembali Sub Bagian Tata Usaha**  
**Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak**

No	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	85%-100%	Sangat Tinggi	6	15%
2	69%-84%	Tinggi	7	17,5%
3	53%-68%	Sedang	17	42,5%
4	37%-52%	Rendah	7	17,5%
5	20%-36%	Sangat Rendah	3	7,5%
Jumlah			40	100%

(Sumber : Data Penelitian 2013, Diolah)

Berdasarkan data yang diperoleh terdapat 6 responden yang menjawab dalam kategori sangat tinggi (15%), 7 responden yang menjawab dalam kategori tinggi (17,5%), 17 responden menjawab sedang (42,5%), 7 responden menjawab rendah (17,5%) dan 3 responden menjawab sangat rendah(7,5%). 3 responden (7,5%) yang masih menjawab dalam kategori sangat rendah tersebut dikarenakan sistem pengarsipan yang digunakan masih lemah menyebabkan dalam penemuan kembali juga sedikit lama atau

lamban. Penemuan kembali arsip sub bagian tata usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak secara keseluruhan dalam kategori sedang.

#### 4.1.2.2 Kompetensi Petugas Arsip

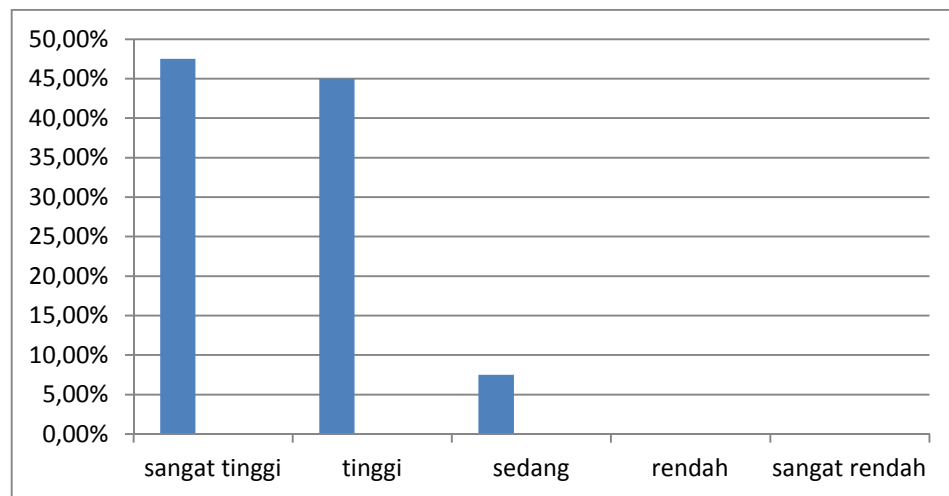
Berdasarkan hasil penelitian deskriptif persentase untuk variabel kompetensi petugas arsip diperoleh persentase rata-rata sebesar 83%. Berdasarkan analisis deskriptif persentase dapat disimpulkan bahwa kompetensi petugas arsip sub bagian tata usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak termasuk dalam kategori tinggi. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.2**  
**Distribusi Frekuensi Kompetensi Petugas Arsip**

No	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	85%-100%	Sangat Tinggi	19	47,5%
2	69%-84%	Tinggi	18	45%
3	53%-68%	Sedang	3	7,5%
4	37%-52%	Rendah	0	0%
5	20%-36%	Sangat Rendah	0	0%
Jumlah			40	100%

(Sumber : Data Penelitian 2013, Diolah)

Lebih jelasnya gambaran tentang kompetensi petugas arsip sub bagian tata usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak di gambarkan secara grafis dengan diagram batang berikut ini :



**Gambar 4.2**

**Diagram Distribusi Frekuensi Kompetensi Petugas Arsip Sub Bagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak**

Berdasarkan Gambar 4.2 terdapat 19 responden (47,5%) sangat tinggi, 18 responden (45%) tinggi dan 3 responden (7,5%) sedang. Dengan kata lain tidak ada responden yang menjawab kompetensi petugas arsip dibawah 68 yaitu rendah atau sangat rendah. Gambar 4.1 terdapat 3 responden (7,5%) yang masih menjawab dalam kategori sedang, maka dapat dijelaskan kompetensi petugas arsip dalam Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak mengenai ketelitian, kecerdasan, kecekatan dan kerapian masih terdapat (7,5%) kategori sedang akan tetapi secara keseluruhan sudah dalam kategori sangat tinggi.

Adapun kompetensi petugas arsip sub bagian tata usaha per indikator dapat di uraikan seperti di bawah ini:

1) Ketelitian

ketelitian di dalam penelitian ini merupakan komponen dari kompetensi petugas arsip. Sub indikator ketelitian dalam penelitian ini

adalah mengetahui arsip sesuai dengan jenisnya. Hasil penelitian tentang ketelitian lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.2.1**  
**Distribusi Frekuensi Ketelitian Sub Bagian Tata Usaha Kantor**  
**Kementerian Agama Kabupaten Demak**

No	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	85%-100%	Sangat Tinggi	18	45%
2	69%-84%	Tinggi	13	32,5%
3	53%-68%	Sedang	3	7,5%
4	37%-52%	Rendah	6	15%
5	20%-36%	Sangat Rendah	0	0,00%
Jumlah			40	100%

(Sumber : Data Penelitian 2013, Diolah)

Berdasarkan data yang diperoleh terdapat 18 responden yang menjawab dalam kategori sangat tinggi (45%), 13 responden yang menjawab dalam kategori tinggi (33%), 3 responden menjawab sedang (8%) dan 6 responden menjawab rendah (15%). 6 responden (15%) yang masih menjawab dalam kategori rendah, tingkat ketelitian petugas arsip yang masih lemah dikarenakan kurangnya pelatihan mengenai sistem kearsipan. Ketelitian petugas arsip sub bagian tata usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak secara keseluruhan dalam kategori sangat tinggi.

## 2) Kecerdasan

Kecerdasan di dalam penelitian ini merupakan komponen dari kompetensi petugas arsip. Sub indikator kecerdasan dalam penelitian ini adalah mengetahui arsip sesuai dengan jenisnya dan memiliki daya ingat



yang baik. Hasil penelitian tentang kecerdasan lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.2.2**  
**Distribusi Frekuensi Kecerdasan Sub Bagian Tata Usaha Kantor**  
**Kementerian Agama Kabupaten Demak**

No	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	85%-100%	Sangat Tinggi	17	42,5%
2	69%-84%	Tinggi	23	57,5%
3	53%-68%	Sedang	0	0,00%
4	37%-52%	Rendah	0	0,00%
5	20%-36%	Sangat Rendah	0	0,00%
Jumlah			40	100%

(Sumber : Data Penelitian 2013, Diolah)

Berdasarkan data yang diperoleh terdapat 17 responden yang menjawab dalam kategori sangat tinggi (42,5%) dan 23 responden yang menjawab dalam kategori tinggi (57,5%). Kecerdasan petugas arsip bagian tata usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak secara keseluruhan dalam kategori tinggi.

### 3) Kecekatan

Kecekatan di dalam penelitian ini merupakan komponen dari kompetensi petugas arsip. Sub indikator kecekatan dalam penelitian ini adalah mengetahui arsip sesuai dengan jenisnya dan dapat mengambil arsip secara tepat. Hasil penelitian tentang kecekatan lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.2.3**  
**Distribusi Frekuensi Kecekatan Sub Bagian Tata Usaha Kantor**  
**Kementerian Agama Kabupaten Demak**

No	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	85%-100%	Sangat Tinggi	14	35%
2	69%-84%	Tinggi	22	55%
3	53%-68%	Sedang	4	10%
4	37%-52%	Rendah	0	0,00%
5	20%-36%	Sangat Rendah	0	0,00%
Jumlah			40	100%

(Sumber : Data Penelitian 2013, Diolah)

Berdasarkan data yang diperoleh terdapat 14 responden yang menjawab dalam kategori sangat tinggi (35%), 22 responden yang menjawab dalam kategori tinggi (57,5%) dan 4 responden menjawab sedang (10%). 4 responden (10%) yang masih menjawab dalam kategori sedang, tingkat kecekatan petugas arsip yang masih sedang dikarenakan tingkat ketelitiannya yang masih lemah dalam sistem pengarsipan. Kecekatan petugas arsip sub bagian tata usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak secara keseluruhan dalam kategori tinggi.

#### 4) Kerapian

Kerapian di dalam penelitian ini merupakan komponen dari kompetensi petugas arsip. Sub indikator kerapian dalam penelitian ini adalah menyusun berkas atau arsip dengan rapi. Hasil penelitian tentang kerapian lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.2.4**  
**Distribusi Frekuensi Kerapian Sub Bagian Tata Usaha Kantor**  
**Kementerian Agama Kabupaten Demak**

No	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	85%-100%	Sangat Tinggi	16	40%
2	69%-84%	Tinggi	20	50%
3	53%-68%	Sedang	4	10%
4	37%-52%	Rendah	0	0,00%
5	20%-36%	Sangat Rendah	0	0,00%
Jumlah			40	100%

(Sumber : Data Penelitian 2013, Diolah)

Berdasarkan data yang diperoleh terdapat 16 responden yang menjawab dalam kategori sangat tinggi (40%), 20 responden yang menjawab dalam kategori tinggi (50%) dan 4 responden menjawab sedang (10%). 4 responden (10%) yang masih menjawab dalam kategori sedang, tingkat kerapian petugas arsip yang masih sedang dikarenakan sistem penyimpanan dan penempatan yang masih belum maksimal dan masih ada (5%) bagian yang tergolong rendah. Kerapian petugas arsip sub bagian tata usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak secara keseluruhan dalam kategori tinggi.

#### **4.1.2.3 Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh persentase rata-rata sebesar 85%. Berdasarkan analisis deskriptif persentase dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sub bagian tata usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak

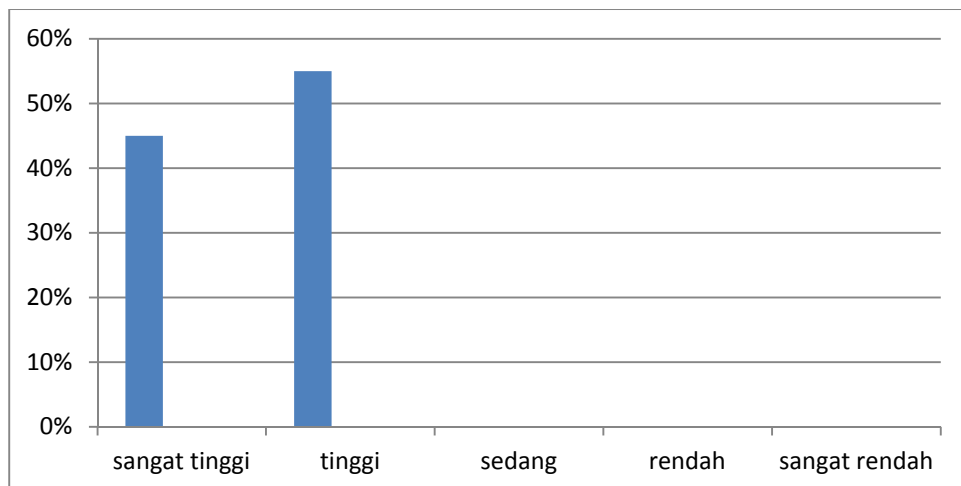
termasuk dalam kategori sangat tinggi. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.3**  
**Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan**

No	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	85%-100%	Sangat Tinggi	18	45%
2	69%-84%	Tinggi	22	55%
3	53%-68%	Sedang	0	0,00%
4	37%-52%	Rendah	0	0,00%
5	20%-36%	Sangat Rendah	0	0,00%
Jumlah			40	100%

(Sumber : Data Penelitian 2013, Diolah)

Lebih jelasnya gambaran tentang kualitas pelayanan arsip sub bagian tata usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak digambarkan secara grafis dengan diagram batang berikut ini :



**Gambar 4.3**  
**Diagram Distribusi Frekuensi Penataan Arsip Sub Bagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak**

Berdasarkan Gambar 4.3. terdapat 18 responden (45%) sangat tinggi, dan 22 responden (55%) tinggi. Dengan kata lain tidak ada responden yang menjawab kualitas pelayanan arsip dibawah 84 yaitu sedang, rendah atau sangat rendah. Gambar 4.3 menjelaskan kualitas pelayanan petugas arsip sub bagian tata usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak secara keseluruhan sudah dalam kategori tinggi.

Adapun kualitas pelayanan arsip sub bagian tata usaha per indikator dapat di uraikan seperti di bawah ini:

#### 1) Berwujud

Berwujud di dalam penelitian ini merupakan komponen dari kualitas pelayanan arsip. Sub indikator berwujud dalam penelitian ini adalah adanya sarana prasarana yang mendukung dalam pelayanan. Hasil penelitian tentang berwujud lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.3.1**  
**Distribusi Frekuensi Berwujud Sub Bagian Tata Usaha Kantor**  
**Kementerian Agama Kabupaten Demak**

No	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	85%-100%	Sangat Tinggi	20	50%
2	69%-84%	Tinggi	18	45%
3	53%-68%	Sedang	2	5%
4	37%-52%	Rendah	0	0,00%
5	20%-36%	Sangat Rendah	0	0,00%
Jumlah			40	100%

(Sumber : Data Penelitian 2013, Diolah)

Berdasarkan data yang diperoleh terdapat 20 responden yang menjawab dalam kategori sangat tinggi (50%), 18 responden yang

menjawab tinggi (45%) dan 2 responden yang menjawab dalam kategori sedang (5%). 2 responden (5%) yang masih menjawab dalam kategori sedang dikarenakan fasilitas kearsipan yang ada belum banyak menunjang dalam keperluannya. Berwujud(bentuk fisik) arsip sub bagian tata usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak secara keseluruhan dalam kategori sangat tinggi.

## 2) Keandalan

Keandalan di dalam penelitian ini merupakan komponen dari kualitas pelayanan arsip. Sub indikator keandalan dalam penelitian ini adalah pemberian pelayanan yang tepat waktu. Hasil penelitian tentang keandalan lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.3.2**  
**Distribusi Frekuensi keandalan Sub Bagian Tata Usaha Kantor**  
**Kementerian Agama Kabupaten Demak**

No	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	85%-100%	Sangat Tinggi	18	45%
2	69%-84%	Tinggi	22	55%
3	53%-68%	Sedang	0	0%
4	37%-52%	Rendah	0	0,00%
5	20%-36%	Sangat Rendah	0	0,00%
Jumlah			40	100%

(Sumber : Data Penelitian 2013, Diolah)

Berdasarkan data yang diperoleh terdapat 18 responden yang menjawab dalam kategori sangat tinggi (45%) dan 22 responden yang menjawab tinggi (55%). Keandalan pelayanan arsip bagian tata usaha

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak secara keseluruhan dalam kategori tinggi.

### 3) Daya Tanggap

Daya tanggap di dalam penelitian ini merupakan komponen dari kualitas pelayanan arsip. Sub indikator daya tanggap dalam penelitian ini adalah pemberian informasi kepada peminjam secara cepat dan tepat. Hasil penelitian tentang daya tanggap lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.3.3**  
**Distribusi Frekuensi Daya Tanggap Sub Bagian Tata Usaha Kantor**  
**Kementerian Agama Kabupaten Demak**

No	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	85%-100%	Sangat Tinggi	16	40%
2	69%-84%	Tinggi	24	60%
3	53%-68%	Sedang	0	0%
4	37%-52%	Rendah	0	0,00%
5	20%-36%	Sangat Rendah	0	0,00%
Jumlah			40	100%

(Sumber : Data Penelitian 2013, Diolah)

Berdasarkan data yang diperoleh terdapat 16 responden yang menjawab dalam kategori sangat tinggi (40%) dan 24 responden yang menjawab tinggi (60%). Daya tanggap pelayanan arsip bagian tata usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak secara keseluruhan dalam kategori tinggi.

#### 4) Jaminan

Jaminan di dalam penelitian ini merupakan komponen dari kualitas pelayanan arsip. Sub indikator jaminan dalam penelitian ini adalah sopan santun petugas dan menumbuhkan rasa percaya pada peminjam. Hasil penelitian tentang jaminan lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.3.4**  
**Distribusi Frekuensi Jaminan Sub Bagian Tata Usaha Kantor**  
**Kementerian Agama Kabupaten Demak**

No	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	85%-100%	Sangat Tinggi	16	40%
2	69%-84%	Tinggi	18	45%
3	53%-68%	Sedang	6	15%
4	37%-52%	Rendah	0	0,00%
5	20%-36%	Sangat Rendah	0	0,00%
Jumlah			40	100%

(Sumber : Data Penelitian 2013, Diolah)

Berdasarkan data yang diperoleh terdapat 16 responden yang menjawab dalam kategori sangat tinggi (40%), 18 responden menjawab tinggi (45%) dan 6 responden yang menjawab tinggi (15%). 6 responden (15%) yang masih menjawab dalam kategori sedang dikarenakan kurangnya komunikasi yang kondusif antara peminjam arsip dengan petugas arsip menyebabkan sedikit lemahnya tingkat kepercayaan petugas arsip terhadap peminjam arsip. Jaminan arsip sub bagian tata usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak secara keseluruhan dalam kategori tinggi.



### 5) Empati

Empati di dalam penelitian ini merupakan komponen dari kualitas pelayanan arsip. Sub indikator empati dalam penelitian ini adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual dengan berupaya memahami keinginan peminjam. Hasil penelitian tentang empati lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.3.5**  
**Distribusi Frekuensi Empati Sub Bagian Tata Usaha Kantor**  
**Kementerian Agama Kabupaten Demak**

No	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	85%-100%	Sangat Tinggi	20	50%
2	69%-84%	Tinggi	20	50%
3	53%-68%	Sedang	0	0,00%
4	37%-52%	Rendah	0	0,00%
5	20%-36%	Sangat Rendah	0	0,00%
Jumlah			40	100%

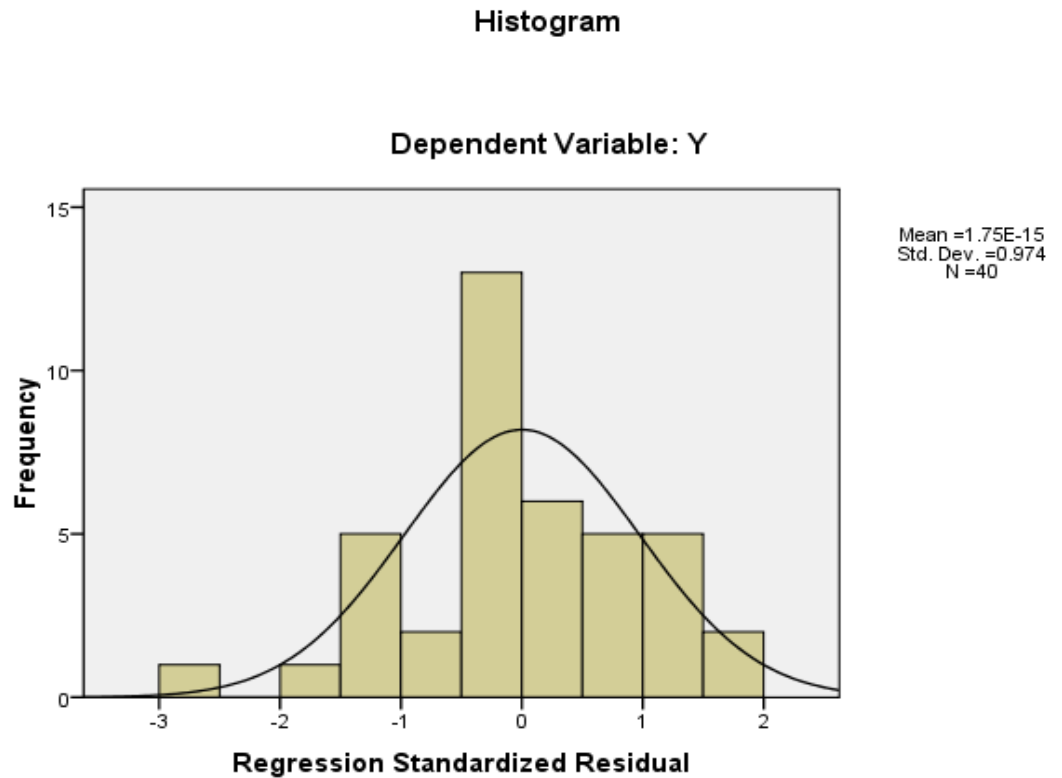
(Sumber : Data Penelitian 2013, Diolah)

Berdasarkan data yang diperoleh terdapat 20 responden yang menjawab dalam kategori sangat tinggi (50%) dan 20 responden yang menjawab tinggi (20%). Empati pelayanan arsip bagian tata usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak terlihat seimbang yaitu (50%) dalam kategori sangat tinggi dan (50%) dalam kategori tinggi.

### **4.1.3 Uji Prasyarat Analisa Regresi**

#### **4.1.3.1 Uji Normalitas**

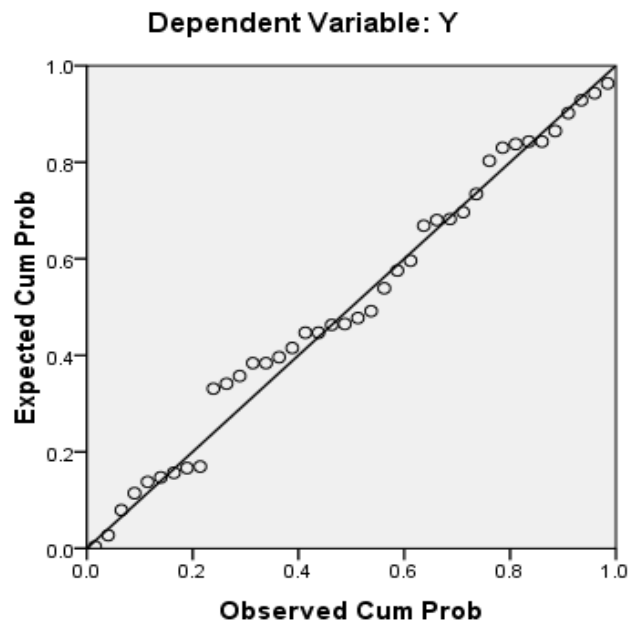
Tujuan dari uji normalitas adalah untuk menentukan apakah variabel berdistribusi normal atau tidak. Jika data berdistribusi normal, maka uji hipotesis menggunakan statistik parametrik, sedangkan jika data tidak berdistribusi normal, maka uji hipotesis menggunakan statistik non-parametrik. Pengujian normalitas dilakukan dengan analisis grafik, dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Model regresi memenuhi asumsi normalitas jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal. Hasil uji normalitas dengan menggunakan program SPSS 16 adalah sebagai berikut:



**Gambar 4.4**  
**Hasil Uji Normalitas Analisis Grafik**

Analisis grafik dengan melihat histogram dapat menyesatkan khususnya untuk jumlah sampel yang kecil. Metode yang lebih handal adalah dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Hasil uji normalitas dengan menggunakan SPSS 16 adalah sebagai berikut:

### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



**Gambar 4.5**  
**Hasil Uji Normalitas**

Dengan melihat tampilan grafik histogram maupun grafik normal plot dapat disimpulkan bahwa grafik histogram memberikan pola distribusi normal, karena data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah grafik histogramnya. Sedangkan pada grafik normal plot terlihat titik – titik membentuk suatu garis yang mengikuti garis diagonalnya. Dari kedua grafik tersebut menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Namun uji di atas masih terdapat kelemahan karena bila tidak hati – hati secara visual dalam melihat gambar dapat menyesatkan karena kelihatan normal, oleh sebab itu uji normalitas dilengkapi dengan uji statistik yaitu dengan uji *kolmogorov-smirnov*, dengan dasar pengambilan

keputusan berdasarkan probabilitas. Jika probabilitas  $> 0,05$  maka data penelitian berdistribusi normal. Hasil dari uji normalitas *kolmogorov-smirnov* dengan menggunakan program SPSS 16 adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Hasil Output SPSS 16 Uji Normalitas *Kolmogrov-Smirnov***

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.38122976
Most Extreme Differences	Absolute	.102
	Positive	.062
	Negative	-.102
Kolmogorov-Smirnov Z		.644
Asymp. Sig. (2-tailed)		.802

a. Test distribution is Normal.

Berdasarkan hasil uji normalitas *kolmogorov-smirnov* terlihat dari nilai Asymp. Sig. ( 2-tailed ) sebesar 0,802 jadi probabilitas  $> 0,05$  maka data penelitian berdistribusi normal.

#### 4.1.4 Uji Asumsi Klasik

##### 4.1.4.1 Uji Multikolinieritas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik

seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dapat dilakukan dengan mencari besarnya *Variance Inflation Factor* ( VIF ) dan nilai *tolerancenya*. Jika nilai VIF kurang dari 10 dan nilai toleransinya lebih dari 0,1 maka regresi bebas dari multikolinearitas. Hasil dari uji multikolinieritas dengan menggunakan program SPSS 16 adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Penataan	.927	1.078
	Kompetensi	.927	1.078

a. Dependent Variable: Kualitas pelayanan

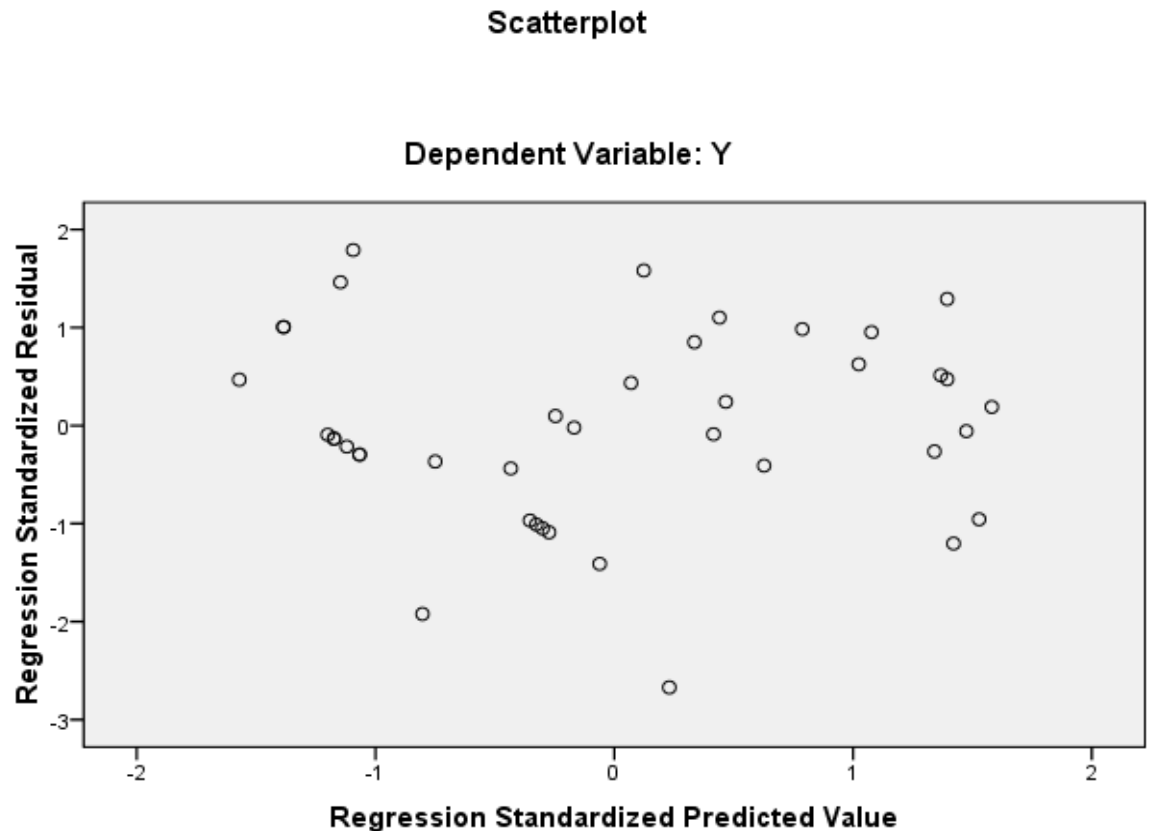
Dari tabel 4.5 diperoleh VIF untuk variabel penataan arsip dan kompetensi petugas arsip masing – masing sebesar  $1,078 \leq 10$  dan nilai *tolerance* sebesar  $0,927 \geq 0,1$  sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung multikolenieritas.

#### 4.1.4.2 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian terhadap heterokedastisitas dapat dilakukan melalui pengamatan terhadap pola *scatter plot* yang dihasilkan melalui program SPSS 16. Apabila pola *scatter plot* membentuk pola tertentu, maka model

regresi memiliki gejala heterokedastisitas. Munculnya gejala heterokedastisitas menunjukkan bahwa penaksir dalam model regresi tidak efisien dalam sampel besar maupun kecil.

Jika tidak ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y maka dapat disimpulkan bebas heteroskedastisitas sehingga model regresi dapat dipakai untuk memprediksi kualitas pelayan berdasarkan masukan variabel bebas atau independen penataan arsip dan kompetensi petugas arsip. Hasil dari uji heterokedastisitas dengan menggunakan program SPSS 16 adalah sebagai berikut :



**Gambar 4.6**

### Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar diatas tampak bahwa titik-titik menyebar diatas dan dibawah nol pada sumbu vertikal dan tidak teratur, sehingga dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung *heterokedastisitas*.

#### 4.1.5 Hasil Analisa Regresi Berganda

Model analisis berganda digunakan untuk mengetahui bentuk pengaruh penataan arsip dan kompetensi petugas arsip terhadap kualitas pelayanan secara parsial dan simultan. Berdasarkan hasil perhitungan *SPSS 18.00 for windows* diperoleh regresi sebagai berikut:

**Tabel 4.6**  
**Analisis Regresi**

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Zero-order	Partial	Partial	Tolerance
1 (Constant)	19.067	3.116		6.118	.000					
Penataan	.099	.140	.065	.706	.485	.287	.115	.063	.927	1.078
Kompetensi	.785	.088	.821	8.900	.000	.839	.826	.791	.927	1.078

a. Dependent

Variable: Kualitas

pelayanan

Sumber: data penelitian yang diolah 2013



Berdasarkan tabel 4.6 diperoleh koefisien regresi untuk variabel penataan arsip sebesar 0,099, kompetensi petugas arsip sebesar 0,785, dan konstanta sebesar 19,067. Dari hasil analisis tersebut sehingga diperoleh persamaan regresi berganda yaitu:

$$Y = 19,067 + 0,099X_1 + 0,785X_2$$

Persamaan regresi tersebut mempunyai makna sebagai berikut:

1. Konstanta = 19,067

Jika variabel penataan arsip dan kompetensi petugas arsip sebesar 0, maka kualitas pelayanan akan menjadi 19,067.

2. Koefisien  $X_1 = 0,099$

Jika variabel penataan arsip mengalami peningkatan sebesar satu poin, sedangkan kompetensi petugas arsip dianggap konstan, maka akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,099.

3. Koefisien  $X_2 = 0,785$

Jika variabel kompetensi petugas arsip mengalami peningkatan sebesar satu poin, sedangkan penataan arsip dianggap konstan, maka akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,785.

#### **4.1.5.1 Uji Partial (t)**

Uji partial ( uji t ) pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat/dependen. Kaidah pengambilan keputusan dalam uji t dengan menggunakan program SPSS 16.

Hasil analisa uji t dengan menggunakan program SPSS 16 adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Output SPSS 16 Analisa Uji T**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19.067	3.116		6.118	.000
Penataan	.099	.140	.065	.706	.485
Kompetensi	.785	.088	.821	8.900	.000

a. Dependent

Variable: Kualitas pelayanan

Sumber : data penelitian yang diolah, 2013

**a. Pengaruh Penataan Arsip Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Sub Bagian Tata Usaha.**

Pengujian hipotesis secara parsial ini dimaksudkan untuk menguji pengaruh penataan arsip (X1) terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata usaha (Y). Berdasarkan Tabel 4.7 diperoleh nilai konstanta sebesar 19,067, berdasarkan pengujian diperoleh koefisien untuk variabel penataan arsip sebesar 0,099 dengan  $t_{hitung} = 0,706$  dan  $p_{value} = 0,485 > 0,05$ , sehingga  $H_a$  ditolak. Hal ini berarti bahwa hipotesis kualitas  $H_a$  yang menyatakan ada pengaruh secara parsial penataan arsip (X1) terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata usaha (Y) ditolak. Maka dapat diputuskan bahwa secara parsial

penataan arsip tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata usaha di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.

**b. Pengaruh Kompetensi Petugas Arsip Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Usaha.**

Pengujian hipotesis secara parsial ini dimaksudkan untuk menguji pengaruh kompetensi petugas arsip ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata usaha ( $Y$ ). Hasil pengujian untuk variabel kompetensi petugas arsip diperoleh koefisien sebesar 0,785 dengan  $t_{hitung} = 8,900$  dan  $p_{value} = 0,000 < 0,05$ , sehingga  $H_a$  diterima. Hal ini berarti bahwa hipotesis kualitas  $H_a$  yang menyatakan ada pengaruh secara parsial kompetensi petugas arsip ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata usaha ( $Y$ ) diterima. Maka dapat diputuskan bahwa secara parsial kompetensi petugas arsip berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata usaha di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.

**4.1.5.2 Uji Simultan (F)**

Uji simultan (uji F) pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas/independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat/dependen. Kaidah pengambilan keputusan dalam uji F dengan menggunakan program SPSS 16.

Hasil analisa uji f dengan menggunakan program SPSS 16 adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.8**  
**Hasil Output SPSS 16 Analisa Uji F**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	535.635	2	267.818	44.810	.000 <sup>a</sup>
	Residual	221.140	37	5.977		
	Total	756.775	39			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : data penelitian yang diolah, 2013.

Berdasarkan hasil uji simultan ( uji f ) diperoleh f hitung = 44,810 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi jauh lebih kecil dari 0,05 maka Ho ditolak, hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang berbunyi ada pengaruh yang positif dan signifikan penataan arsip dan kompetensi petugas terhadap kualitas pelayanan pada sub bagian tata usaha di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak **diterima**.

#### 4.1.5.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah dimaksudkan untuk mengetahui besarnya hubungan atau pengaruh variabel independen (penataan arsip, kompetensi petugas arsip) terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan sub bagian tata usaha).

## 1) Parsial

Untuk mengetahui besarnya penataan arsip, kompetensi petugas arsip terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata usaha secara parsial, dapat diketahui berdasarkan nilai kuadrat dari *Correlations Partial*.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Out Put SPSS 16 Analisis Uji Koefisien Determinasi**  
**( $r^2$ ) Parsial**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Correlations			Collinearity Statistics	
Model		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)					
	Penataan	.287	.115	.063	.927	1.078
	Kompetensi	.839	.826	.791	.927	1.078

a. Dependent Variable:

Kualitas pelayanan

Sumber : Data penelitian yang diolah, 2013

Berdasarkan tabel 4.9 besarnya pengaruh penataan arsip terhadap kualitas pelayanan sebesar  $(0,115)^2 \times 100\% = 1,32\%$  dan pengaruh kompetensi petugas arsip terhadap kualitas pelayanan sebesar  $(0,826)^2 \times 100\% = 68,22\%$ .

## 2) Simultan

Untuk mengetahui besarnya pengaruh penataan arsip, kompetensi petugas arsip terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata usaha secara simultan, dapat diketahui berdasarkan nilai *Adjusted R Square*. Hasil dari

analisa uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan menggunakan program SPSS 16 adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.10**  
**Hasil Output SPSS 16 Analisa Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**  
**Simultan**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.841 <sup>a</sup>	.708	.692	2.445

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent

Variable: Y

Sumber : data penelitian yang diolah, 2013

Berdasarkan tabel 10 diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,692 Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh penataan arsip dan kompetensi petugas arsip terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata usaha di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak adalah sebesar 69,2%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 30,8%, menjelaskan bahwa kualitas pelayanan sub bagian tata usaha dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar model.

## **4.2 Pembahasan**

### **4.2.1 Pengaruh Penataan Arsip dan Kompetensi Petugas Arsip Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Usaha Secara Parsial**

#### **4.2.1.1 Pengaruh Penataan Arsip Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Usaha**

Berdasarkan hasil uji parsial ( uji t ) dapat diketahui bahwa penataan arsip tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata usaha. Tidak adanya pengaruh antara variabel penataan arsip terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata usaha karena ada indikator dalam variabel penataan yang masih sedang dan rendah pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan, rata-ratanya menunjukkan dalam kriteria sedang. Kualitas pelayanan arsip yang baik itu juga dipengaruhi oleh sistem penataan arsip yang baik, seperti dalam penyimpanannya, penempatannya sampai penemuan kembali pada saat arsip dibutuhkan tetapi dalam penelitian ini variabel penataan arsip belum ada pengaruh terhadap kualitas pelayanan dijelaskan oleh data penelitian bahwa ada indikator penataan arsip yang masih berkriteria sedang dan rendah. Hasil temuan ini tidak sesuai dengan teori Amsyah (2005:108), mengemukakan terdapat lima tahap dalam meyimpan arsip yaitu : 1) memeriksa, 2) mengindeks, 3) mengkode, 4) menyortir, 5) penempatan.

Dari analisa deskriptif persentase, berdasarkan kriteria yang ada maka variabel penataan arsip termasuk didalam kategori sedang. Terdapat 1 responden yang menjawab penataan arsip (3%) dalam

kategori sangat tinggi, 4 responden yang menjawab penataan arsip(10%) dalam kategori tinggi, 19 responden menjawab penataan arsip(48%) dalam kategori sedang, 16 responden menjawab penataan arsip(40%)dalam kategori rendah dengan persentase rata-rata sebesar 58% kategori sedang. Penataan arsip di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak terkategori sedang karena sistem penataan yang masih belum konsisten dengan sistem yang dipakai sejak awal penataan, diharapkan penataan arsip itu dapat lebih efektif dan efisien dalam fungsinya. Sistem penataan arsip sebaiknya disesuaikan dengan tempat penyimpanan dan di barengi sarana kearsipan yang baik dan sesuai. Beda-bedakan jenis arsipnya dengan penataan yang rapi dan benar jika sistem yang digunakan sudah berjalan dengan baik maka ada sistem pemeliharaan. Seperti pemberian obat-obatan(racun) pada arsip-arsip tersebut agar tidak rusak atau dimakan rayap.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fitriana Puji Astuti (2006) menguji tentang pengaruh kemampuan petugas kearsipan terhadap pelaksanaan penanganan arsip pada badan arsip daerah propinsi jawa tengah. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kemampuan petugas kearsipan terhadap pelaksanaan penanganan arsip sebesar 31,08%.



#### **4.2.1.2 Pengaruh Kompetensi Petugas Arsip Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Usaha**

Berdasarkan hasil uji parsial ( uji t ) dapat diketahui bahwa kompetensi petugas arsip terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata usaha. Adanya pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi petugas arsip terhadap kualitas pelayanan dikarenakan tingginya kriteria pada indikator yang ada di dalam variabel kompetensi petugas arsip itu sendiri, indikator yang ada dalam variabel kompetensi petugas arsip rata-rata berkriteria tinggi meskipun masih ada indikator yang masih berkriteria sedang dan rendah. Kompetensi petugas arsip itu kemampuan manusia yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan dalam mengelola arsip dalam hal penyimpanan, penataan, pemeliharaan, pemusnahan sampai penemuan kembali secara efektif dan efisien pada saat arsip itu dibutuhkan kembali sebagai guna informasi ataupun yang lain. Dari data yang ditemukan dilapangan menunjukkan kompetensi petugas arsip berpengaruh terhadap kualitas pelayanan terbukti dari tingkat pendidikan yang dimiliki oleh petugas arsip, meskipun dalam prakteknya penataan arsip masih kurang baik atau belum sesuai sistem pengarsipan yang digunakan dalam instansi tersebut. Hasil temuan ini sesuai dengan teori Mulyono dkk (2012 : 39), mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi petugas arsip yaitu: (1) ketrampilan, (2) ketelitian, (3) kerapian, (4) kecerdasan.

Dari analisa deskriptif persentase, berdasarkan kriteria yang ada maka variabel kompetensi petugas arsip termasuk didalam kategori sangat tinggi. Terdapat 19 responden yang menjawab kompetensi petugas arsip (47,5%) dalam kategori sangat tinggi, 18 responden yang menjawab kompetensi petugas arsip (45%) dalam kategori tinggi, 3 responden yang menjawab kompetensi petugas arsip (7,5%) dalam kategori sedang dengan persentase rata-rata sebesar 83% dalam kategori tinggi.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Agung Khairul Anam (2009) yang menguji pengaruh pengalaman kerja dan sarana kearsipan terhadap kemampuan pegawai mengelola arsip kantor sekretariat daerah kabupaten batang. Penelitian ini menerangkan bahwa secara parsial pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap kemampuan pegawai mengelola arsip 22,56 % sedangkan sarana kearsipan berpengaruh terhadap kemampuan pegawai mengelola arsip sebesar 11,49 %.

#### **4.2.1.3 Pengaruh Penataan Arsip, Kompetensi Petugas Arsip Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Usaha Secara Simultan**

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F) dapat diketahui bahwa penataan arsip, kompetensi petugas arsip berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata usaha. Adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel penataan arsip dan kompetensi petugas arsip terhadap kualitas pelayanan dikarenakan tingginya kriteria pada indikator yang ada di dalam variabel kualitas itu

sendiri dan dipengaruhi oleh variabel penataan arsip dan kompetensi petugas arsip yang dirata-rata juga berkriteria tinggi, meskipun ada beberapa dari indikator yang menunjukkan dalam kriteria sedang dan rendah. kualitas pelayanan itu tindakan atau kegiatan yang ditawarkan yang berpengaruh pada kemampuan untuk mencapai mutu yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan. Penjelasan diatas mengenai adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel penataan arsip dan kompetensi petugas arsip terhadap kualitas pelayanan. Hasil temuan ini sesuai dengan teori (Kotler, 1988 :47) faktor yang mempengaruhi kualitas antara lain :

- (1) akses,
- (2) komunikasi,
- (3) kompetensi,
- (4) kesopanan,
- (5) kredibilitas,
- (6) reliabilitas,
- (7) cepat-tanggap,
- (8) kepastian,
- (9) hal-hal yang berwujud,
- (10) memahami (mengenal konsumen).

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh penataan arsip dan kompetensi petugas arsip terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak. maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Ada pengaruh penataan arsip dan kompetensi petugas arsip terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata usaha di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.
2. Tidak ada pengaruh penataan arsip terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata usaha di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.
3. Ada pengaruh kompetensi petugas arsip terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata usaha di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa hasil penelitian, ada beberapa saran yang dapat penulis berikan antara lain:

1. Petugas arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak diharapkan bisa mencoba menyimpan arsip dengan sistem pengarsipan yang lain seperti sistem abjad, sistem nomor terakhir, sistem klasifikasi desimal dan sistem wilayah karena sistem pengarsipan yang digunakan saat ini dua sistem yang masih kurang baik atau lemah dalam penyimpanan arsip yang efektif dan efisien. yaitu sistem pokok soal dan sistem tanggal.
2. Petugas arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak diharapkan konsisten dalam menempatkan arsip sesuai dengan langkah-langkah yang benar dengan sistem pengarsipan yang digunakan instansi dengan tertata dan rapi.
3. Petugas arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak diharapkan bisa diikutkan pelatihan mengenai sistem kearsipan. Tujuannya tingkat ketelitian petugas arsip lebih baik dan profesional dalam kerjanya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abu Bakar, Hadi. 1997. *Cara-cara Pengolahan Kearsipan yang Praktis dan Efisien*. Jakarta : Djambatan.
- Ali, Mohammad. 1993. *Strategi Penelitian Pendidikan*. Jakarta : Angkasa
- Amsyah, Zulkifli. 2005. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta : PT SUN.
- Anam, Agung Khairul. 2009. Pengaruh Pengalaman Kerja dan Sarana Kearsipan Terhadap Kemampuan Pegawai Mengelola Arsip Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Batang. *Skripsi*. Semarang : Fakultas Ekonomi UNNES.
- Astuti. Pudji Fitriana. 2006. “Pengaruh Kemampuan Petugas Kearsipan Terhadap Pelaksanaan Penanganan Arsip pada Badan Arsip Daerah Propinsi Jawa Tengah”. *Skripsi*. Semarang : Fakultaas Ilmu Sosial UNNES.
- Barthos, Basir . 2009. *Manajemen kearsipan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi SPSS*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- . 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasabuan S.P., Malayu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rahmat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rahmat dan Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mulyono, sularso dkk. 2012. *Manajemen Kearsipan*. Semarang : UNNES PRESS.
- Philip, Kotler. 1988. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Purwanto, Ngalm. 2005. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: Rosda Karya.

- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta : Graha ilmu.
- Suharsimi, Arikunto. 1993. *Organisasidan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- . 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : PT RINEKA CIPTA.
- Sugiyono. 2010. *Penelitian Pendidikan*. Bandung : ALFABETA.
- Sukoco, Badri Munir. 2006. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta : Erlangga.
- Suparno, Suhaenah. 2000. *Membangun Kompetensi Belajar*. Jakarta: Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi.
- The Liang Gie. 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy., Anastasia. 2003. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta. Penerbit Andi.

# LAMPIRAN



## Lampiran 1

### DAFTAR NAMA RESPONDEN

No	Kode Responden	Nama
1	R-1	H.Juair, S.Ag., M.M., M.Si
2	R-2	Drs. H . Nurrohim
3	R-3	Munaji, S.H.I., M.S.I.
4	R-4	Siti Maria Ulfa, S.Pd.I.
5	R-5	Mohamad Abdul Azis, S.Kom
6	R-6	Salma Munawarroh, S.Pd.I.
7	R-7	Lina Uktofia Wahyul Hidayah
8	R-8	H. Muhaimin. S.Pd.I., M.H.
9	R-9	Abdul Kharis
10	R-10	Ani Susilowati
11	R-11	Syariful Ajib, S.Sy
12	R-12	Amin Fadzilah
13	R-13	H. Masrokhan
14	R-14	Dra. Hj. Maskanah
15	R-15	Drs. H. Sutrisno
16	R-16	H. Mat Roekan, S.Pd.I.
17	R-17	Khulalul Mubaroq, S.Kom
18	R-18	Hj. Hanifah
19	R-19	Rohmat
20	R-20	Nur Sayyidah
21	R-21	Drs. Mustain, M.Si
22	R-22	Nur Aziz, S.Pd.I.
23	R-23	Mohamad Muslimin, S.Pd.I.
24	R-24	Evi Prasetyowati, S.Pd.
25	R-25	Kisyanto
26	R-26	Eva Ordiana, S.Th.I.

27	R-27	Hj. Ali Sugiyanto, S.H.I, M.M
28	R-28	Siti Musyariah
29	R-29	Sami'in
30	R-30	Drs. H. Ahmad Anas, M.S.I.
31	R-31	Dra. Hj. Minnati
32	R-32	Hj. Sri Rahayu
33	R-33	Suparmin
34	R-34	H. Sujati, S.Ag, M.Pd.
35	R-35	Abu Mansur
36	R-36	Sujono
37	R-37	Kumaidi, S.H.
38	R-38	Siti Sundari
39	R-39	Faridah
40	R-40	Abdul Rosyid

## Lampiran 2

### KISI-KISI ANGKET PENELITIAN

No	Variabel	Indikator	Butir Soal	Jumlah
1	Penataan Arsip	1. Penyimpanan	1,2	2
		2. Penempatan	3,4	2
		3. Penemuan kembali	5	1
2	Kompetensi Petugas Arsip	1. Ketelitian	6,7	2
		2. Kecerdasan	8,9	2
		3. Kecekatan	10,11	2
		4. Kerapian	12,13	2
3	Kualitas Pelayanan	1. Berwujud	14,15	2
		2. Keandalan	16,17	2
		3. Ketanggapan	18,19	2
		4. Jaminan	20,21	2
		5. Empati	22,23,24	3
			Jumlah	24

### Lampiran 3

#### **KUESIONER PENELITIAN**

#### **PENGARUH PENATAAN ARSIP DAN KOMPETENSI PETUGAS ARSIP TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN DEMAK**

Responden yang terhormat,

Saya adalah mahasiswa program studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi. Oleh sebab itu, saya memohon bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi beberapa pertanyaan dalam kuesioner ini untuk melengkapi pengumpulan data skripsi saya.

Saya mengharapkan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/I untuk memberikan jawaban pada kuesioner ini secara jujur dan apa adanya karena identitas dan informasi dari responden akan dirahasiakan oleh peneliti dan semata-mata digunakan untuk kepentingan akademis.

Selain untuk kepentingan akademis, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk kantor kementerian agama kabupaten demak agar digunakan sebagai masukan dan saran perbaikan.

Akhir kata, saya ucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu/Saudara/I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini.

Semarang, Mei 2013

Siti Mukaromah

No :
------

### I. Petunjuk Pengisian

1. Berikan tanda *checklist* (√) pada salah satu kategori yang paling mendukung jawaban Bapak/Ibu/Saudara/I.
2. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.

Jawaban yang tersedia berupa skala 1-5 yang mempunyai arti:

Nilai	Tingkat Persetujuan
1	Tidak Setuju (TS)
2	Kurang Setuju (KS)
3	Ragu-Ragu (RR)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

### II. Pertanyaan Penelitian

#### A. Penataan arsip

No.	Item Pertanyaan	TS	KS	RR	S	SS
		1	2	3	4	5
	<b>Penyimpanan</b>					
1.	Petugas arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak dalam menyimpan arsip sudah sesuai prosedur.					
2.	Petugas arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak dalam menyimpan arsip sudah efektif dan efisien.					

	<b>Penempatan</b>					
3.	Penempatan arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak sudah rapi.					
4.	Petugas arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak dalam penempatan arsip sudah sesuai langkah-langkah yang benar.					
	<b>Penemuan kembali</b>					
5.	Penemuan kembali arsip yang diperlukan dapat dilakukan dengan cepat dan tepat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.					

#### B. Kompetensi petugas arsip

No.	Item Pertanyaan	TS	KS	RR	S	SS
		1	2	3	4	5
	<b>Ketelitian</b>					
6.	Petugas arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak dapat membedakan arsip sesuai indeks.					
7.	Petugas arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak mempunyai tingkat ketelitian yang tinggi.					
	<b>Kecerdasan</b>					
8.	Petugas arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak memiliki tingkat pendidikan yang baik.					
9.	Petugas arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak dapat memperbaiki cara-cara pelaksanaan					

	pengarsipan demi kemajuan organisasi					
	<b>Kecekatan</b>					
10.	Petugas arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak cekatan dalam mengelola arsip.					
11.	Petugas arsip dapat mengambilkan warkat yang dibutuhkan secara cepat dan tepat.					
	<b>Kerapian</b>					
12.	Petugas arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak dapat menyusun arsip secara rapi.					
13.	Arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak tertata rapi sehingga mudah dalam menemukan kembali.					

### C. Kualitas Pelayanan

No.	Item Pertanyaan	TS	KS	RR	S	SS
		1	2	3	4	5
	<b>Bentuk fisik (<i>Tangible</i>)</b>					
14.	Kondisi keseluruhan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak terawat dengan baik					
15.	Para pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak berpenampilan rapi dan sopan.					
	<b>Keandalan (<i>Reability</i>)</b>					
16.	Penanganan peminjaman arsip di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak tidak berbelit-belit.					

17.	Petugas arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak memperlakukan peminjam arsip sesuai dengan harapan peminjam arsip.					
	<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>					
18.	Petugas arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak memberikan informasi yang dibutuhkan peminjam dengan jelas.					
19.	Petugas arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak cepat tanggap jika terjadi komplain atas pelayanan yang kurang memuaskan.					
	<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>					
20.	Petugas arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak menyediakan layanan sesuai waktu yang di janjikan.					
21.	Petugas arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak menyelesaikan urusan pelayanan secara tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan dapat mengenali peminjam arsip.					
	<b>Empati</b>					
22.	Para petugas arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak membantu peminjam arsip dalam pencarian arsip yang diperlukan peminjam.					
23.	Para petugas arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak memahami					



	kebutuhan peminjam arsip secara spesifik.					
24	Para petugas arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak secara hati-hati mendengarkan permintaan peminjam arsip.					

## Lampiran 4

**TABULASI DATA HASIL PENELITIAN  
PENATAAN ARSIP**

NO	KODE	BUTIR SOAL					Jumlah
		1	2	3	4	5	
1	R-1	1	3	3	2	5	14
2	R-2	3	3	3	2	2	13
3	R-3	1	4	3	1	3	12
4	R-4	2	2	3	3	3	13
5	R-5	2	2	3	3	3	13
6	R-6	1	4	3	1	3	12
7	R-7	4	3	2	2	3	14
8	R-8	5	4	5	5	2	21
9	R-9	3	3	3	2	3	14
10	R-10	1	2	4	3	4	14
11	R-11	3	3	3	5	3	17
12	R-12	2	3	3	5	5	18
13	R-13	3	3	5	3	5	19
14	R-14	1	3	3	5	3	15
15	R-15	1	2	3	1	2	9
16	R-16	2	4	3	1	1	11
17	R-17	4	2	3	2	3	14
18	R-18	4	2	2	4	3	15
19	R-19	4	3	2	3	1	13
20	R-20	4	2	3	4	2	15
21	R-21	4	3	3	4	4	18
22	R-22	2	3	3	4	5	17
23	R-23	1	2	2	2	4	11
24	R-24	2	2	3	4	3	14

25	R-25	2	4	3	2	2	13
26	R-26	1	3	2	2	3	11
27	R-27	2	3	3	4	4	16
28	R-28	4	3	2	2	3	14
29	R-29	4	3	3	4	2	16
30	R-30	3	3	4	3	4	17
31	R-31	2	1	3	4	3	13
32	R-32	1	2	3	2	4	12
33	R-33	3	3	4	4	3	17
34	R-34	2	3	3	2	3	13
35	R-35	3	3	4	2	3	15
36	R-36	1	2	4	2	3	12
37	R-37	5	4	5	4	5	23
38	R-38	3	4	2	2	5	16
39	R-39	1	2	3	2	2	10
40	R-40	3	2	3	5	4	17

### KOMPETENSI PETUGAS ARSIP

NO	KODE	BUTIR SOAL								Jumlah
		6	7	8	9	10	11	12	13	
1	R-1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	R-2	4	4	4	4	3	3	4	4	30
3	R-3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	R-4	2	4	4	4	3	3	4	3	27
5	R-5	2	4	4	4	3	3	4	3	27
6	R-6	5	5	5	5	5	5	5	5	40
7	R-7	5	5	5	5	5	5	5	5	40
8	R-8	5	5	5	5	5	5	5	5	40
9	R-9	5	4	4	5	4	4	4	4	34
10	R-10	5	4	4	5	4	4	5	4	35
11	R-11	5	5	5	5	5	5	5	5	40
12	R-12	5	5	5	5	4	4	5	5	38
13	R-13	5	5	5	5	5	5	5	5	40
14	R-14	5	5	5	5	5	5	5	5	40
15	R-15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	R-16	5	4	4	5	4	4	5	5	36
17	R-17	5	5	5	5	5	5	5	5	40
18	R-18	5	4	4	4	4	4	4	4	33
19	R-19	5	5	5	5	5	5	5	5	40
20	R-20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
21	R-21	4	4	5	4	4	4	5	4	34
22	R-22	5	5	5	4	4	4	4	4	35
23	R-23	4	4	4	4	5	4	1	4	30
24	R-24	2	4	4	4	4	2	2	4	26
25	R-25	4	4	5	4	4	4	3	4	32
26	R-26	4	4	4	4	4	5	4	4	33

27	R-27	4	4	4	4	4	4	4	4	32
28	R-28	3	4	4	4	3	4	3	3	28
29	R-29	3	4	4	4	3	4	3	3	28
30	R-30	2	2	4	4	4	4	4	4	28
31	R-31	2	2	4	4	4	4	4	4	28
32	R-32	2	2	4	4	4	4	4	4	28
33	R-33	2	2	4	4	4	4	4	4	28
34	R-34	2	2	4	4	4	4	4	4	28
35	R-35	2	2	4	4	4	4	4	4	28
36	R-36	4	4	4	4	4	4	5	5	34
37	R-37	5	4	4	5	4	5	5	4	36
38	R-38	4	5	5	5	4	5	5	5	38
39	R-39	5	4	4	4	5	5	5	4	36
40	R-40	5	5	4	4	5	5	4	4	36



28	R-28	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	46
29	R-29	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	47
30	R-30	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	42
31	R-31	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	42
32	R-32	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	42
33	R-33	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	42
34	R-34	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	42
35	R-35	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	42
36	R-36	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	48
37	R-37	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	52
38	R-38	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	52
39	R-39	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	51
40	R-40	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	48

**Lampiran 5**

<b>ANALISIS DESKRIPTIF PRESENTASE</b>										
NO	Kode Resp	PENATAAN ARSIP			KOMPETENSI PETUGAS ARSIP			KUALITAS PELAYANAN		
		Skor	%	Krit	Skor	%	Krit	Skor	%	Krit
1	R-1	14	56%	S	32	80%	T	43	78,18%	T
2	R-2	13	52%	R	30	75%	T	43	78,18%	T
3	R-3	12	48%	R	32	80%	T	43	78,18%	T
4	R-4	13	52%	R	27	67,50%	S	44	80%	T
5	R-5	13	52%	R	27	67,50%	S	44	80%	T
6	R-6	12	48%	R	40	100%	ST	51	92,72%	ST
7	R-7	14	56%	S	40	100%	ST	53	96,36%	ST
8	R-8	21	84%	T	40	100%	ST	53	96,36%	ST
9	R-9	14	56%	S	34	85%	ST	51	92,72%	ST
10	R-10	14	56%	S	35	87,50%	ST	50	90,90%	ST
11	R-11	17	68%	S	40	100%	ST	52	94,54%	ST
12	R-12	18	72%	T	38	95%	ST	53	96,36%	ST
13	R-13	19	76%	T	40	100%	ST	50	90,90%	ST
14	R-14	15	60%	S	40	100%	ST	49	89,09%	ST
15	R-15	9	36%	R	32	80%	T	44	80,00%	T
16	R-16	11	44%	R	36	90%	ST	49	89,09%	ST
17	R-17	14	56%	S	40	100%	ST	55	100,00%	ST
18	R-18	15	60%	S	33	82,50%	T	43	78,18%	T



19	R-19	13	52%	R	40	100%	ST	53	96,36%	ST
20	R-20	15	60%	S	32	80%	T	43	78,18%	T
21	R-21	18	72%	T	34	85%	ST	41	74,54%	T
22	R-22	17	68%	S	35	88%	ST	48	87,27%	ST
23	R-23	11	44%	R	30	75%	T	39	70,90%	T
24	R-24	14	56%	S	26	65%	S	42	76,36%	T
25	R-25	13	52%	R	32	75%	T	43	78,18%	T
26	R-26	11	44%	R	33	83%	T	46	83,63%	T
27	R-27	16	64%	S	32	80%	T	46	83,63%	T
28	R-28	14	56%	S	28	70%	T	46	83,63%	T
29	R-29	16	64%	S	28	70%	T	47	85,45%	T
30	R-30	17	68%	S	28	70%	T	42	76,36%	T
31	R-31	13	52%	R	28	70%	T	42	76,36%	T
32	R-32	12	48%	R	28	70%	T	42	76,36%	T
33	R-33	17	68%	S	28	70%	T	42	76,36%	T
34	R-34	13	52%	R	28	70%	T	42	76,36%	T
35	R-35	15	60%	S	28	70%	T	42	76,36%	T
36	R-36	12	48%	R	34	85%	ST	48	87,27%	ST
37	R-37	23	92%	ST	36	90%	ST	52	94,54%	ST
38	R-38	16	64%	S	38	95%	ST	52	94,54%	ST
39	R-39	10	40%	R	36	90%	ST	51	92,72%	ST
40	R-40	17	68%	S	36	90%	ST	48	87,27%	ST

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN**

<b>Kriteria</b>	<b>Penataan</b>	<b>Kompetensi</b>	<b>Kualitas</b>
Sangat Tinggi	1	19	18
Tinggi	4	18	22
Sedang	19	3	0
Rendah	16	0	0
Sangat Rendah	0	0	0

**DISTRIBUSI PRESENTASE JAWABAN RESPONDEN**

<b>Kriteria</b>	<b>Penataan</b>	<b>Kompetensi</b>	<b>Kualitas</b>
Sangat Tinggi	2,5%	47,5%	45%
Tinggi	10%	45%	55%
Sedang	47,5%	7,5%	0%
Rendah	40%	0%	0%
Sangat Rendah	0%	0%	0%

## Lampiran 6

## ANALISIS DESKRIPTIF PERSENTASE PENATAAN ARSIP

NO	Kode Resp	PENYIMPANAN			PENEMPATAN			PENEMUAN KEMBALI			TOTAL SKOR		
		Skor	%	Krit	Skor	%	Krit	Skor	%	Krit	skor	%	Krit.
1	R-1	4	40%	R	5	50%	S	5	100%	ST	14	56%	S
2	R-2	6	60%	S	5	50%	S	2	40%	R	13	52%	R
3	R-3	5	50%	R	4	40%	R	3	60%	S	12	48%	R
4	R-4	4	40%	R	6	60%	S	3	60%	S	13	52%	R
5	R-5	4	40%	R	6	60%	S	3	60%	S	13	52%	R
6	R-6	5	50%	R	4	40%	R	3	60%	S	12	48%	R
7	R-7	7	70%	T	4	40%	R	3	60%	S	14	56%	S
8	R-8	9	90%	ST	10	100%	ST	2	40%	R	21	84%	T
9	R-9	6	60%	S	5	50%	R	3	60%	S	14	56%	S
10	R-10	3	30%	SR	7	70%	T	4	80%	T	14	56%	S
11	R-11	6	60%	S	8	80%	T	3	60%	S	17	68%	S
12	R-12	5	50%	R	8	80%	T	5	100%	ST	18	72%	T
13	R-13	6	60%	S	8	80%	T	5	100%	ST	19	76%	T
14	R-14	4	40%	R	8	80%	T	3	60%	S	15	60%	S
15	R-15	3	30%	ST	4	40%	R	2	40%	R	9	36%	R
16	R-16	6	60%	S	4	40%	R	1	20%	SR	11	44%	R
17	R-17	6	60%	S	5	50%	R	3	60%	S	14	56%	S
18	R-18	6	60%	S	6	60%	S	3	60%	S	15	60%	S

19	R-19	7	70%	T	5	50%	R	1	20%	SR	13	52%	R
20	R-20	6	60%	S	7	70%	T	2	40%	R	15	60%	S
21	R-21	7	70%	T	7	70%	T	4	80%	T	18	72%	T
22	R-22	5	50%	R	7	70%	T	5	100%	ST	17	68%	S
23	R-23	3	30%	SR	4	40%	R	4	80%	T	11	44%	R
24	R-24	4	40%	R	7	70%	T	3	60%	S	14	56%	S
25	R-25	6	60%	S	5	50%	R	2	40%	R	13	52%	R
26	R-26	4	40%	R	4	40%	R	3	60%	S	11	44%	R
27	R-27	5	50%	R	7	70%	T	4	80%	T	16	64%	S
28	R-28	7	70%	T	4	40%	R	3	60%	S	14	56%	S
29	R-29	7	70%	T	7	70%	T	2	40%	R	16	64%	S
30	R-30	6	60%	S	7	70%	T	4	80%	T	17	68%	S
31	R-31	3	30%	SR	7	70%	T	3	60%	S	13	52%	R
32	R-32	3	30%	SR	5	50%	R	4	80%	T	12	48%	R
33	R-33	6	60%	S	8	80%	T	3	60%	S	17	68%	S
34	R-34	5	50%	R	5	50%	R	3	60%	S	13	52%	R
35	R-35	6	60%	S	6	60%	S	3	60%	S	15	60%	S
36	R-36	3	30%	SR	6	60%	S	3	60%	S	12	48%	R
37	R-37	9	90%	ST	9	90%	ST	5	100%	ST	23	92%	ST
38	R-38	7	70%	T	4	40%	R	5	100%	ST	16	64%	S
39	R-39	3	30%	R	5	50%	R	2	40%	R	10	40%	R
40	R-40	5	50%	R	8	80%	T	4	80%	T	17	68%	S
RATA-RATA		5,3	53%	S	6,025	60%	S	3,2	64%	S	15	58%	S

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN**

<b>Kriteria</b>	<b>Penyimpanan</b>	<b>Penempatan</b>	<b>Penemuan kembali</b>
Sangat Tinggi	5	2	6
Tinggi	6	15	7
Sedang	12	7	17
Rendah	14	16	7
Sangat Rendah	3	0	3

**DISTRIBUSI PRESENTASE JAWABAN RESPONDEN**

<b>Kriteria</b>	<b>Penyimpanan</b>	<b>Penempatan</b>	<b>Penemuan kembali</b>
Sangat Tinggi	12,5%	5%	15%
Tinggi	15%	37,5%	17,5%
Sedang	30%	17,5%	42,5%
Rendah	35%	40%	17,5%
Sangat Rendah	7,5%	0%	7,5%

## Lampiran 7

## ANALISIS DESKRIPTIF PERSENTASE KOMPETENSI PETUGAS ARSIP

NO	Kode Resp	KETELITIAN			KECERDASAN			KECEKATAN			KERAPIAN			TOTAL SKOR		
		Skor	%	Krit	Skor	%	Krit	Skor	%	Krit	Skor	%	Krit	skor	%	Krit.
1	R-1	8	80%	T	8	80%	T	8	80%	T	8	80%	T	32	80%	T
2	R-2	8	80%	T	8	80%	T	6	60%	S	8	80%	T	30	75%	T
3	R-3	8	80%	T	8	80%	T	8	80%	T	8	80%	T	32	80%	T
4	R-4	6	60%	S	8	80%	T	6	60%	S	7	70%	T	27	68%	S
5	R-5	6	60%	S	8	80%	T	6	60%	S	7	70%	T	27	68%	S
6	R-6	10	100%	ST	10	100%	ST	10	100%	ST	10	100%	ST	40	100%	ST
7	R-7	10	100%	ST	10	100%	ST	10	100%	ST	10	100%	ST	40	100%	ST
8	R-8	10	100%	ST	10	100%	ST	10	100%	ST	10	100%	ST	40	100%	ST
9	R-9	9	90%	ST	9	90%	ST	8	80%	T	8	80%	T	34	85%	ST
10	R-10	9	90%	ST	9	90%	ST	8	80%	T	9	90%	ST	35	88%	ST
11	R-11	10	100%	ST	10	100%	ST	10	100%	ST	10	100%	ST	40	100%	ST
12	R-12	10	100%	ST	10	100%	ST	8	80%	T	10	100%	ST	38	95%	ST
13	R-13	10	100%	ST	10	100%	ST	10	100%	ST	10	100%	ST	40	100%	ST
14	R-14	10	100%	ST	10	100%	ST	10	100%	ST	10	100%	ST	40	100%	ST
15	R-15	8	80%	T	8	80%	T	8	80%	T	8	80%	T	32	80%	T
16	R-16	9	90%	ST	9	90%	ST	8	80%	T	10	100%	ST	36	90%	ST
17	R-17	10	100%	ST	10	100%	ST	10	100%	ST	10	100%	ST	40	100%	ST
18	R-18	9	90%	ST	8	80%	T	8	80%	T	8	80%	T	33	83%	T

19	R-19	10	100%	ST	10	100%	ST	10	100%	ST	10	100%	ST	40	100%	ST
20	R-20	8	80%	T	8	80%	T	8	80%	T	8	80%	T	32	80%	T
21	R-21	8	80%	T	9	90%	ST	8	80%	T	9	90%	ST	34	85%	ST
22	R-22	10	100%	ST	9	90%	ST	8	80%	T	8	80%	T	35	88%	ST
23	R-23	8	80%	T	8	80%	T	9	90%	ST	5	50%	S	30	75%	T
24	R-24	6	60%	S	8	80%	T	6	60%	S	6	60%	S	26	65%	S
25	R-25	8	80%	T	9	90%	ST	8	80%	T	7	70%	T	32	80%	T
26	R-26	8	80%	T	8	80%	T	9	90%	ST	8	80%	T	33	83%	T
27	R-27	8	80%	T	8	80%	T	8	80%	T	8	80%	T	32	80%	T
28	R-28	7	70%	T	8	80%	T	7	70%	T	6	60%	S	28	70%	T
29	R-29	7	70%	T	8	80%	T	7	70%	T	6	60%	S	28	70%	T
30	R-30	4	40%	R	8	80%	T	8	80%	T	8	80%	T	28	70%	T
31	R-31	4	40%	R	8	80%	T	8	80%	T	8	80%	T	28	70%	T
32	R-32	4	40%	R	8	80%	T	8	80%	T	8	80%	T	28	70%	T
33	R-33	4	40%	R	8	80%	T	8	80%	T	8	80%	T	28	70%	T
34	R-34	4	40%	R	8	80%	T	8	80%	T	8	80%	T	28	70%	T
35	R-35	4	40%	R	8	80%	T	8	80%	T	8	80%	T	28	70%	T
36	R-36	8	80%	T	8	80%	T	8	80%	T	10	100%	ST	34	85%	ST
37	R-37	9	90%	ST	9	90%	ST	9	90%	ST	9	90%	ST	36	90%	ST
38	R-38	9	90%	ST	10	100%	ST	9	90%	ST	10	100%	ST	38	95%	ST
39	R-39	9	90%	ST	8	80%	T	10	100%	ST	9	90%	ST	36	90%	ST
40	R-40	10	100%	ST	8	80%	T	10	100%	ST	8	80%	T	36	90%	ST
RATA-RATA		7,925	79%	T	8,675	87%	ST	8,35	84%	T	8,4	84%	T	33,35	83%	T

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN**

<b>Kriteria</b>	<b>Ketelitian</b>	<b>Kecerdasan</b>	<b>Kecekatan</b>	<b>Kerapian</b>
Sangat Tinggi	18	17	14	16
Tinggi	13	23	22	20
Sedang	3	0	4	4
Rendah	6	0	0	0
Sangat Rendah	0	0	0	0

**DISTRIBUSI PRESENTASE JAWABAN RESPONDEN**

<b>Kriteria</b>	<b>Ketelitian</b>	<b>Kecerdasan</b>	<b>Kecekatan</b>	<b>Kerapian</b>
Sangat Tinggi	45%	42,5%	35%	40%
Tinggi	37,5%	57,5%	55%	50%
Sedang	7,5%	0,00%	10%	10%
Rendah	15%	0,00%	0,00%	0,00%
Sangat Rendah	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%



## Lampiran 8

## ANALISIS DESKRIPTIF PERSENTASE KUALITAS PELAYANAN

NO	Kode Resp	BENTUK FISIK			KEANDALAN			DAYA TANGGAP			JAMINAN			EMPATI			TOTAL SKOR		
		Skor	%	Krit	Skor	%	Krit	Skor	%	Krit	Skor	%	Krit	Skor	%	Krit	skor	%	Krit.
1	R-1	8	80%	T	8	80%	T	8	80%	T	8	80%	T	11	73,33%	T	43	78%	T
2	R-2	7	70%	T	8	80%	T	8	80%	T	8	80%	T	12	80%	T	43	78%	T
3	R-3	8	80%	T	8	80%	T	7	70%	T	8	80%	T	12	80%	T	43	78%	T
4	R-4	8	80%	T	9	90%	ST	8	80%	T	7	70%	T	12	80%	T	44	80%	T
5	R-5	8	80%	T	9	90%	ST	8	80%	T	7	70%	T	12	80%	T	44	80%	T
6	R-6	10	100%	ST	10	100%	ST	8	80%	T	9	90%	ST	14	93,33%	ST	51	93%	ST
7	R-7	9	90%	ST	10	100%	ST	9	90%	ST	10	100%	ST	15	100%	ST	53	96%	ST
8	R-8	9	90%	ST	10	100%	ST	9	90%	ST	10	100%	ST	15	100%	ST	53	96%	ST
9	R-9	10	100%	ST	9	90%	ST	10	100%	ST	9	90%	ST	13	86,66%	ST	51	93%	ST
10	R-10	10	100%	ST	9	90%	ST	9	90%	ST	8	80%	T	14	93,33%	ST	50	91%	ST
11	R-11	10	100%	ST	10	100%	ST	10	100%	ST	9	90%	ST	13	86,66%	ST	52	95%	ST
12	R-12	10	100%	ST	9	90%	ST	9	90%	ST	10	100%	ST	15	100%	ST	53	96%	ST
13	R-13	10	100%	ST	9	90%	ST	9	90%	ST	10	100%	ST	12	80%	T	50	91%	ST
14	R-14	10	100%	ST	10	100%	ST	9	90%	ST	8	80%	T	12	80%	T	49	89%	ST
15	R-15	8	80%	T	8	80%	T	8	80%	T	8	80%	T	12	80%	T	44	80%	T
16	R-16	9	90%	ST	8	80%	T	9	90%	ST	9	90%	ST	14	93,33%	ST	49	89%	ST
17	R-17	10	100%	ST	10	100%	ST	10	100%	ST	10	100%	ST	15	100%	ST	55	100%	ST
18	R-18	8	80%	T	8	80%	T	7	70%	T	8	80%	T	12	80%	T	43	78%	T

19	R-19	9	90%	ST	9	90%	ST	10	100%	ST	10	100%	ST	15	100%	ST	53	96%	ST
20	R-20	8	80%	T	8	80%	T	7	70%	T	8	80%	T	12	80%	T	43	78%	T
21	R-21	5	50%	R	7	70%	T	9	90%	ST	8	80%	T	12	80%	T	41	75%	T
22	R-22	9	90%	ST	9	90%	ST	8	80%	T	9	90%	ST	13	86,66%	ST	48	87%	ST
23	R-23	5	50%	R	7	70%	T	8	80%	T	7	70%	T	12	80%	T	39	71%	T
24	R-24	7	70%	T	7	70%	T	8	80%	T	8	80%	ST	12	80%	T	42	76%	T
25	R-25	8	80%	T	7	70%	T	8	80%	T	8	80%	T	12	80%	T	43	78%	T
26	R-26	9	90%	ST	8	80%	T	8	80%	T	8	80%	T	13	86,66%	ST	46	84%	T
27	R-27	9	90%	ST	8	80%	T	8	80%	T	8	80%	T	13	86,66%	ST	46	84%	T
28	R-28	9	90%	ST	8	80%	T	8	80%	T	8	80%	T	13	86,66%	ST	46	84%	T
29	R-29	9	90%	ST	8	80%	T	8	80%	T	8	80%	T	14	93,33%	ST	47	85%	ST
30	R-30	8	80%	T	8	80%	T	8	80%	T	6	60%	S	12	80%	T	42	76%	T
31	R-31	8	80%	T	8	80%	T	8	80%	T	6	60%	S	12	80%	T	42	76%	T
32	R-32	8	80%	T	8	80%	T	8	80%	T	6	60%	S	12	80%	T	42	76%	T
33	R-33	8	80%	T	8	80%	T	8	80%	T	6	60%	S	12	80%	T	42	76%	T
34	R-34	8	80%	T	8	80%	T	8	80%	T	6	60%	S	12	80%	T	42	76%	T
35	R-35	8	80%	T	8	80%	T	8	80%	T	6	60%	S	12	80%	T	42	76%	T
36	R-36	9	90%	ST	7	70%	T	9	90%	ST	9	90%	ST	14	93,33%	ST	48	87%	ST
37	R-37	10	100%	ST	9	90%	ST	9	90%	ST	10	100%	ST	14	93,33%	ST	52	95%	ST
38	R-38	10	100%	ST	9	90%	ST	8	80%	T	10	100%	ST	15	100%	ST	52	95%	ST
39	R-39	8	80%	T	9	90%	ST	10	100%	ST	10	100%	ST	14	93,33%	ST	51	93%	ST
40	R-40	8	80%	T	9	90%	ST	9	90%	ST	8	80%	T	14	93,33%	ST	48	87%	ST
RATA-RATA		8,55	86%	ST	8,475	85%	ST	8,45	85%	ST	8,23	82%	T	12,98	87%	ST	46,67	85%	ST

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN**

<b>Kriteria</b>	<b>Bentuk fisik</b>	<b>Keandalan</b>	<b>Daya tanggap</b>	<b>Jaminan</b>	<b>Empati</b>
Sangat Tinggi	20	18	16	16	20
Tinggi	18	22	24	18	20
Sedang	2	0	0	6	0
Rendah	0	0	0	0	0
Sangat Rendah	0	0	0	0	0

**DISTRIBUSI PRESENTASE JAWABAN RESPONDEN**

<b>Kriteria</b>	<b>Bentuk fisik</b>	<b>Keandalan</b>	<b>Daya tanggap</b>	<b>Jaminan</b>	<b>Empati</b>
Sangat Tinggi	50%	45%	40%	40%	50%
Tinggi	45%	55%	60%	45%	50%
Sedang	5%	0,00%	0%	15%	0,00%
Rendah	0%	0,00%	0,00%	0,00%	00,00%
Sangat Rendah	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	00,00%

## Lampiran 9

### Analisis Validitas Dan Reliabelitas Instrument

<b>VALIDITAS INSTRUMENT</b>			
<b>No</b>	<b>Nilai r hitung</b>	<b>Nilai r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
1	0,914	0,361	VALID
2	0,920	0,361	VALID
3	0,909	0,361	VALID
4	0,869	0,361	VALID
5	0,934	0,361	VALID
6	0,875	0,361	VALID
7	0,766	0,361	VALID
8	0,789	0,361	VALID
9	0,848	0,361	VALID
10	0,808	0,361	VALID
11	0,824	0,361	VALID
12	0,739	0,361	VALID
13	0,899	0,361	VALID
14	0,687	0,361	VALID
15	0,816	0,361	VALID
16	0,700	0,361	VALID
17	0,723	0,361	VALID
18	0,609	0,361	VALID
19	0,622	0,361	VALID
20	0,774	0,361	VALID
21	0,734	0,361	VALID
22	0,786	0,361	VALID
23	0,625	0,361	VALID
24	0,657	0,361	VALID

<b>No</b>	<b>Nilai r hitung</b>	<b>Nilai r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
1	0,826	0,361	RELIABEL
2	0,788	0,361	RELIABEL
3	0,764	0,361	RELIABEL

## Lampiran 10

### HASIL UJI REGRESI BERGANDA

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	19.067	3.116		6.118	.000			
Penataan	.099	.140	.065	.706	.485	.063	.927	1.078
Kompetensi	.785	.088	.821	8.900	.000	.791	.927	1.078

a. Dependent Variable: Y

### UJI HIPOTESIS

#### 1. UJI PARSIAL (UJI t)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	19.067	3.116		6.118	.000			
Penataan	.099	.140	.065	.706	.485	.063	.927	1.078
Kompetensi	.785	.088	.821	8.900	.000	.791	.927	1.078

a. Dependent Variable: Y

## 2. UJI SIMULTAN (UJI F)

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	535.635	2	267.818	44.810	.000 <sup>a</sup>
	Residual	221.140	37	5.977		
	Total	756.775	39			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

## KOFISIEN DETERMINAN

### 1. KOEFISIEN DETERMINAN PARSIAL ( $r^2$ )

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Correlations			Collinearity Statistics	
		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)					
	Penataan	.287	.115	.063	.927	1.078
	Kompetensi	.839	.826	.791	.927	1.078

a. Dependent Variable:

Kualitas pelayanan

### 2. KOEFISIEN DETERMINASI SIMULTAN ( $R^2$ )

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.841 <sup>a</sup>	.708	.692	2.445

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

## Lampiran 11

### HASIL UJI ASUMSI KLASIK

#### 1. UJI NORMALITAS DATA

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.38122976
Most Extreme Differences	Absolute	.102
	Positive	.062
	Negative	-.102
Kolmogorov-Smirnov Z		.644
Asymp. Sig. (2-tailed)		.802

a. Test distribution is Normal.

#### 2. UJI MULTIKOLENIERITAS

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Penataan	.927	1.078
Kompetensi	.927	1.078

a. Dependent Variable: Kualitas pelayanan

### 3. UJI HETEROSKEDASTISITAS

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19.067	3.116		6.118	.000
Penataan	.099	.140	.065	.706	.485
Kompetensi	.785	.088	.821	8.900	.000

a. Dependent Variable: Y



## Lampiran 12



**KEPUTUSAN  
DEKAN FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

Nomor : *ASS7/UM 37.1.7/PP/2012*

**Tentang  
PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI/TUGAS AKHIR SEMESTER GASAL/GENAP  
TAHUN AKADEMIK 2012/2013**

- Menimbang** : Bahwa untuk memperlancar mahasiswa Jurusan/Prodi Pendidikan Ekonomi/Pendidikan Ekonomi (Pendidikan Administrasi Perkantoran) Fakultas Ekonomi membuat Skripsi/Tugas Akhir, maka perlu menetapkan Dosen-dosen Jurusan/Prodi Pendidikan Ekonomi/Pendidikan Ekonomi (Pendidikan Administrasi Perkantoran) Fakultas Ekonomi UNNES untuk menjadi pembimbing.
- Mengingat** : 1. SK. Rektor UNNES No. 164/O/2004 tentang Pedoman penyusunan Skripsi/Tugas Akhir Mahasiswa Strata Satu (S1) UNNES;  
2. SK Rektor UNNES No.162/O/2004 tentang penyelenggaraan Pendidikan UNNES;  
3. Undang-undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Tambahan Lembaran Negara RI No.4301, penjelasan atas Lembaran Negara RI Tahun 2003, Nomor 78)
- ~~Memperhatikan~~ : ~~Usulan Ketua Jurusan/Prodi Pendidikan Ekonomi/Pendidikan Ekonomi (Pendidikan Administrasi Perkantoran) Tanggal 02 Oktober 2012~~

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan**  
**PERTAMA** : Menunjuk dan mengugaskan kepada :
- Nama : Dra Nanik Suryani, M.Pd. ✓  
NIP : 195604211985032001  
Pangkat/Golongan : IV/b - Pembina Tk. I  
Jabatan Akademik : Lektor Kepala  
Sebagai Pembimbing I
  - Nama : NINA OKTARINA, S.Pd, M.Pd. ✓  
NIP : 197810072003122002  
Pangkat/Golongan : III/c - Penata  
Jabatan Akademik : Lektor  
Sebagai Pembimbing II
- Untuk membimbing mahasiswa penyusun skripsi/Tugas Akhir :
- Nama : SITI MUKAROMAH  
NIM : 7101409117  
Jurusan/Prodi : Pendidikan Ekonomi/Pendidikan Ekonomi (Pendidikan Administrasi Perkantoran)  
Topik : PENGARUH DISIPLIN KERJA dan LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR DEPARTEMEN AGAMA KOTA DEMAK
- KEDUA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.



DITETAPKAN DI : SEMARANG  
TANGGAL : *5-10-2012*

- Tembusan**
1. Pembantu Dekan Bidang Akademik
  2. Ketua Jurusan
  3. Dosen Pembimbing
  4. Pertinggal



Lampiran 13



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG (UNNES)  
FAKULTAS EKONOMI (FE)

Alamat: Gedung C-6, Kampus Sekaran Gunungpati, Semarang,  
Telp/Fax. (024) 8508015, website : <http://fe.unnes.ac.id>

Nomor : 2248/UN37.I.7/PP/2012  
Hal : Ijin Observasi

13. Desember 2012

Yth. Kantor Departemen Agama  
Jl. Bhayangkara Baru 3A  
Demak

Diberitahukan dengan hormat bahwa, mahasiswa kami:

Nama : Siti Mukaromah  
NIM : 7101409117  
Jurusan/Konsentrasi : Pend. Ekonomi /PAP

Bermaksud akan menyusun skripsi dengan topik "Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dikantor Departemen Agama Kabupaten Demak". Berkenaan dengan hal tersebut mohon kiranya agar mahasiswa yang bersangkutan dapat diijinkan untuk dapat melakukan observasi di Kantor Departemen Agama Kabupaten Demak, dengan alokasi waktu bulan Desember 2012 sd. selesai.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.



n. Dekan

bantu Dekan Bidang Akademik,

Tembusan Yth.:

1. Dekan
2. Ketua Jurusan Pend. Ekonomi  
Fakultas Ekonomi Unnes

Dr. Muhammad Khafid, S.Pd., M.Si  
NIP 197510101999031001

FM-05-AKD-24

## Lampiran 14



KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG (UNNES)

**FAKULTAS EKONOMI (FE)**

Alamat: Gedung C-6, Kampus Sekaran Gunungpati, Semarang,  
Telp/Fax. (024) 8508015, website : <http://fe.unnes.ac.id>

Nomor : 868 /UN37.1.7/PP/2013

.....<sup>16</sup> Mei 2013

Hal : Ijin Penelitian

Yth. Kepala Kantor Kementerian Agama  
Kabupaten Demak  
Jl. Bhayangkara Baru 8A  
• Demak

Diberitahukan dengan hormat bahwa, mahasiswa kami:

Nama : Siti Mukaromah  
NIM : 7101409117  
Jur./Konsentrasi : Pend. Ekonomi / P.A.P.

Bermaksud akan menyusun skripsi dengan judul "Pengaruh Penataan Arsip dan Kompetensi Petugas Arsip terhadap Kualitas Pelayanan Pada Sub Bagian Tata Usaha di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak". Berkenaan dengan hal tersebut mohon kiranya yang bersangkutan dapat diijinkan untuk dapat melakukan penelitian di Instansi yang Saudara pimpin dengan alokasi waktu bulan Mei 2013 sd. selesai.

Atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.



a.n. Dekan

Asisten Dekan Bidang Akademik,

Tembusan Yth.:

1. Dekan
2. Kajur. Pend. Ekonomi  
FE Universitas Negeri Semarang

Dr. Muhammad Khafid, S.Pd., M.Si.  
NIP. 197510101999031001



## Lampiran 15



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**KANTOR KABUPATEN**  
 Jl Bhayangkara Baru No. 8A Telp/Fax ( 0291 ) 685260  
**DEMAK**

**SURAT KETERANGAN**

Nomor. Kd.11.21/1/HM.00/ 211 / 2013

Yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a : Drs.H. Nor Rosyid, M.Si  
 N I P : 196112051994031001  
 J a b a t a n : Ka. Sub Bag TU  
 Unit Kerja : Kantor Kementerian Agama Kab. Demak  
 Alamat : Jl. Bhayangkara Baru No. 8 A Demak

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

N a m a : Siti Mukaromah  
 N I M : 7101409117  
 Jurusan/Konsentrasi : Pend. Ekonomi /PAP UNNES Semarang

Telah melaksanakan penelitian / observasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak, sebagai syarat penyusunan skripsi.

Demikian keterangan ini kami buat dengan sebenar-benarnya dan untuk dapat Dipergunakan sebagaimana mestinya.



Demak, 10 Juni 2013

An/Kepala  
 Ka. Sub bag TU

*[Handwritten Signature]*  
 Drs.H. Nor Rosyid, M.Si  
 NIP. 196112051994031001

Tembusan Yth:

1. Pembantu Dekan Bidang Akademik UNNES Semarang
2. Ka Kan Kemenag Kab. Demak ( Sebagai Laporan )