



**PENGARUH KETERAMPILAN PENGELOLAAN  
ARSIP, KOMUNIKASI INTERPERSONAL,  
PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN  
BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN TATA USAHA  
DI SMK WIDYA PRAJA UNGARAN**

**SKRIPSI**

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan  
Pada Universitas Negeri Semarang**

**Oleh  
Agustina Maharani  
NIM 7101415071**

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
2019**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

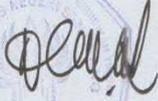
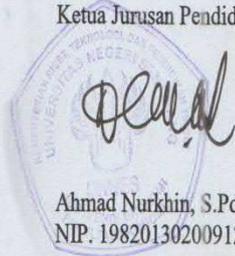
Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 4 April 2019

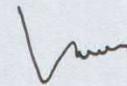
Mengetahui,

Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi

Ahmad Nurkhin, S.Pd., M.Si.  
NIP. 198201302009121005

Pembimbing



Dr. Muhsin, M.Si.  
NIP. 195411011980031002

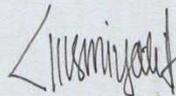
## PENGESAHAN KELULUSAN

kripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas  
Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Selasa

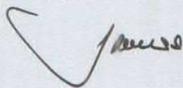
Tanggal : 23 April 2019

Penguji I



Ismiyati, S.Pd., M.Pd.  
NIP. 198009022005012002

Penguji II



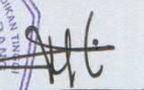
Wisudani Rahmanningtyas, S.Pd., M.Pd.  
NIP. 198906132015042002

Penguji III



Dr. H. Muhsin, M.Si.  
NIP. 195411011980031002



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi  
  
Drs. Heri Yanto, MBA, Ph.D.  
NIP. 196307181987021001

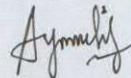
## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agustina Maharani  
NIM : 7101415071  
Tempat, Tanggal Lahir : Kebumen, 20 Agustus 1997  
Alamat : Ds. Argopeni RT 05 RW 04 Ayah-Kebumen

Menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari 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 dikemudian terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 23 Maret 2019



Agustina Maharani  
NIM 7101415071

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto**

Kebaikan yang kamu lakukan akan kembali pada dirimu sendiri.

(Agustina Maharani, 2019)

### **Persembahan**

Hasil karya ini saya persembahkan untuk:

1. Almamater tercinta Universitas Negeri Semarang.
2. Kedua orang tua saya yang telah merawat, membimbing, dan selalu memotivasi saya.

## **PRAKATA**

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya, serta kemudahan dan kelapangan sehingga peneliti menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Keterampilan Pengelolaan Arsip, Komunikasi Interpersonal, Pemanfaatan Teknologi Informasi, dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Tata Usaha di SMK Widya Praja Ungaran”. Pada kesempatan ini dengan ketulusan hati peneliti akan menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M. Hum. Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kebijakan dalam menyelesaikan skripsi.
2. Drs. Heri Yanto MBA, PhD. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan persetujuan bagi peneliti.
3. Ahmad Nurkhin S.Pd., M.Si. Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi yang telah menyetujui skripsi penelitian ini.
4. Dr. Muhsin, M. Si. Dosen Pembimbing yang penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan penyusunan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Drs. Eko Sutanto. Kepala SMK Widya Praja Ungaran yang telah memberikan izin untuk penelitian.
6. Siswa SMK Widya Praja Ungaran yang telah berkenan menjadi responden penelitian.
7. Teman-teman yang telah memberikan dukungan dan do’a dalam penyusunan skripsi ini.

8. Semua pihak yang telah membantu tersusunnya skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, penyusun berharap semoga hasil penelitian yang tertuang dalam skripsi ini dapat bermanfaat sebagaimana diharapkan.

Semarang, 23 Maret 2019

Penyusun

## SARI

Maharani, Agustina. 2019. *Pengaruh Keterampilan Pengelolaan Arsip, Komunikasi Interpersonal, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Tata Usaha di SMK Widya Praja Ungaran*". Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Administrasi Perkantoran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing: Dr. Muhsin, M.si.

**Kata Kunci: Keterampilan Pengelolaan Arsip, Komunikasi Interpersonal, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Budaya Organisasi, Kualitas Pelayanan**

Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cepat dan tepat. Permasalahan dalam penelitian ini diketahui bahwa kualitas pelayanan di tata usaha di SMK Widya Praja Ungaran belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari keluhan siswa yang mengatakan masih sering terjadi kesalahan dalam melaksanakan tugas pelayanan, serta pegawai masih sering menyelesaikan hasil permohonan berkas melebihi batas waktu yang ditentukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh keterampilan pengelolaan arsip, komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi, dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan tata usaha di SMK Widya Praja Ungaran.

Populasi dalam penelitian ini adalah siswa kelas X, XI, XII dan jumlah sampel 182 siswa yang dihitung menggunakan rumus Slovin. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan *proporsional random sampling*. Metode pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan kuesioner. Metode analisis data penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dan deskriptif persentase.

Hasil penelitian data diperoleh persamaan regresi linear berganda yang selanjutnya disingkat dengan  $KP = 5,786 + 0,061KPA + 0,197KI + 0,225PTI + 0,747BO + e$ . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel keterampilan pengelolaan arsip, komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi, dan budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan sebesar 57,1%. Variabel dengan pengaruh terbesar adalah budaya organisasi dengan pengaruh sebesar 21,34%, sedangkan variabel keterampilan pengelolaan arsip sebesar 0,17%, variabel komunikasi interpersonal sebesar 2,40% dan variabel pemanfaatan teknologi informasi sebesar 2,56%.

Simpulan dari penelitian ini adalah peningkatan kualitas pelayanan dapat dicapai dengan meningkatkan komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi, dan budaya organisasi pada tata usaha di SMK Widya Praja Ungaran. Saran dari penelitian ini adalah (1) meningkatkan tanggapan dan empati terhadap siswa (2) memperbarui *website* secara periodik setiap minggu serta mengganti tampilan *home page* (3) Membuat kotak saran untuk menampung aspirasi dari siswa, dan perlu adanya katru puas dan tidak puas, sehingga pegawai tata usaha tahu apa yang dirasakan oleh siswa.

## ***ABSTRACT***

**Maharani, Agustina.** 2019. "The Effect of Filing Management Skills, Interpersonal Communication, Utilization of Information Technology and Organizational Culture on the Administration Service Quality of Widya Praja Ungaran Vocational School". Undergraduates Thesis. Department of Economic Education. Office Administration. Faculty of Economics. Universitas Negeri Semarang. Advisor: Dr. Muhsin, M.si.

**Keywords: Filing Management Skills, Interpersonal Communication, Utilization of Information Technology, Organizational Culture, Service Quality**

Good service is a service which is able to fill customer needs quickly and precisely. The problem in this study is service quality in the administration of the Widya Praja Ungaran Vocational School is not optimal. This can be seen from the complaints of students who said there are still mistakes in carrying out service and finish the file requests oftentimes exceeding the time limit. This research aimed to find out whether there is an effect of filing management skills, interpersonal communication, Utilization of Information Technology, and organizational culture on the quality of the administrative services of the Widya Praja Ungaran Vocational School.

The population in this study were students of class X, XI, XII and a sample of 182 students calculated by the Slovin formula. The sampling technique used in this study is probability sampling with proportional random sampling. The data collection method used is observation, interviews, dan questionnaires. The data analysis method in this study used multiple regression analysis and descriptive percentage.

The results of the research obtained a multiple regression equation, in after abbreviated as  $KP = 5.786 + 0.061KPA + 0.197KI + 0.225TI + 0.747BO + e$ . The results of this study indicate that simultaneously the variable filing management skills, interpersonal communication, technology information, and organizational culture have a positive effect on the service quality with total effect is 57,1%. The variable that gives the biggest influence is Organizational Culture of 21,34%, Filing Management Skills of 0,17%, interpersonal communication of 2,40%, and Utilization of Information Technology give less effect with 2,56% total effect. The conclusion of this study is that the enhancement of service quality can be achieved by improving interpersonal communication, Utilization of Information Technology, and organizational culture in the administration staff of the Widya Praja Ungaran Vocational School. Suggestions from this study are (1) increase respons and emphy to student (2) update the website periodically every week by changing the look of the home page (3) Make suggestion boxes to accommodate aspirations from students, and need to be satisfied and dissatisfied, so that administrative staff know what students feel.

## DAFTAR ISI

	<b>Hal.</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PENGESAHAN KELULUSAN .....	ii
PERNYATAAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
PRAKATA .....	vi
SARI.....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Cakupan Masalah.....	10
1.4 Rumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian .....	11
1.6 Manfaat Penelitian .....	12
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	12
1.6.2 Manfaat Praktis .....	12
1.7 Orisinalitas Penelitian.....	14

BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	17
2.1 Kajian Teori Utama ( <i>Grand Theory</i> ).....	17
2.2 Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	19
2.2.2 Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	20
2.2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik .....	21
2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan .....	22
2.3 Keterampilan Pengelolaan Arsip .....	23
2.3.1 Pengertian Keterampilan .....	23
2.3.2 Pengertian Arsip .....	24
2.3.3 Syarat-Syarat Pegawai Arsip.....	24
2.3.4 Indikator Keterampilan Pengelolaan Arsip .....	25
2.4 Komunikasi Interpersonal.....	27
2.4.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal .....	27
2.4.2 Tujuan Komunikasi Interpersonal .....	28
2.4.3 Hambatan-Hambatan dalam Komunikasi Interpersonal .....	28
2.4.4 Indikator Komunikasi Interpersonal .....	30
2.5 Pemanfaatan Teknologi Informasi.....	31
2.5.1 Pengertian Teknologi Informasi.....	31
2.5.2 Pemanfaatan Teknologi dalam Organisasi.....	32
2.5.3 Peran Sistem Teknologi Informasi di Dalam Organisasi.....	33
2.5.4 Fungsi Teknologi Informasi.....	36
2.5.5 Indikator Pemanfaatan Teknologi Informasi .....	36

2.6	Budaya Organisasi.....	37
2.6.1	Pengertian Budaya Organisasi .....	37
2.6.2	Fungsi Budaya Organisasi.....	38
2.6.3	Manfaat Budaya Organisasi .....	39
2.6.4	Indikator Budaya Organisasi.....	39
2.7	Kajian Penelitian Terdahulu .....	40
2.8	Kerangka Berfikir .....	48
2.9	Hipotesis .....	51
BAB III METODE PENELITIAN.....		53
3.1	Jenis dan Desain Penelitian .....	53
3.1.1.	Jenis Penelitian.....	53
3.1.2.	Desain Penelitian.....	53
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	55
3.2.1.	Populasi Penelitian .....	55
3.2.2.	Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	57
3.3	Variabel Penelitian.....	60
3.3.1.	Variabel Bebas atau <i>Independent Variable (X)</i> .....	60
3.3.2.	Variabel Terikat atau <i>Dependent Variable (Y)</i> .....	62
3.4	Teknik dan Instrumen Pengumpulan data .....	62
3.4.1.	Metode Wawancara ( <i>Interview</i> ).....	62
3.4.2.	Metode Observasi.....	63
3.4.3.	Metode Angket atau Kuesioner.....	63
3.5	Validitas & Reliabilitas Instrumen .....	64

3.5.1 Uji Validitas.....	64
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	68
3.6 Metode Analisis Data .....	70
3.6.1. Uji Asumsi Klasik.....	70
3.6.2. Analisis Regresi Linear Berganda .....	72
3.6.3. Analisis Deskriptif Persentase .....	73
3.6.4. Uji Hipotesis .....	76
3.6.5. Koefisien Determinasi .....	77
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>79</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	79
4.1.1. Objek Penelitian .....	79
4.1.2. Uji Asumsi Klasik.....	79
4.1.3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	86
4.1.4. Analisis Deskriptif Persentase.....	89
4.1.5 Uji Hipotesis.....	111
4.1.6 Uji Koefisien Determinasi.....	114
4.2 Pembahasan .....	116
4.2.1. Pengaruh Keterampilan Pengelolaan Arsip, Komunikasi Interpersonal, Pemanfaatan Teknologi Informasi, dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan.....	116
4.2.2. Pengaruh Keterampilan Pengelolaan Arsip Terhadap Kualitas Pelayanan .....	117

4.2.3. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan ...	122
4.2.4. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan .....	123
4.2.5. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan.....	125
BAB V PENUTUP.....	127
5.1 Simpulan.....	127
5.2 Saran .....	129
DAFTAR PUSTAKA .....	130
LAMPIRAN.....	137

## DAFTAR TABEL

	<b>Hal.</b>
Tabel 3.1 Tabel Jumlah Populasi Kelas X SMK Widya Praja Ungaran Tahun Ajaran 2018/2019 .....	56
Tabel 3.2 Tabel Jumlah Populasi Kelas XI SMK Widya Praja Ungaran Tahun Ajaran 2018/2019 .....	56
Tabel 3.3 Tabel Jumlah Populasi Kelas XII SMK Widya Praja Ungaran Tahun Ajaran 2018/2019 .....	56
Tabel 3. 4 Distribusi Jumlah Sampel Penelitian .....	59
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	65
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Keterampilan Pengelolaan Arsip .....	66
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Komunikasi Interpersonal .....	66
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Pemanfaatan Teknologi Informasi .....	67
Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas Budaya Organisasi .....	68
Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	69
Tabel 3.11. Kriteria Presentase .....	75
Tabel 4.1 Hasil Uji Multikolinieritas .....	81
Tabel 4.2 Hasil Uji Glejser .....	82
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas Data.....	83
Tabel 4.4 Hasil Uji Linieritas Keterampilan Pengelolaan Arsip .....	84
Tabel 4.5 Hasil Uji Linieritas Komunikasi Interpersonal .....	85
Tabel 4.6 Hasil Uji Linieritas Pemanfaatan Tekonologi Informasi .....	85
Tabel 4.7 Hasil Uji Linieritas Budaya Organisasi .....	86

Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	87
Tabel 4.9 Hasil Deskriptif Persentase Variabel Keterampilan Pengelolaan Arsip .....	90
Tabel 4.10 Deskriptif Persentase Indikator Ketelitian .....	91
Tabel 4.11 Deskriptif Persentase Indikator Kecerdasan .....	91
Tabel 4.12 Deskriptif Persentase Indikator Kecekatan .....	92
Tabel 4.13 Deskriptif Persentase Indikator Ketelitian .....	93
Tabel 4.14 Hasil Deskriptif Persentase Variabel Komunikasi Interpersonal.....	94
Tabel 4.15 Deskriptif Persentase Indikator Keterbukaan .....	95
Tabel 4.16 Deskriptif Persentase Indikator Empati .....	96
Tabel 4.17 Deskriptif Persentase Indikator Dukungan .....	96
Tabel 4.18 Deskriptif Persentase Indikator Sikap Positif .....	97
Tabel 4.19 Deskriptif Persentase Indikator Kesamaan .....	98
Tabel 4.20 Hasil Deskriptif Persentase Variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi .....	99
Tabel 4.21 Deskriptif Persentase Indikator Kualitas Sistem.....	101
Tabel 4.22 Deskriptif Persentase Indikator Kualitas Informasi .....	103
Tabel 4.23 Deskriptif Persentase Indikator Penggunaan Informasi.....	103
Tabel 4.24 Deskriptif Persentase Indikator Dampak Individual .....	104
Tabel 4.25 Deskriptif Persentase Indikator Dampak Organisasi .....	105
Tabel 4.26 Hasil Deskriptif Persentase Variabel Budaya Organisasi .....	106
Tabel 4.27 Deskriptif Persentase Indikator Inovasi .....	107
Tabel 4.28 Deskriptif Persentase Indikator Perhatian Terhadap Detail.....	108

Tabel 4.29 Deskriptif Persentase Indikator Orientasi Hasil.....	108
Tabel 4.30 Deskriptif Persentase Indikator orientasi terhadap individu .....	109
Tabel 4.31 Deskriptif Persentase Indikator Orientasi Tim.....	110
Tabel 4.32 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	112
Tabel 4.33 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	113
Tabel 4.34 Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan ( $R^2$ ).....	114
Tabel 4.35 Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ ).....	115

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Hal.</b>
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Hal.</b>
Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Observasi .....	138
Lampiran 2. Catatan Temuan Lapangan .....	139
Lampiran 3. Pedoman Wawancara .....	142
Lampiran 4. Transkrip Wawancara .....	143
Lampiran 5. Surat Permohonan Izin Penelitian .....	149
Lampiran 6. Kisi-kisi Instrumen Penelitian .....	151
Lampiran 7. Instrumen Penelitian .....	151
Lampiran 8. Tabulasi .....	162
Lampiran 8.1. Tabulasi Variabel Keterampilan Pengelolaan Arsip .....	162
Lampiran 8.2. Tabulasi Variabel Komunikasi Interpersonal .....	171
Lampiran 8.3. Tabulasi Variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi .....	180
Lampiran 8.4. Tabulasi Variabel Variabel Budaya Organisasi.....	189
Lampiran 8.5. Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan .....	198
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas .....	207
Lampiran 9.1. Hasil Uji Validitas Variabel Keterampilan Pengelolaan Arsip ...	207
Lampiran 9.2. Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Interpersonal.....	209
Lampiran 9.3. Hasil Uji Validitas Variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi.	211
Lampiran 9.4. Hasil Uji Validitas Variabel Budaya Organisasi .....	213
Lampiran 9.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	215
Lampiran 10. Hasil Uji Reliabilitas .....	218
Lampiran 11. Tabel Persiapan Regresi .....	223

Lampiran 12. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	229
Lampiran 13. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	232
Lampiran 14. Hasil Analisis Deskriptif .....	233
Lampiran 14.1. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Keterampilan Pengelolaan Arsip.....	233
Lampiran 14.2. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Komunikasi Interpersonal .	243
Lampiran 14.3. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi .....	253
Lampiran 14.4. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Budaya Organisasi .....	262
Lampiran 15. Hasil Uji Hipotesis .....	272
Lampiran 16. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	273
Lampiran 17. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....	274

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pendidikan adalah suatu proses untuk memperoleh dan mengembangkan pengetahuan, keterampilan, sikap dan juga pengalaman peserta didik, dimana aspek-aspek yang diperoleh tersebut akan berkembang dalam diri peserta didik untuk diterapkan dan menjadi pedoman untuk menjalani kehidupan dalam membangun bangsa. Pendidikan tidak terpisahkan dari perjalanan hidup manusia. Kualitas sebuah bangsa sangat ditentukan oleh kualitas pendidikannya. Untuk mencapai kualitas tersebut pasti mempunyai tujuan pendidikan nasional yang harus dicapai. Di Indonesia tujuan pendidikan nasional tertuang di dalam Undang – Undang No. 20 Tahun 2003 yang berbunyi:

Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggungjawab.

Pendidikan dapat diperoleh dari pendidikan formal dan pendidikan informal. Pendidikan formal yaitu pendidikan yang diperoleh di bangku sekolah, sedangkan pendidikan informal yaitu pendidikan yang dapat diperoleh di luar bangku sekolah. Sekolah merupakan lembaga pendidikan yang mempunyai fungsi yang sangat penting dalam masyarakat terutama perannya dalam mencerdaskan

anak bangsa dan negara. Kelancaran dan kesuksesan siswa dalam belajar didukung

dengan beberapa aspek yang berada di sekolah untuk memenuhi kebutuhan siswa, guru dan personel sekolah lainnya, dari aspek pelayanan yang diperoleh siswa baik dari segi pelayanan belajar mengajar maupun pelayanan administrasi.

Pelayanan administrasi di sekolah biasanya dilakukan oleh pihak tata usaha.

Menurut The Liang Gie (2012:16) “tata usaha menurut intinya adalah tugas pelayanan di sekitar keterangan-keterangan yang berwujud 6 pola perbuatan: menghimpun, mencatat, mengolah, mengganda, mengirim, menyimpan”. Menghimpun yaitu kegiatan mencari barang yang belum ada sehingga siap untuk digunakan. Mencatat yaitu kegiatan memberikan keterangan berupa tulisan. Mengolah yaitu berbagai kegiatan yang dilakukan sehingga lebih berguna. Mengganda yaitu memperbanyak sesuai dengan jumlah yang diperlukan. Mengirim yaitu menyampaikan kepada pihak lain, sedangkan menyimpan yaitu menaruh di tempat yang aman. Di dalam suatu unit pendidikan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan yang baik dan berkualitas dibutuhkan sumber daya manusia yang berkompeten dan memenuhi syarat untuk menjadi pegawai tata usaha. Sumber daya manusia menjadi unsur pertama yang menjadi pelaku dalam pelayanan administrasi. Suatu organisasi dapat dikatakan berhasil manakala mempunyai sumber daya manusia yang berkualitas didalamnya. Sumber daya manusia dibutuhkan disetiap lembaga termasuk lembaga pendidikan. Sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam lembaga pendidikan antara lain yaitu guru dan tenaga kependidikan meliputi tenaga administrasi tata usaha. Pegawai tata

usaha diharapkan mampu memberikan pelayanan yang bermutu dalam menunjang kelancaran aktivitas di sekolah.

Pelayanan merupakan salah satu bentuk kegiatan yang bersifat jasa. Dengan pelayanan yang baik maka pelanggan akan merasa puas. Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cepat dan tepat. Mengingat sangat pentingnya peranan pelayanan maka tidak heran jika banyak pengguna atau pelanggan yang menyoroti adanya permasalahan dalam pelayanan tersebut. Terutama dalam lembaga pendidikan sebuah tata usaha seharusnya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pendidikan salah satunya yaitu siswa. Tata usaha berkontribusi besar dalam memberikan pelayanan dan meningkatkan kualitas sekolah, maka dari itu kualitas tata usaha harus terus ditingkatkan guna memberikan pelayanan yang maksimal.

Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2011:157) “kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Kualitas layanan yang dikelola dengan baik dan cepat dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan rasa kepuasan masyarakat. Tjiptono (2011:157) juga mengatakan “faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*)”. Dalam pentingnya sebuah layanan dalam suatu organisasi maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dari warga sekolah maupun manajemen organisasi itu sendiri terkait dengan kegiatan suatu organisasi. Zeithaml, dkk dalam Hardiyansyah (2011:42) dimensi kualitas pelayanan ada lima, yaitu :

“kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, antara lain: berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*)”.

Ismail Mohamad dalam Hardiyansyah (2011:121) menyebutkan pelayanan publik, yaitu :

“Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung ada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antar lain: kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan *in-efisien*”.

“Karyawan yang memiliki keterampilan khusus dan menguasai pekerjaan yang berkaitan langsung maupun tidak langsung dengan departemennya akan meningkatkan keunggulan layanan” (Tjiptono & Chanda:2016). Hal ini sejalan dengan penelitian Nasekha (2017) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 19,5%.

Selain keterampilan, “komunikasi yang positif akan meningkatkan kualitas pelayanan serta persepsi terhadap kualitas jasa atau layanan sebuah organisasi seperti berkomunikasi secara efektif, bisa memahami dengan baik isyarat pelanggan dan mampu menangani keluhan dengan professional” (Tjiptono & Chandara:2016). Hal ini sejalan dengan penelitian Ruffiah (2018) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan administrasi sebesar 7,02%.

Lain halnya dengan Safroni dalam Hayat (2017:53) yang menyebutkan bahwa “tujuan pelayanan di Indonesia terdapat empat kendala yang dihadapi salah

satunya yaitu lemahnya penggunaan teknologi, pemanfaatan teknologi informasi diyakini dapat membantu setiap aktifitas manusia baik dari segi dana maupun waktu” kemudian menurut (Hardiyansyah:2018) menyatakan bahwa “pemanfaatan teknologi dan aliran informasi berpengaruh positif terhadap pelaksanaan pelayanan”. Hal ini sejalan dengan penelitian Ikhsananto (2015) menunjukkan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap penerapan standar pelayanan minimal pegawai tata usaha sebesar 8,00%, semakin baik ketersediaan teknologi informasi maka penerapan standar pelayanan minimal pegawai akan semakin baik pula, sebaliknya semakin terbatas ketersediaan teknologi informasi maka penerapan standar pelayanan minimal pegawai juga semakin rendah.

Selanjutnya yaitu Menurut Tjiptono & Chandra (2016) yang menyatakan bahwa “sikap dan cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan berperan besar dalam meningkatkan keunggulan layanan”. Hikmawati (2017) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antar budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik dengan demikian maka apabila budaya organisasi semakin baik maka kualitas pelayanan akan baik pula.

Penelitian ini mengambil obyek pada SMK Widya Praja Ungaran yang berlokasi di Kabupaten Semarang. Lokasi SMK Widya Praja Ungaran berada di jalan Jendral Gatot Subroto Nomor 63 Ungaran Barat. Disini terdapat 6 program keahlian, yaitu manajemen perkantoran, akuntansi, tata busana, kuliner, multimedia, dan teknik sepeda motor. Alasan memilih kualitas pelayanan tata usaha karena SMK Widya Praja merupakan salah satu lembaga pendidikan yang

memberikan pelayanan belajar mengajar dan pelayanan administrasi kepada siswa. Pelayanan administrasi biasanya dilakukan pihak tata usaha. Tata usaha memberikan pelayanan secara langsung kepada siswa, pelayanan yang baik akan berdampak pada siswa dalam menerima informasi selain itu siswa sangat membutuhkan pelayanan tata usaha seperti; membutuhkan surat keterangan beasiswa, surat izin keluar sekolah, pembayaran SPP, mengambil buku daftar hadir, jurnal kelas, meminta nilai rapot untuk pendaftaran lomba, meminta sarana dan prasarana pembelajaran (kapur atau isi spidol).

Pada tanggal 10-17 Desember 2018, peneliti melakukan pengamatan pelayanan di kantor tata usaha SMK Widya Praja Ungaran terdapat beberapa hal yang terasa kurang dalam tata usaha tersebut antara dari indikator berwujud yaitu hanya terdapat 2 pegawai sebagai petugas kepegawaian dan kesiswaan serta hanya terdapat 2 kursi tunggu untuk siswa yang melakukan pelayanan sehingga perbandingan antara tempat duduk yang tidak sesuai dengan jumlah siswa yang meminta pelayanan administrasi di ruang tata usaha. Dari indikator kehandalan yaitu tidak terdapat petugas kearsipan secara khusus, berkas – berkas pegawai hanya ditumpuk di meja dan tas di letakan di atas meja kerja sehingga mengganggu pegawai dalam mengerjakan dan menghambat pegawai dalam pencarian dokumen yang dibutuhkan. Dari indikator ketanggapan yaitu masih adanya pegawai yang kurang respon dan empati terhadap siswa yang meminta bantuan dan siswa diperintah untuk mengambil berkas sendiri. Dari indikator jaminan pegawai masih sering menyelesaikan hasil permohonan berkas melebihi batas waktu yang telah ditentukan yaitu satu hari untuk memohon pembuatan berkas seperti surat

rekomendasi beasiswa dan surat pengantar untuk ke rumah sakit, namun hal ini masih sering diselesaikan lebih dari satu hari. Dari indikator empati pegawai masih kurang ramah dalam memberikan pelayanan dan pegawai lebih mengutamakan pekerjaan kantor daripada pelayanan kepada siswa, pegawai kurang senyuman dalam memberikan pelayanan serta pegawai tidak menanyakan kebutuhan siswa. Selain dari kelima indikator tersebut juga terdapat hal yang belum optimal yaitu terdapat pegawai yang belum memaksimalkan penggunaan komputer dalam pekerjaannya serta *website* sekolah kurang dikelola secara optimal dan tidak terdapat informasi terbaru mengenai kegiatan sekolah.

Selain pengamatan peneliti juga melakukan wawancara terhadap siswa yang mengunjungi tata usaha SMK Widya Praja Ungaran. Berdasarkan hasil wawancara yang dengan informan 1 pada tanggal 10 Desember 2018 pukul 10.00 WIB mengemukakan bahwa “pelayanannya kurang baik terkadang penyelesaian tugas tidak tepat waktu, tidak ada tempat duduk untuk menunggu”, sedangkan informan 2 pada tanggal 11 Desember 2018 pukul 10.15 yang mengunjungi tata usaha mengemukakan bahwa “ada pegawai yang tidak menggunakan komputer dalam menyelesaikan tugasnya dan pegawainya yang kurang memadai”. Begitu juga dengan informan 3 pada tanggal 14 Desember 2018 pukul 09.30 yang mengemukakan bahwa “pegawai tata usaha mempersulit siswa dalam meminta tanda tangan dari pegawai tata usaha untuk surat izin keluar, pegawai sering membuat siswa menjadi bingung harus mencari wali kelas dan guru bimbingan dan koseling untuk meminta persetujuan kembali”. (lampiran hal. 133-138)

Dari hasil wawancara maka hal ini menarik untuk digali karena adanya kesenjangan dari anggapan pihak tata usaha dengan respon dan harapan sebenarnya dari siswa. Harapan siswa sebagai penerima pelayanan yaitu ingin dilayani dengan cepat dan tepat, namun pelayanan dari pegawai tata usaha belum sepenuhnya cepat dan tepat. Persoalan lain yang membuat resah siswa yaitu pegawai terkesan kurang ramah dan kurangnya pegawai yang melayani siswa. Dari 21 siswa yang terdiri dari kelas X, XI, dan XII, 13 diantaranya mengatakan pelayanan tata usaha kurang baik.

Berdasarkan data pegawai tata usaha SMK Widya Praja Ungaran hanya terdapat 2 pegawai dengan jabatan yang berbeda, yaitu dengan jabatan sebagai Kepegawaian dan Kesiswaan. Apabila salah satu pegawai berhalangan hadir maka tidak ada yang menggantikan sehingga pegawai yang satu harus merangkap pekerjaan yang harus dilakukan pegawai tersebut. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, tenaga administrasi sekolah/madrasah setara SMA/MA/SMK/MAK terdiri atas: (1) Kepala Tenaga Administrasi, (2) Pelaksana Urusan Administrasi Kepegawaian, (3) Pelaksana Urusan Administrasi Sarana dan Prasarana, (4) Pelaksana Urusan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat, (5) Pelaksana Urusan Administrasi Keuangan, (6) Pelaksana Urusan Administrasi Kesiswaan, dan (7) Pelaksana Urusan Administrasi Kurikulum.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Keterampilan Pengelolaan Arsip, Komunikasi Interpersonal, Pemanfaatan Teknologi**

## **Informasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Tata Usaha di SMK Widya Praja Ungaran”**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Dengan melihat fenomena yang terjadi, peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang terjadi, yaitu sebagai berikut:

1. Hanya terdapat 2 pegawai tata usaha dan belum terdapat petugas arsip dalam tata usaha sehingga arsip tidak tersusun dengan baik serta masih terdapat arsip dalam tumpukan map di meja.
2. Pegawai kurang tanggap dalam memberikan pelayanan administrasi kepada siswa sehingga pelayanan belum optimal.
3. Terdapat 1 pegawai yang kurang menguasai komputer sehingga belum maksimal dalam penggunaannya serta *website* kurang dikelola dengan baik.

### **1.3 Cakupan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah tersebut, maka perlu dilakukan batasan masalah terhadap masalah yang menjadi ruang lingkup dalam penelitian ini. Penelitian ini difokuskan pada kualitas pelayanan pada tata usaha di SMK Widya Praja Ungaran.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian yang telah diuraikan di atas, rumusan permasalahan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh antara keterampilan pengelolaan arsip, komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi, dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan tata usaha di SMK Widya Praja Ungaran?
2. Bagaimana pengaruh antara keterampilan pengelolaan arsip terhadap kualitas pelayanan tata usaha di SMK Widya Praja Ungaran?
3. Bagaimana pengaruh antara komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan tata usaha di SMK Widya Praja Ungaran?
4. Bagaimana pengaruh antara pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan tata usaha di SMK Widya Praja Ungaran?
5. Bagaimana pengaruh antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan tata usaha di SMK Widya Praja Ungaran?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara keterampilan pengelolaan arsip, komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan tata usaha di SMK Widya Praja Ungaran.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara keterampilan pengelolaan arsip terhadap kualitas pelayanan tata usaha di SMK Widya Praja Ungaran.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan tata usaha di SMK Widya Praja Ungaran.

4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan tata usaha di SMK Widya Praja Ungaran.
5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan tata usaha di SMK Widya Praja Ungaran.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian merupakan dampak dari pencapaiannya tujuan, dengan adanya penelitian ini, diharapkan membuat manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, antara lain :

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

1. Menambah wawasan bagi peneliti mengenai keterampilan pengelolaan arsip, komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi, budaya organisasi dan pelayanan.
2. Dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti lain untuk membahas lebih jauh tentang keterampilan pengelolaan arsip, komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi, budaya organisasi dan pelayanan.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan sarana untuk meningkatkan kemampuan berfikir penulis melalui penelitian karya ilmiah dan menerapkan teori – teori yang selama ini telah penulis terima pada masa perkuliahan di Program Studi

Pendidikan Ekonomi Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas  
Negeri Semarang.

## 2. Bagi Tata Usaha SMK Widya Praja Ungaran

Penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan di Tata Usaha SMK Widya Praja Ungaran sebagai upaya peningkatan efektivitas tata usaha dan lembaga.

## 3. Bagi Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran

Penelitian ini dapat melengkapi ragam penelitian yang telah dibuat oleh para mahasiswa serta dapat menambah bahan bacaan dan referensi bagi terciptanya suatu karya ilmiah.

### **1.7 Orisinalitas Penelitian**

Terdapat penelitian terhadap kualitas pelayanan tata usaha di SMK Widya Praja Ungaran pada tahun 2017 dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik, Fasilitas Kantor dan Kompetensi Pegawai Terhadap Presepsi Siswa Kelas X Pada Kualitas Pelayanan Tata Usaha Di SMK Widya Praja Ungaran Tahun Ajaran 2017/2018”. Pembaruan dari penelitian yang akan dilakukan ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada perbedaan teknik pengumpulan data, analisis deskriptif, serta mengembangkan variabel bebasnya. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian sebelumnya menggunakan metode kuesioner sedangkan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi dan kuesioner, analisis deskriptif pada penelitian sebelumnya menggunakan teori Ferdiand (2014), sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan teori Ali (2013) kemudian variabel bebas penelitian ini adalah keterampilan pengelolaan arsip, komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi

informasi dan budaya organisasi. Variabel-variabel tersebut dikembangkan sesuai dengan keadaan sekarang yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Selain penelitian diatas terdapat juga penelitian dengan judul “Pengaruh Tata Ruang Kantor, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Untuk Siswa di Tata Usaha SMK NU 01 Kendal”. Pembaruan dari penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya terletak pada perbedaan jenis penelitian, teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data serta variabel bebas. Adapun jenis penelitian dalam penelitian sebelumnya yaitu jenis penelitian survey sedangkan, jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, teknik pengambilan sampel pada penelitian tersebut menggunakan *probability sampling* dengan *simple random sampling* sedangkan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *probability sampling* dengan *proporsional random sampling*, kemudian teknik pengumpulan data pada penelitian tersebut menggunakan metode dokumentasi dan kuesioner sedangkan, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode wawancara, observasi, dan kuesioner.

Begitu juga dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Non Formal, Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Empati Pegawai Tata Usaha Terhadap Pelayanan Siswa SMK Palebon Semarang”. Pembaruan dari penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya terletak pada perbedaan teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel serta variabel bebas. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian tersebut menggunakan metode dokumentasi dan kuesioner sedangkan, teknik pengumpulan data dalam penelitian

ini menggunakan metode wawancara, observasi dan kuesioner, pengambilan sampel pada penelitian tersebut menggunakan *probability sampling* dengan *proportionate stratified random sampling* sedangkan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *probability sampling* dengan *proporsional random sampling*.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Teori Utama (*Grand Theory*)**

Teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintah negara pada hakikatnya menyelenggaraan dua jenis fungsi utama yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum, sedangkan fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa, bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut (Hardiyansyah, 2011:10).

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain yaitu keterampilan, komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi dan budaya organisasi. Menurut Tjiptono & Chanda (2016) menyatakan bahwa “mempunyai keterampilan khusus dan menguasai pekerjaan yang berkaitan langsung maupun tidak langsung dengan departemennya akan menciptakan keunggulan layanan” kemudian selain keterampilan, “komunikasi yang positif akan meningkatkan kualitas pelayanan serta persepsi terhadap kualitas jasa atau layanan sebuah organisasi seperti berkomunikasi secara efektif, bisa memahami dengan baik isyarat pelanggan dan mampu menangani keluhan dengan profesional” (Tjiptono & Chandara:2016). Lain halnya dengan Safroni dalam

Hayat (2017:53) yang menyebutkan bahwa “tujuan pelayanan di Indonesia terdapat empat kendala

yang dihadapi salah satunya yaitu lemahnya penggunaan teknologi, pemanfaatan teknologi informasi diyakini dapat membantu setiap aktifitas manusia baik dari segi dana maupun waktu” selanjutnya yaitu menurut Tjiptono & Chandra (2016) menyatakan bahwa sikap dan cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan berperan besar dalam menciptakan keunggulan layanan.

## **2.2 Kualitas Pelayanan**

### **2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

#### 1. Pengertian Kualitas

Menurut Sinambela dkk dalam Hardiansyah (2011:36) menyatakan “kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)”. Pengertian kualitas lebih luas diungkapkan oleh Daviddow & Uttal dalam bukunya Hardiansyah (2011:35) yaitu “Merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*)”. Sedangkan Kloter mengatakan bahwa “*quality is the totality of features and characteristics needs*”.

#### 2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No.25/2009 Bab 1 pasal 1 ayat 1). Sedangkan menurut Kotler (2008:83) menjelaskan “pelayanan merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang dasarnya bersifat *intangible*

(tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepentingan sesuatu. Produk jasa dapat berhubungan dengan produk fisik maupun tidak”.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu penyelenggara pelayanan dengan cara memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

### **2.2.2 Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Sepuluh prinsip pelayanan umum diatur dalam keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

1. Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
2. Kejelasan;
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
  - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan Akses; tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

### **2.2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik pada dasarnya dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu diperlukan asas-asas pelayanan. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

1. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban.** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

#### **2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Zeithaml dalam bukunya Hardiyansyah (2011:41), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

1. *Tangibel* (Berwujud) , terdiri atas :
  - 1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
  - 2) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
2. *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas :
  - 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
  - 2) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. *Responsiviness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:

- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat

4. *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:

- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

5. *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:

- 1) Petugas melayani dengan sikap ramah
- 2) Petugas melayani dengan sikap sopan santun.

## **2.3 Keterampilan Pengelolaan Arsip**

### **2.3.1 Pengertian Keterampilan**

Sutrisno (2009:205) menjelaskan Kemampuan/keterampilan adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Peningkatan kemampuan merupakan strategi yang diarahkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan sikap tanggap dalam rangka peningkatan kinerja organisasi. Sebuah organisasi yang memiliki sumber daya manusia (SDM) dengan kompetensi yang baik maka akan meningkatkan produktivitas dan pelayanan yang baik. Kompetensi mencakup tugas, keterampilan sikap dan apresiasi yang harus dimiliki oleh sumber daya manusia (SDM) organisasi untuk dapat melaksanakan tugas-tugas pekerjaan sesuai dengan yang dibebankan oleh organisasi. Kompetensi yang harus dikuasai oleh sumber daya manusia (SDM) perlu dinyatakan sedemikian rupa agar dapat dinilai, sebagai

wujud hasil pelaksanaan tugas yang mengacu pada pengalaman langsung. Penilaian terhadap kompetensi perlu dilakukan secara obyektif, berdasarkan kinerja pegawai yang ada dalam sebuah organisasi sesuai dengan bukti penguasaan mereka terhadap pengetahuan, keterampilan, nilai, dan sikap sebagai hasil belajar.

### **2.3.2 Pengertian Arsip**

Undang-Undang No.43 Tahun 2009 tentang kearsipan, mendefinisikan bahwa:

Arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

Sedangkan menurut The Liang Gie (2012:118) arsip adalah suatu kumpulan warkat yang disimpan secara sistematis karena mempunyai suatu kegunaan agar setiap kali diperlukan dapat secara cepat ditemukan kembali. Dikuatkan dengan pengertian arsip menurut Sudirman (1981:38) arsip adalah kumpulan warkat yang disimpan dengan cara tertentu agar suatu saat jika dibutuhkan cepat ditemukan kembali.

### **2.3.3 Syarat-Syarat Pegawai Arsip**

Littlefield dan Peterson (Gie, 2000:151), mengemukakan enam syarat bagi pegawai kearsipan, 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 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.

Penguasaan pengetahuan tata kearsipan menjadi syarat lain yang harus dimiliki pegawai dalam mengelola arsip. Upaya memenuhi persyaratan ini antara lain dapat dilakukan dengan mengadakan pelatihan atau pendidikan tambahan

kepada pegawai kearsipan. Dalam mengelola arsip pegawai juga melaksanakan

tugasnya yang banyak berhubungan dengan pihak-pihak lain. Untuk memberikan pelayanan yang baik, pegawai selain mampu mengelola arsip dituntut mampu

mennjaga hubungan dengan pihak lain, berlaku sopan santun, ramah, sabar, dan tidak bersifat emosional.

#### **2.3.4 Indikator Keterampilan Pengelolaan Arsip**

Menurut The Liang Gie (2012:150) untuk dapat menjadi petugas kearsipan yang baik diperlukan sekurang-kurangnya 4 syarat yang berikut:

1. Ketelitian

Pegawai dapat membedakan perkataan-perkataan, nama-nama, atau angka-angka yang sepiantas lalu tampaknya sama. Untuk itu di samping sikap jiwa yang cermat, ia harus pula mempunyai mata yang sempurna.

## 2. Kecerdasan

Untuk ini memang tidak perlu suatu pendidikan yang sangat tinggi. Tetapi, sekurang-kurangnya pegawai arsip harus dapat menggunakan pikirannya dengan baik, karena ia harus memilih kata-kata untuk suatu pokok soal. Selain itu daya pokok soal yang telah ada kartu arsipnya. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 28 pasal 155 dan 156 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan Persyaratan kompetensi untuk dapat diangkat dalam jabatan yang mempunyai fungsi, tugas, dan tanggung jawab melaksanakan kegiatan kearsipan sekurang-kurangnya: pendidikan formal di bidang kearsipan; atau telah mengikuti dan lulus pendidikan dan pelatihan teknis kearsipan.

## 3. Kecekatan

Pegawai arsip harus mempunyai kondisi jasmani yang baik sehingga ia dapat bekerja secara gesit. Lebih-lebih kedua tangannya, ia harus dapat menggunakan dengan leluasa untuk dapat mengambil warkat dari bekasnya secara cepat. Seharusnya arsip dapat ditemukan dalam waktu 3 menit.

## 4. Kerapihan

Sifat ini diperlukan agar kartu-kartu, berkas-berkas, dan tumpukan warkat tersusun rapi. Surat yang disimpan dengan rapi akan lebih awet, karena tidak

sembarangan ditumpuk saja sampai berkerut-kerut atau robek. Arsip harus ditata di lemari arsip tidak hanya ditumpuk di atas meja.

## **2.4 Komunikasi Interpersonal**

### **2.4.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal**

Istilah komunikasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *communication* yang berasal dari kata Latin, *communication*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama (Ruliana, 2016:2). Sedangkan menurut The Liang Gie (2012:59) mengatakan bahwa komunikasi adalah penyampaian. Dalam komunikasi tercakup penyalinan secara cermat gagasan-gagasan dari seseorang ke dalam pikiran orang lain itu sehingga tercapai pengertian yang ditentukan atau menimbulkan tindakan-tindakan yang diharapkan. Komunikasi dapat terjadi apabila terdapat kesamaan penyampaian pesan dan orang yang menerima pesan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Ivancevich (2007:127) komunikasi interpersonal adalah aliran komunikasi dari individu ke individu lainnya bervariasi dalam berbagai aspek, mulai dari bentuk tatap muka dan dalam susunan kelompok hingga ke bentuk pesan instan dan konferensi video. Selain menyediakan informasi yang dibutuhkan, komunikasi interpersonal juga mempengaruhi bagaimana perasaan seorang terhadap organisasi.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan sebuah penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikahe secara langsung antar individu ke individu.

### **2.4.2 Tujuan Komunikasi Interpersonal**

Menurut Burhanudin (2015:31) terdapat beberapa tujuan komunikasi interpersonal yaitu:

1. Untuk menyampaikan informasi. Komunikasi interpersonal digunakan untuk menyampaikan informasi kepada orang lain agar orang tersebut mengetahui.
2. Untuk berbagi pengalaman. Melalui komunikasi interpersonal, seseorang dapat berbagi pengalaman kepada teman atau orang lain.
3. Menumbuhkan simpati. Simpati merupakan sikap positif yang ditunjukkan oleh seseorang dari dalam, untuk ikut merasakan penderitaan, musibah, dan kesedihan yang dirasakan oleh orang lain. Untuk menumbuhkan simpati seseorang kepada orang lain dapat dilakukan dengan komunikasi interpersonal.
4. Melakukan kerja sama. Komunikasi interpersonal bertujuan untuk melakukan kerja sama antara seseorang dengan orang lain, untuk mencapai tujuan tertentu atau melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi kedua pihak.
5. Menceritakan kekecewaan atau kekesalan. Komunikasi interpersonal dapat juga digunakan untuk menceritakan kekecewaan atau kekesalan kepada orang lain.
6. Menumbuhkan motivasi. Melalui komunikasi interpersonal, seseorang dapat memotivasi orang lain untuk melakukan sesuatu.

### **2.4.3 Hambatan-Hambatan dalam Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal yang efektif terjadi jika komunikan mampu memahami arti atau makna dari pesan yang disampaikan oleh komunikator. Untuk

meningkatkan keberhasilan komunikasi interpersonal salah satunya yaitu dengan memahami kendala atau hambatan yang mengganggu komunikasi. Menurut Burhanudin (2015:36) terdapat beberapa hambatan yang mengganggu komunikasi interpersonal, antara lain sebagai berikut:

3. *Bypassing*. *Bypassing* ini terjadi apabila seseorang tidak saling memahami arti pesan dari orang lain. Hal ini dapat mengakibatkan kegagalan dalam komunikasi karena orang menganggap bahwa makna dari pesan tersebut terdapat pada kata-kata padahal makna yang sebenarnya terdapat dalam pikiran komunikan.
4. Bingkai referensi yang berbeda. Bingkai referensi dibentuk oleh kombinasi dari kepribadian, pengalaman, pendidikan, budaya, dan harapan. Hal ini berakibat seseorang akan membawa prasangka dan harapannya sendiri ke dalam semua situasi komunikasi sehingga perbedaan referensi mengakibatkan seseorang tidak akan melihat sesuatu sama persis sebagaimana orang lain melihatnya.
5. Kurangnya kemampuan berbahasa. Setiap orang harus mempunyai kemampuan berbahasa baik lisan maupun tulisan seperti perbendaharaan kata, memahami tanda baca dan tata bahasa dasar, serta keterampilan menyampaikan pesan secara lisan maupun tulisan.
6. Gangguan. Gangguan ini berupa gangguan emosional dan gangguan fisik. Untuk mengatasi hal ini maka komunikan dan komunikator perlu memusatkan perhatiannya pada isi pesan.

#### 2.4.4 Indikator Komunikasi Interpersonal

Keefektifan dalam komunikasi interpersonal menurut De Vito dalam Sugiyo (2005:14) ditinjau dari dua model yaitu model humanistik dan pragmatism. Secara garis besar dapat dikemukakan bahwa komunikasi yang efektif menurut model humanistis adalah sebagai berikut:

1. Keterbukaan, kualitas keterbukaan paling sedikit terdiri atas tiga aspek yaitu  
(1) komunikator yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajak berinteraksi. Keduanya harus mempunyai kemauan saling membuka diri untuk menyampaikan informasi tentang sesuatu saling membuka diri untuk menyampaikan informasi tentang sesuatu yang normalnya rahasia. (2) kemauan diri komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. (3) untuk dapat terbuka harus mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang kita ekspresikan adalah milik kita (berasal dari kita) dan kita bertanggung jawab atas itu.
2. Empati, maksudnya adalah merasakan seperti apa yang orang lain rasakan. Cara meningkatkan cara berempati dengan cara: (1) menghindari untuk melakukan evaluasi terhadap perilaku orang lain. (2) belajar semampu kita tentang keinginan orang lain, pengalaman, kemampuan, ketakutan dll. (3) mencoba merasakan perasaan orang lain dari cara pandang orang lain tersebut.
3. Dukungan, maksudnya bahwa komunikasi yang efektif dapat memotivasi orang lain dengan menunjukkan sikap tidak mengevaluasi.
4. Sikap Positif, maksudnya komunikasi akan efektif jika ada penghargaan yang positif untuk orang lain. Orang yang berpikir positif tentang diri mereka akan

membawa perasaan ini pada orang lain, dan sebaliknya orang lain akan mengembalikan penghargaan yang positif.

5. Kesamaan, yaitu penerimaan dan persetujuan atas seseorang. Agar komunikasi berlangsung dalam suasana kesamaan maka: (1) hindari kata-kata “seharusnya”, (2) hindari menginterupsi pembicaraan orang lain, (3) pengakuan terhadap kontribusi orang lain sebelum mengekspresikan apa yang ada di dalam diri kita, (4) hindari mengevaluasi pesan orang lain.

## **2.5 Pemanfaatan Teknologi Informasi**

### **2.5.1 Pengertian Teknologi Informasi**

Menurut Fauzi (2008:5) teknologi informasi merupakan teknologi yang memanfaatkan komputer sebagai perangkat utama untuk mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat. Teknologi sebagai pengembangan aplikasi dari komputer yaitu digunakan untuk memproses, menyajikan, mengelola data dan informasi. Sedangkan definisi teknologi informasi menurut Kadir dan Terra (2003:2) yaitu teknologi informasi baik secara implisit maupun eksplisit tidak sekedar berupa teknologi komputer, tetapi juga mencakup teknologi telekomunikasi. Begitu pula dengan pendapat Burhanudin (2015:201) mengatakan bahwa teknologi informasi adalah gabungan antara teknologi komputer dan teknologi komunikasi. Teknologi komputer berhubungan dengan peralatan komputer baik *hard ware* maupun *soft ware*, sedangkan teknologi komunikasi yaitu teknologi yang berhubungan dengan komunikasi jarak jauh, seperti telepon, televisi, radio.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi merupakan pengembangan teknologi komputer berbasis komunikasi untuk memproses, mengolah data dan menyajikan informasi yang digunakan untuk menunjang pekerjaan kantor agar lebih efektif dan efisien.

### **2.5.2 Pemanfaatan Teknologi dalam Organisasi**

Pemanfaatan atau implementasi teknologi dalam kegiatan operasional organisasi akan memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap efisiensi kerja, budaya kerja baik secara personal, antar unit, maupun keseluruhan institusi. Menurut Ruliana (2016:182) pemanfaatan teknologi informasi diklasifikasikan menjadi tiga kategori, yaitu:

### 1. Perbaikan efisiensi

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

### 2. Perbaikan efektivitas

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

### 3. *Strategic Improvement*

Pemanfaatan teknologi informasi untuk *Strategic Improvement* (perbaikan daya saing) diukur dengan kemudahan dan ketepatan pengambilan keputusan oleh eksekutif. Pemanfaatan teknologi ini diterapkan pada level eksekutif organisasi.

## **2.5.3 Peran Sistem Teknologi Informasi di Dalam Organisasi**

Menurut Rockart dalam Jogiyanto (2005:20) perkembangan peran organisasi sistem teknologi informasi dapat dikelompokkan kedalam lima era yaitu era akuntansi, era operasional, era informasi, era jejaring dan era jejaring global. Pada era akuntansi fokus dari aplikasinya adalah untuk aplikasi akuntansi seperti aplikasi penggajian, piutang dagang, kas dan lainnya. Metode pemasukkan datanya masih menggunakan sistem *batch*, yaitu input dikumpulkan untuk satu periode tertentu terlebih dahulu baru kemudian bersama-sama dimasukkan ke sistem teknologi informasi.

Era operasional aplikasi ini tidak hanya untuk akuntansi, tetapi untuk aplikasi operasi yang lainnya seperti misalnya untuk pengendalian persediaan. Metode pemasukkan datanya sudah mengarah ke sistem *online* yaitu data yang ditangkap langsung masuk ke sistem teknologi informasi. Era informasi aplikasi ini tidak hanya untuk akuntansi dan operasional saja, tetapi sudah digunakan sebagai informasi pengambilan keputusan oleh manajemen. Peranan staf sistem teknologi ini sudah berkembang yaitu selain mengembangkan, mengimplementasikan dan mengoperasikan aplikasi-aplikasi sistem teknologi informasi, juga mendukung dan membantu pengembangan sistem oleh pemakai sistem. Sedangkan era jejaring dan jejaring global yaitu sudah dihubungkan dengan jaringan sistem teknologi informasi secara global dengan teknologi telekomunikasi melalui internet.

Sedangkan menurut Ruliana (2016:184) terdapat lima tipe dan fungsi peranan teknologi informasi yaitu sebagai berikut :

1. Fungsi *Operational*, fungsi ini membuat struktur organisasi menjadi lebih efektif, karena telah diambil alih fungsinya oleh teknologi informasi.
2. Fungsi *Monitoring* dan *Control*, fungsi ini digunakan oleh para manajer untuk berinteraksi efektif dengan para pimpinan di organisasi terkait.
3. Fungsi *Planning* dan *Decision*, fungsi ini digunakan untuk merencanakan dan pengembangan pengambilan keputusan.
4. Fungsi *Communication*, fungsi ini digunakan sebagai sarana atau media individu organisasi dalam berkomunikasi, berkolaborasi, berkooperasi dan berinteraksi.

5. Fungsi *Interorganisational*, fungsi ini digunakan untuk menjalin kemitraan dengan sejumlah organisasi lain.

#### **2.5.4 Fungsi Teknologi Informasi**

Menurut Simarmata (2006:4) fungsi teknologi informasi dibagi menjadi 5 yaitu:

1. *Capture*: merupakan proses penyusunan rekaman aktivitas secara terperinci.
2. *Processing*: merupakan proses mengubah, menganalisis, menghitung dan mengumpulkan semua bentuk data atau informasi berupa kata, gambar maupun suara.
3. *Generation*: merupakan proses mengubah informasi ke dalam bentuk yang lebih bermanfaat, berupa angka, teks, bunyi atau gambar visual.
4. *Storage dan Retrieval*: merupakan proses komputer penguat informasi untuk penggunaan di masa depan dan proses dimana penempatan komputer dan menyimpan salinan data atau informasi untuk pengolahan lebih lanjut atau untuk sambungan ke pengguna lain.
5. *Transmission*: merupakan proses komputer menyalurkan informasi melalui jaringan komunikasi.

#### **2.5.5 Indikator Pemanfaatan Teknologi Informasi**

Jogiyanto (2007:12) pengukuran konstruk penggunaan teknologi informasi terdiri dari 6 dimensi yaitu:

1. Kualitas Sistem, digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri.
2. Kualitas Informasi, digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi.
3. Penggunaan Informasi, penggunaan informasi adalah penggunaan keluaran suatu sistem informasi oleh penerima. Konsep penggunaan dari sistem dapat

dilihat dari beberapa perspektif, yaitu penggunaan nyata dan penggunaan persepsi atau penggunaan dilaporkan.

4. Dampak Individual, dampak individual merupakan efek dari informasi terhadap perilaku pemakai. Dampak berhubungan erat dengan kinerja, yaitu meningkatkan kinerja individual pemakai sistem.
5. Dampak Organisasi, dampak organisasi merupakan dampak dari informasi terhadap kinerja organisasi.

## **2.6 Budaya Organisasi**

### **2.6.1 Pengertian Budaya Organisasi**

Budaya organisasi merupakan sikap dan perilaku sehari-hari pegawai dalam sebuah organisasi. Budaya organisasi merupakan suatu sistem pengertian bersama yang dipegang oleh anggota-anggota suatu organisasi, yang membedakan organisasi tersebut dari organisasi lainnya (Robbins, 2002:279). Sudarmanto (2015:166) menjelaskan bahwa budaya organisasi merupakan nilai, anggapan, asumsi, sikap, dan norma perilaku yang telah melembaga kemudian mewujudkan penampilan, sikap, dan tindakan, sehingga menjadi identitas dari organisasi tertentu. Sedangkan menurut Sutrisno (2010:2) budaya organisasi merupakan seperangkat nilai-nilai atau norma-norma yang telah relative lama berlakunya, dianut bersama oleh para anggota organisasi (karyawan) sebagai norma perilaku dalam menyelesaikan masalah-masalah organisasi (perusahaan).

Menurut Shein dalam McKenna (2000:63) budaya organisasi sebagai pola asumsi-asumsi yang mendasar di mana kelompok yang ada menciptakan,

menemukan atau berkembang dalam proses belajar untuk menanggulangi kesulitan-kesulitan adaptasi eksternal dan integrasi internal.

Berdasarkan penjelasan–penjelasan mengenai budaya organisasi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi adalah suatu sistem dan nilai yang ada dalam anggota suatu organisasi sebagai kebiasaan dalam bekerja yang membedakan dengan organisasi lainnya.

### **2.6.2 Fungsi Budaya Organisasi**

Budaya memiliki beberapa fungsi di dalam sebuah organisasi. Menurut Robbins (2002:283) fungsi budaya organisasi antara lain yaitu:

1. Budaya menciptakan perbedaan antara satu organisasi dengan organisasi yang lain. Setiap organisasi mempunyai keunikan sendiri atau ciri khas yang membedakan organisasi tersebut dengan organisasi yang lainnya.
2. Budaya berfungsi untuk menyampaikan rasa identitas kepada anggota-anggota organisasi.
3. Budaya mempermudah penerusan komitmen hingga mencapai batasan yang lebih luas, melebihi batasan ketertarikan individu.
4. Budaya mendorong stabilitas sistem sosial. Budaya merupakan suatu ikatan sosial yang membantu mengikat kebersamaan organisasi dengan menyediakan standar-standar yang sesuai mengenai apa yang harus dikatakan dan dilakukan karyawan.

### **2.6.3 Manfaat Budaya Organisasi**

Menurut Sutrisno (2010:27) manfaat budaya organisasi adalah sebagai berikut:

1. Membatasi peran yang membedakan antara organisasi satu dengan organisasi yang lain. Setiap organisasi mempunyai peran yang berbeda sehingga perlu memiliki akar budaya kuat.
2. Menimbulkan rasa memiliki identitas bagi para anggota organisasi. Dengan budaya yang kuat organisasi akan merasa memiliki identitas yang merupakan ciri khas organisasi.
3. Mementingkan tujuan bersama daripada mengutamakan kepentingan individu.
4. Menjaga satabilitas organisasi.

Dari keempat fungsi diatas menunjukkan bahwa budaya organisassi dapat membentuk perilaku dan tindakan karyawan dalam menjalankan aktivitasnya di dalam organisasi, sehingga nilai-nilai yang ada dalam organisai perlu ditanamkan sejak dini pada setiap individu organisasi.

### **2.6.4 Indikator Budaya Organisasi**

Robbins (2002:279) mengidentifikasi budaya organisasi terdapat tujuh karakter utama, yang semuanya menjadi elemen-elemen penting suatu budaya organisasi, yaitu:

1. Inovasi dan pengambilan risiko: sejauh mana karyawan didorong inovatif dan mengambil risiko.
2. Perhatian terhadap detail: sejauh mana karyawan diharapkan untuk mampu memperlihatkan ketepatan, analisis, dan perhatian terhadap detail.

3. Orientasi terhadap hasil: sejauh mana manajemen memusatkan perhatian pada hasil, dibandingkan perhatian pada teknik dan proses yang digunakan untuk meraih hasil tersebut.
4. Orientasi terhadap individu: sejauh mana keputusan manajemen dalam mempertimbangkan efek-efek hasil terhadap individu yang ada di dalam organisasi.
5. Orientasi terhadap tim: sejauh mana kegiatan kerja diorganisasikan pada tim, bukan secara perorangan.

## 2.7 Kajian Penelitian Terdahulu

Selain dukungan oleh teori yang telah disampaikan di atas, penulis merujuk pada penelitian terdahulu yang berkaitan dengan keterampilan pengelolaan arsip komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi dan budaya organisasi. Hasil penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No.	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Mochamad Andi Septiono (2017)	Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Se-Kecamatan Gunungpati	Ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara variabel disiplin kerja pegawai, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan se-Kecamatan Gunungpati sebesar 35,1%.	Perbedaanya yaitu terdapat pada variabel bebas

No.	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
2.	Aan Ikhsananto (2015)	Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, dan Teknologi Informasi terhadap Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pegawai Tata Usaha (TU) di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri Se-Kota Salatiga	Kompetensi pegawai, fasilitas kantor dan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap penerapan standar pelayanan minimal pegawai tata usaha di Sekolah Menengah (SMP) Negeri Se-Kota Salatiga sebesar 79,2%.	Perbedaanya yaitu terdapat pada variabel bebas
3.	Faizatun Nasekha (2017)	Pengaruh Tata Ruang Kantor, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Untuk Siswa Di Tata Usaha Smk Nu 01 Kendal	Tata ruang kantor, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor secara simultan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan untuk siswa di tata usaha SMK NU 01 Kendal.	Perbedaanya yaitu terdapat pada variabel bebas
4.	Siti Mukaromah (2013)	Pengaruh Pemanfaatan Arsip dan Kopetensi Petugas Arsip Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Sub Bagian Tata Usaha di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Demak	Terdapat pengaruh antara kompetensi petugas arsip terhadap kualitas pelayanan sebesar 68,22%	Perbedaanya yaitu terdapat pada variabel bebas
5.	Anton Sujarwo (2016)	Pengaruh Keterampilan, Motivasi dan Komitmen terhadap Kualitas Pelayanan KTP	Terdapat pengaruh secara simultan antara variabel keterampilan, motivasi dan komitmen terhadap	Perbedaan terdapat pada variabel dan teknik pengambilan

No.	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
		Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Tapanuli Tengah	kualitas pelayanan KTP Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah sebesar 81,8%.	sampling.
6.	Gemmy Rozalia (2017)	Pengaruh disiplin Kerja, Fasilitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan.	Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan sebesar 6,70%.	Perbedaan terdapat pada variabel bebas.
7.	Zakiyatul Ummah (2018)	Hubungan Kualitas Kompetensi, Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja dengan Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah	Terdapat hubungan yang signifikan kualitas kompetensi, budaya organisasi dan motivasi kerja dengan pelayanan prima tenaga administasi sekolah sebesar 39,38%.	Perbedaan terdapat pada variabel
8.	Hikmawati (2017)	Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Sekertariat Daerah Kabupaten Gowa	Terdapat pengaruh antara budaya organisasi dengan kualitas pelayanan public di Sekertariat Daerah Kabupaten Gowa sebesar 23,48%.	Perbedaan terdapat pada teknik menghitung sampel
9.	Sari Winda (2017)	Pengaruh Kompetensi	Terdapat pengaruh antara komunikasi	Perbedaan terdapat pada

No.	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
		Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik, dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga.	interpersonal terhadap kualitas pelayanan	teknik menghitung sampel
10.	Herlinda (2016)	Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik PT Pos Indonesia di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser	Terdapat pengaruh antara teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan.	Perbedaan terdapat pada jenis penelitian
11.	Agusriadi (2016)	Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai pada Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang	menyimpulkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 29,8%.	Perbedaan terdapat pada variabel bebas

No.	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
12.	Wahyu Nursiswo (2018)	Pengaruh Sarana, Kompetensi Pegawai dengan Efektivitas Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Arsip Inaktif	Sarana arsip tidak berpengaruh terhadap efektivitas kinerja dan Kompetensi pegawai arsip tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan arsip inaktif	Perbedaan terdapat pada variabel penelitian
13.	Ariesta Rhomi Sundari (2016)	Pengaruh Penataan Ruang Perpustakaan, Kinerja Pegawai, dan Budaya Organisasi	Terdapat pengaruh penataan ruang perpustakaan, kinerja pegawai, dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan	Perbedaan terletak pada teknik pengambilan sampel.
		Terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan FE UNNES	Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang baik secara simultan sebesar 62,2%.	
14.	Mu'tayunah (2017)	Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Budaya organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat sebagai Variabel Intervening pada Pelayanan Umum di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang	Kompetensi pegawai berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan	Perbedaan terdapat pada variabel penelitian

Sumber: Ringkasan Penelitian Terdahulu

Dari tabel 2.1 penelitian terdahulu dapat dilihat bahwa sudah banyak peneliti yang melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan, akan tetapi yang membedakan dari tiap peneliti adalah variabel dan indikator yang digunakan sebagai pengukuran. Hal ini pula yang akan membedakan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya.

Kemampuan/keterampilan pengelolaan arsip adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas melakukan pengelolaan arsip mulai dari penyimpanan sampai pemusnahan. Peningkatan kemampuan merupakan strategi yang diarahkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan sikap tanggap dalam rangka peningkatan kinerja organisasi. Maka dengan ini keterampilan pengelolaan arsip dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pada tata usaha. Berdasarkan penelitian Mukaromah (2013) mengatakan bahwa terdapat pengaruh kompetensi petugas arsip terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata usaha di kantor kementerian agama Demak sebesar 68,22%. Sependapat dengan penelitian Sujarwo (2016) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan KTP di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah . Begitu juga dengan penelitian Septiono (2017) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara variabel kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan se-Kecamatan Gunungpati sebesar 10,96%. Dikuatkan dengan penelitian Nasekga dan Oktarina (2017) menyimpulkan bahwa kompetensi pegawai kantor secara simultan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan untuk siswa di tata usaha sebesar 19,5%.

Komunikasi interpersonal merupakan penyampaian informasi atau pesan dari komunikator menuju komunikan dengan cara tatap muka secara langsung. Komunikasi yang baik akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Menurut Rozalia (2017) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan sebesar 6,70%. Begitu juga dengan penelitian Ruffiah (2018) menyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang sebesar 7,02%. Dikuatkan dengan penelitian Winda (2017) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga. Semakin baik komunikasi interpersonal maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung.

Teknologi sebagai pengembangan aplikasi dari komputer yaitu digunakan untuk memproses, penyajian, mengelola data dan informasi sehingga dengan adanya teknologi informasi dapat membantu pekerjaan kantor sehingga lebih efisien. Maka dari itu pemanfaatan teknologi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Menurut Ikhsananto dan Pramusinto (2015) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa Teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap penerapan standar pelayanan minimal pegawai tata usaha di SMP Negeri Se-Kota Salatiga sebesar 8,00%, semakin baik ketersediaan teknologi informasi maka penerapan standar pelayanan minimal pegawai akan

semakin baik pula, sebaliknya semakin terbatas ketersediaan teknologi informasi maka penerapan standar pelayanan minimal pegawai juga semakin rendah. Sejalan dengan penelitian Ruffiah (2018) menyimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang sebesar 7,9%.

Budaya prganisasi merupakan sebuah kebiasaan yang dilakukan oleh pegawai dalam suatu organisasi dan merupakan ciri khas dalam sebuah organisasi. Budaya organisasi yang dilakukan dengan baik maka dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam sebuah oraganisasi, maka dari itu budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Menurut Mu'tayunah (2017) budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti, semakin baik budaya organisasi pegawai, maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat. Sebaliknya, semakin rendah budaya organisasi pegawai, maka kualitas pelayanan akan menurun. Begitu juga dengan penelitian Agusriadi (2016) menyimpulkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 29,8%. Sedangkan menurut Hikmawati (2017) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 23,48% serta menurut Ummah (2018) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 57,90%.

## **2.8 Kerangka Berfikir**

SMK Widya Praja Ungaran merupakan salah satu SMK swasta yang didirikan oleh sebuah yayasan pendidikan. Lembaga sekolah tidak dapat dipisahkan dengan sebuah tugas administrasi dan layanan. Pelayanan administrasi dalam sebuah sekolah dilakukan oleh tata usaha sekolah itu sendiri. Apabila pelayanan yang diberikan oleh pegawai dapat memuaskan siswa sebagai pelanggan, maka pelayanan tersebut berkualitas. Menurut Sampara dalam Hardiyansyah (2011:35) mengemukakan bahwa, “Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan”. Indikator kualitas pelayanan yaitu menggunakan teori Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:41) yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.

Kualitas pelayanan sangat dibutuhkan oleh pelanggan sehingga untuk memperbaiki dan menghasilkan pelayanan yang berkualitas membutuhkan Sumber Daya Manusia yang berkompeten salah satunya yaitu keterampilan pengelolaan arsip, selain kompetensi juga harus ditunjang dengan adanya komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi dan budaya organisasi.

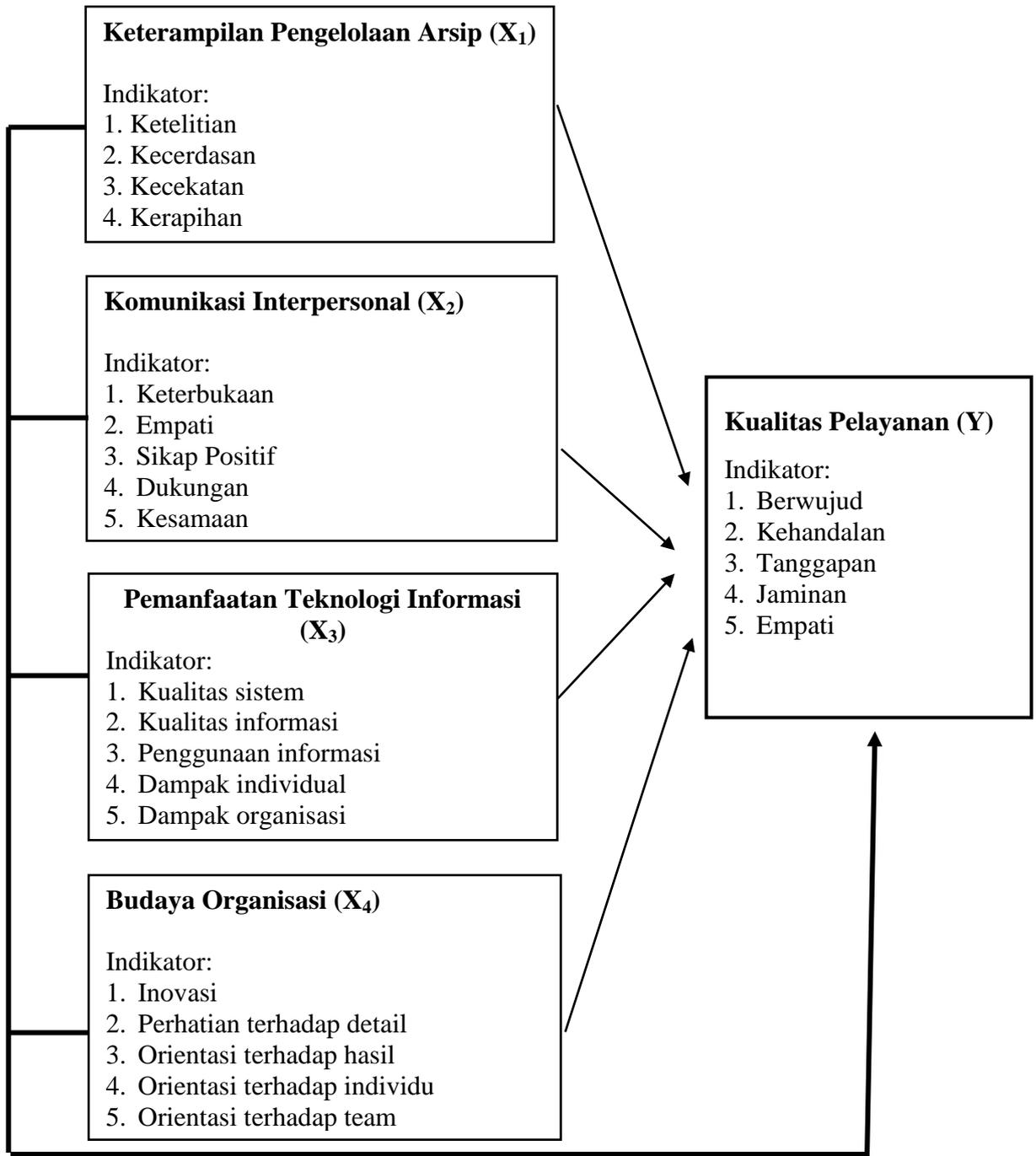
The Liang Gie (2012:217) arsip adalah suatu kumpulan warkat yang disimpan secara sistematis karena mempunyai suatu kegunaan agar setiap kali diperlukan dapat secara cepat ditemukan kembali. Indikator yang digunakan dalam keterampilan pengelolaan arsip yaitu Ketelitian, Kecerdasan, Kecekatan dan Kerapihan.

Komunikasi interpersonal yang efektif merupakan salah satu ciri keberhasilan dalam sebuah organisasi. De Vito dalam Sugiyo (2005:3) mendefinisikan komunikasi antar pribadi merupakan “pengiriman pesan-pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain, serta sekelompok orang dengan efek dan umpan balik yang langsung”. Indikator komunikasi interpersonal yaitu menggunakan teori dari keefektifan komunikasi interpersonal menurut De Vito dalam Sugiyo (2005:14-17) ditinjau dari model humanistik adalah sebagai berikut: Keterbukaan, empati dalam komunikasi, dukungan, sikap positif, dan kesamaan.

Di era globalisasi seperti saat ini teknologi sangat dibutuhkan dalam sebuah organisasi hal ini digunakan untuk menunjang dan membantu terlaksana pekerjaan kantor agar lebih efektif dan efisien. Salah satunya yaitu teknologi informasi. Menurut Fauzi (2008:5) Teknologi informasi merupakan teknologi yang memanfaatkan komputer sebagai perangkat utama untuk mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat. Teknologi sebagai pengembangan aplikasi dari komputer yaitu digunakan untuk memproses, menyajikan, mengelola data dan informasi. Indikator pemanfaatan teknologi ini yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Penggunaan Informasi, Dampak Individual, Dampak Organisasi.

Budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dalam sebuah kantor. Setiap organisasi mempunyai keunikan dan kebiasaan masing-masing dan berbeda-beda dengan organisasi lainnya. Menurut Robins (2009:63) budaya organisasi yaitu: inovasi dan pengambilan resiko, perhatian pada detail, orientasi hasil, orientasi individu, dan orientasi tim.

Berdasarkan uraian di atas kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini dilihat dalam gambar :



**Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir**

## 2.9 Hipotesis

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

H<sub>1</sub> : Adanya pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara keterampilan pengelolaan arsip, komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan tata usaha di SMK Widya Praja Ungaran.

H<sub>2</sub> : Adanya pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara keterampilan pengelolaan arsip terhadap kualitas pelayanan tata usaha di SMK Widya Praja Ungaran.

H<sub>3</sub> : Adanya pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan tata usaha di SMK Widya Praja Ungaran.

H<sub>4</sub> : Adanya pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan tata usaha di SMK Widya Praja Ungaran.

H<sub>5</sub> : Adanya pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan tata usaha di SMK Widya Praja Ungaran.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Adanya pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara keterampilan pengelolaan arsip, komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan tata usaha di SMK Widya Praja Ungaran. Artinya apabila keterampilan pengelolaan arsip semakin tinggi, komunikasi interpersonal semakin baik, pemanfaatan teknologi informasi semakin baik serta budaya organisasi semakin baik maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan tata usaha di SMK Widya Praja Ungaran.
2. Adanya pengaruh positif tetapi tidak signifikan secara parsial antara keterampilan pengelolaan arsip terhadap kualitas pelayanan tata usaha SMK Widya Praja Ungaran.
3. Adanya pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan tata usaha SMK Widya Praja Ungaran. Pengaruh positif ini tampak keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesamaan yang ada pada pegawai. Artinya semakin pegawai memiliki keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesamaan yang tinggi serta baik, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan kualitas pelayanan tata usaha di SMK Widya Praja Ungaran.

4. Adanya pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan tata usaha SMK Widya Praja Ungaran. Pengaruh positif ini tampak dengan adanya dorongan untuk terpenuhinya kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan informasi, dampak individual, dan dampak organisasi. Artinya dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi ini, dapat meningkatkan kualitas pelayanan tata usaha di SMK Widya Praja Ungaran.
5. Adanya pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan tata usaha di SMK Widya Praja Ungaran. Pengaruh positif ini tampak dengan adanya dorongan untuk inovasi, perhatian terhadap detail, orientasi terhadap hasil, orientasi terhadap individu, dan orientasi tim. Artinya dengan adanya budaya organisasi ini, dapat meningkatkan kualitas pelayanan tata usaha di SMK Widya Praja Ungaran.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi pegawai tata usaha, perlu meningkatkan *responsiveness* (tanggapan) dan empati terhadap siswa yang membutuhkan pelayanan sehingga siswa merasa puas dalam pelayanan.
2. Untuk *website* sekolah seharusnya selalu diperbarui secara periodik atau berkala dalam setiap minggu serta mengganti tampilam *home page* (halaman depan) sesuai dengan tema sekolah atau tema peringatan hari besar sehingga siswa lebih mudah untuk mengakses informasi terbaru dan *website* menarik untuk dikunjungi.
3. Perlu adanya kotak saran untuk menampung aspirasi dari siswa baik masukan untuk tata usaha atau keluhan dari siswa, dan perlu adanya katru puas dan tidak puas, sehingga pegawai tata usaha tahu apa yang dirasakan oleh siswa.
4. Bagi penelitian selanjutnya disarankan dapat menambah variabel *intervening* untuk variabel keterampilan pengelolaan arsip, misalnya komitmen pegawai sehingga dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusriadi. (2016). *Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai pada Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang. Naskah Publikasi*. Tanjungpinang: Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Ahmad, Jamaludin. (2015). *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ali. Mohamad. (2013). *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*. Bandung: Angkasa.
- Amsyah, Zulkifli. (2005). *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Arifiani, Dian dan Wahyono (2018). *Pengaruh Kompetensi Pegawai, Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Mediator. Economic Education Analysis Journal*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT RINEKA CIPTA.
- Barthos, Basir. (2009). *Manajemen Kearsipan untuk Lembaga Negara, Swasta, dan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Burhanudin. (2015). *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta. PUSTAKA PELAJAR.
- Fauzi, Akhmad. (2008). *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS* 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Herlinda. (2016). *Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik PT POS Indonesia di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser*. *E-journal Ilmu Pemerintahan*, Volume 4 No.1. Hal. 306-318 Samarinda: Universitas Mulawarman.
- Hikmawati. (2017). *Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Sekertariat Daerah Kabupaten Gowa*. *Skripsi*. Makassar: Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar.
- Ikhsananto, Aan & Pramusinto, Hengky. (2015). *Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, dan Teknologi Informasi terhadap Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pegawai Tata Usaha (TU) di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri Se-Kota Salatiga*. *Economic Education Analysis Journal*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Ivancevich, Konopaske, Matteson. (2007). *Perilaku dan Manajemen Organisasi, Edisi Ketujuh Jilid 2*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Jogiyanto. (2005). *Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- (2007). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kadir, Abdul & Terra. (2003). *Pengenalan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

*Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

Kotler, Philip. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks.

Mckenna, Eugene. Beech, Nic. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia Diterjemahkan Oleh Totok Budi Santosa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Moenir. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mu'tayunah & Muhsin. (2017). *Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Budaya organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat sebagai Variabel Intervening pada Pelayanan Umum di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. Economic Education Analysis Journal*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Muhsin. (2017). *Pengaruh Orientasi Pemasaran Terhadap Kinerja Pemasaran PTS Kopertis Wilayah VI Jawa Tengah. Disertasi*. Semarang: Manajemen Pendidikan.

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*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Mulyono, Sularso., Partono, dan Kuswantoro, Agung. (2011). *Manajemen Kearsipan*. Semarang: UNNES Press.

Nasekga, Faizatun & Oktarina, Nina. (2017). *Pengaruh Tata Ruang Kantor, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Untuk Siswa di Tata Usaha SMK Nu 01 Kendal. Economic Education Analysis Journal*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Nursiswo, Wahyu & Pramusinto, Muhsin. (2018). *Pengaruh Sarana, Kompetensi Pegawai dengan Efektivitas Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Arsip Inaktif*. *Economic Education Analysis Journal*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

*Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.*

*Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 28 pasal 155 dan 156 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.*

*Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 60 tahun 2012 Tentang Pengelolaan Arsip dan Dokumentasi Serta Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.*

Robbins, Stephen P. (2002). *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi Edisi Kelima*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

----- dan Coulter, Mary. (2010). *Manajemen Edisi Kesepuluh*. Jakarta: Erlangga.

----- dan Judge, Timothy A. (2015). *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Jakarta: Salemba Empat.

Rozalia, Gemmy. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja, Fasilitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan. *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang.

Ruffiah. (2018). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Budaya Organisasi, dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang. *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang.

Ruliana, Poppy. (2016). *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: Rajawali Press.

- Sanusi, Anwar. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis Cetakan Ketujuh*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sedarmayanti. (2015). *Tata Kearsipan*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Septiono, Mohamad Andi., Oktarina, Nina & Rozi, Fahrur. (2017). *Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Se-Kecamatan Gunungpati. Economic Education Analysis Journal*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Simarmata, Janner. (2006). *Pengenalan Teknologi Komputer dan Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sudarmanto. (2015). *Kinerja Dan Pengembangan Kompetensi Sdm*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sudirman, Didi Wahyu, (1981). *Pengetahuan Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Liberti.
- Sudjana. (2005). *Metode Statistika*. Bandung: PT. TARSITO BANDUNG.
- Sugiyono. (2005). *Komunikasi AntarPribadi*. Semarang: UNNES PRESS.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarwo, Anton. (2016). *Pengaruh Keterampilan, Motivasi dan Komitmen Terhadap Kualitas Pelayanan KTP Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Tapnuli Tengah. Tesis*. Jakarta: Program Pascasarjana Universitas Terbuka.

Sundari, Ariesta Rhomi & Ismiyati. (2016). *Pengaruh Penataan Ruang Perpustakaan, Kinerja Pegawai, dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Economic Education Analysis Journal* : Universitas Negeri Semarang.

Supriyanto, Aji. (2005). *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Penertbit Salemba Infotek.

Sutrisno, Edy. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.

----- (2010). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana.

The Liang Gie. (2012). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty

Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Ummah, Zakiyatul. (2018). *Hubungan Kualitas Kompetensi, Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja dengan Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah. Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, Volume 1 No. 1. Halaman 7-15 Malang: Universitas Negeri Malang.

*Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Tujuan Pendidikan Nasional.*

*Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*

*Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.*

Wahyudin, Agus. (2015). *Metode Penelitian Bisnis dan Pendidikan*. Semarang: Unnes Press.

Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Winda, Sari. (2017). *Pengaruh Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik, dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga. Economic Education Analysis Jurnal*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.