

## PENGARUH PENGELOLAAN ARSIP DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN LAMPUNG TIMUR PROVINSI LAMPUNG

Uut Marsetyawati Rahayu<sup>1</sup>, Suharto<sup>2</sup>, Afdal Mazni<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Muhammadiyah Metro, Kota Metro, 34111, Indonesia

Email: uut4032@gmail.com

suhartomm@gmail.com

masdoelhak5000@gmail.com

### Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh secara parsial maupun secara simultan pengelolaan arsip dan kompetensi pegawai terhadap kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lampung Timur Provinsi Lampung. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menguji kausalitas (pengaruh) variabel bebas yaitu  $X_1$  (pengelolaan arsip) dan  $X_2$  (kompetensi pegawai) terhadap variabel terikat yaitu kualitas layanan ( $Y$ ). Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, dengan populasi sebanyak 720 responden dan sampel penelitian diambil dengan rumus slovin sebanyak 89 responden, yaitu pengunjung Kantor Perpustakaan dan arsip Daerah Kabupaten Lampung Timur. Berdasarkan hasil penelitian maka diketahui baik secara partial variabel pengelolaan arsip berpengaruh sebesar 11,5% dan variabel kompetensi pegawai berpengaruh sebesar 29,9%. Selanjutnya variabel pengelolaan arsip dan kompetensi pegawai secara Bersama-sama memiliki pengaruh sebesar 30,3% terhadap kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lampung Timur Provinsi Lampung. Kemudian diantara kedua variabel tersebut yang paling memberikan pengaruh pada kualitas layanan adalah kompetensi pegawai.

**Kata kunci:** Pengelolaan arsip, kompetensi pegawai, kualitas layanan

### Abstract

This study aimed to ascertain the impact of employee competency and archive management on service quality at the Library and Archives Service, East Lampung Regency, Lampung Province. This research is a quantitative study that examines the causality (influence) of the independent variables  $X_1$  (file management) and  $X_2$  (employee competency) on the dependent variable, service quality ( $Y$ ). The research sample of 89 respondents—visitors to the Regional Library and Archives Office of East Lampung Regency—was chosen using the slovin formula from among the 720 respondents who completed the data collection method's questionnaire. Based on the study's findings, it is generally known that the staff competency variable has a 29.9% effect and that the archive management variable has an effect of 11.5%. Additionally, in the Library and Archives Service in East Lampung Regency, Lampung Province, the factors of archive management and personnel competency together have an influence of 30.3% on service quality. Employee competency is the factor between the two that has the greatest impact on service quality.

**Keywords:** archive management, employee competence, and service quality.

### PENDAHULUAN

Pemerintah daerah telah memberikan kebijakan terkait Salah satu cara pemerintah dalam melaksanakan

pelayanan publik adalah melalui penyediaan layanan perpustakaan yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan minat baca

masyarakat. begitu juga tertera dalam Pasal 3 Undang–Undang No 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, bahwa Perpustakaan mempunyai fungsi sebagai sarana kajian, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi dalam rangka memperkokoh kecerdasan dan pemberdayaan bangsa. Pada Pasal 8 Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan dipaparkan bahwa pemerintah provinsi serta pemerintah kabupaten ataupun kota bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan dan pengelolaan perpustakaan sebagai penghubung sumber belajar masyarakat, guna menjamin pengelolaan perpustakaan di daerah dengan menjamin tersedianya pelayanan perpustakaan secara menyeluruh.

Perpustakaan daerah yang berada pada setiap kabupaten atau kota merupakan perpustakaan milik pemerintah daerah, seperti di Kabupaten Lampung Timur ada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Lampung Timur. Perpustakaan yang baik memiliki koleksi sumber bacaan yang dibutuhkan oleh masyarakat pengguna dan dapat memberikan layanan yang berkualitas.

Mutu layanan perpustakaan merujuk pada keperluan pemustaka. Oleh sebab itu, layanan yang bagus ialah layanan yang dapat penuhi keinginan dan impian pemustaka. Maka perpustakaan yang bagus yakni perpustakaan yang dapat menyediakan pelayanan pada masing- masing pemustaka dengan cara cepat dan tepat. Mutu layanan perpustakaan dikatakan baik, perpustakaan mempunyai sebagian indikator antara lain; mempunyai koleksi yang relevan, faktual serta akurat, tenaga yang bermutu serta

handal, sistem pelayanan yang tepat dan cepat, dibantu oleh alat serta infrastruktur yang memadai. Berikutnya perpustakaan dipandang sukses jika perpustakaan tersebut dimanfaatkan secara maksimal oleh pemakainya (Dwijati, 2020: 16).

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lampung Timur merupakan perpustakaan terbaik kedua di Provinsi Lampung. Menurut Sekretaris Daerah Pemkab Lampung Timur, Syahrudin Putera, di Lampung Timur, Sabtu, 26 Mei 2018 mengatakan bahwa terpilihnya Perpustakaan Kesuma Pustaka itu tertuang dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Provinsi Lampung yaitu nomor 041.1./540/V.18/V/APBN/2018. (Muklasin, 2018).

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lampung Timur agar terus meningkatkan kompetensi pustakawan dalam pengelolaan arsip. Suatu proses penyiapan sarana sebagai alat bantu menemukan Kembali arsip berdasarkan prosedur kearsipan yang belaku disebut juga pengelolaan arsip. agar dapat mengelola arsip perpustakaan dengan benar, maka pelajari tentang pedoman pengelolaan arsip pada Perpustakaan nasional yang tertuang dalam Peraturan Perpustakaan Nasional RI No 15 Tahun 2021.

Berdasarkan hasil pra-penelitian permasalahan yang terjadi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lampung Timur antara lain: (1) minat baca masyarakat masih rendah; (2) perpustakaan yang ada belum dimanfaatkan secara optimal; (3) deppo kurang memadai; (4) tenaga perpustakaan belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat; (5) kurang komprehensif dalam memahami konsep arsip dan pengelolaan kearsipan dalam sebuah organisasi (6) lemahnya sumber daya manusia pengelola; dan (7) tidak adanya sistem kearsipan yang baku. Selanjutnya masalah penelitian ini adalah apakah pengaruh pengelolaan arsip dan kompetensi pegawai secara parsial dan simultan terhadap kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lampung Timur Lampung? Untuk dapat melihat tentang layanan yang berkualitas dan kaitannya dengan pengelolaan arsip dan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai Dinas Perpustakaan dan arsip Daerah Lampung Timur, maka perlu kiranya dilakukan kajian yang lebih dalam terkait hal tersebut di atas.

## **KAJIAN LITERATUR**

### **Manajemen Sumber Daya Manusia**

Samsudin dalam Marbawi (2016: 3) berpendapat jika MSDM ialah aktivitas yang dilaksanakan agar SDM dalam lembaga dapat didayagunakan dengan cara efisien serta berdaya guna untuk menggapai bermacam tujuan. Manajemen sumber daya manusia mempunyai kedudukan determinasi dalam sistem operasional administratif sesuatu badan di masa modern ini. Saking kuatnya peran MSDM, selalu terjadi inovasi-inovasi terhadap model-model implikatif manajerial MSDM, sehingga tidak kemajuan MSDM diharapkan mampu mendukung gencarnya revolusi industri 4.0 dimana substansi fundamentalnya adalah mencapai efektivitas dan efisiensi dengan memberdayakan berbagai sumber secara optimal (Nyoto, 2019: 1).

MSDM dibutuhkan guna meningkatkan daya guna SDM dalam institusi. manajemen SDM sendiri akan menjadi penting dari tugas manajemen organisasi. Kebalikannya, bila SDM tidak diatur dengan baik, maka tidak akan efisien. Kerumitan manajemen SDM amat dipengaruhi oleh sebagian aspek yang sesuai dengan kemajuan serta perkembangan saat ini.

Aspek tersebut antara lain aspek area, kemajuan teknologi yang cepat, kompetisi global dan situasi ekonomi yang tidak tentu yang menggambarkan aspek eksternal yang menimbulkan organisasi harus mencari strategi baru guna memaksimalkan SDM. Sebaliknya aspek internal, antara lain tuntutan memperoleh pegawai handal, biaya kerugian, perpecahan antara serikat pekerja manajemen, aspek hukum, serta sosial budaya dalam ialah aspek yang membuat manajemen SDM semakin penting serta kompleks (Rahmawati, 2008: 4).

Berdasarkan paparan di atas dapat disintesis bahwa MSDM wajib diterapkan disemua organisasi mengingat peran karyawan menjadi penentu keberhasilan sebuah organisasi, untuk itu dibutuhkan karyawan yang memiliki kualifikasi yang jelas, pengembangan karier dan berkomitmen tinggi guna tercapainya tujuan organisasi.

### **Pengelolaan arsip**

Pengelolaan arsip harus dirancang pada awal kegiatan, artinya suatu Lembaga akan merancang bagaimana cara mengelola pengarsipan sebelum memulai kegiatannya. Menurut Mulyono dalam Mukaromah (2013:10)

dalam penerapan SIM “manajemen sumber data harus tersusun secara rapi sehingga prosedur proses penyampaiannya bisa berjalan dengan baik”. Pada dasarnya pengelolaan adalah “sesuatu cara pemanfaatan sumber daya dengan cara efisien serta berdaya guna untuk menggapai sesuatu target dengan cara maksimal dengan mencermati keberlanjutan fungsi sumber daya” (Suharsimi, dalam Mukaromah: 2013).

Menurut Sedarmayanti (2018: 43) mengatakan bahwa arsip ialah suatu memo tercatat atau bergambar yang memuat penjelasan tentang suatu atau kejadian yang dibuat untuk suatu kebutuhan, untuk mengukur keefektifannya dalam suatu pengurusan arsip hingga indikator pengurusan arsip bisa diamati bersumber pada: kemudahan sistem, jaminan keamanan arsip, penempatan yang strategis, serta pemahaman wawasan dibidang kearsipan.

### **Kompetensi Pegawai**

UU Nomor. 13 Tahun 2003 mengenai Ketenagakerjaan Pasal 1 (10) berisi: Kompetensi ialah kemampuan kerja setiap individu meliputi perspektif pengetahuan, keahlian serta tindakan kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Sebaliknya menurut Mcashan dalam Sutrisno (2011: 203) kompetensi diartikan selaku pemahaman, ketrampilan, serta keahlian yang dipahami oleh seorang yang telah jadi bagian dari dirinya, sehingga ia bisa melaksanakan perilaku kognitif, efisien, serta psikomotorik dengan baik.

Petugas kearsipan menurut Mulyono, Sularso dkk memiliki ketentuan– ketentuan sebagai berikut: a. keahlian, b. akurasi, c. kerapian d.

kecerdasan (Mulyono dkk, 2012: 39–40). Ketentuan pekerja yang berperan di bagian kearsipan harus kuat psikologis, giat, jujur, memiliki pikiran yang tajam, inisiatif serta inovatif, dan terpelajar (abubakar, 2014: 1). Upaya pengembangan pegawai kearsipan perlu menemukan kepedulian secara sungguh-sungguh supaya pegawai kearsipan dapat diandalkan dan menolong menyelesaikan pekerjaan kantor yang lain.

Bersumber pada uraian di atas selanjutnya dapat disintesis kalau, kompetensi karyawan yakni keahlian atau keahlian serta wawasan yang dimiliki oleh aparat arsip dalam menyimpan, menjaga serta mendapatkan kembali warkat dengan indikator pengukuran kompetensi mencakup: (1) akurasi, (2) kecerdasan, (3) kecekatan serta (4) kerapian.

### **Kualitas Layanan**

Kualitas adalah sebuah tingkat kesempurnaan yang diinginkan dan pengendaliannya guna memenuhi keinginan pelanggan (Wyckof dalam Tjiptono, 2011:52) “Mutu ialah ukuran relatif kebaikan sesuatu produk atau pelayanan yang terdiri dari mutu konsep serta kesesuaian. Kualitas desain ialah fungsi spesifikasi produk sebaliknya mutu kesesuaian merupakan sesuatu dimensi seberapa jauh sesuatu produk memenuhi persyaratan atau spesifikasi mutu yang sudah ditetapkan” (Tjiptono, 2011:3).

Kualitas layanan adalah “setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan

perpindahan kepemilikan” apapun (Suhada : 2022).

Keseluruhan ciri serta karakter sesuatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi keperluan yang sudah ditentukan ataupun bersifat potensial merupakan kualitas menurut *american society for quality control*,” (Lupiyoadi, 2016: 144). artinya mutu merupakan aktivitas yang keseluruhan dari karakteristik pelayanan yang menjadi standar dan diukur dari jenjang kebaikan ataupun keutuhan untuk sesuatu produk ataupun jasa.

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang melalui proses. Sebagai proses, pelayanan dilakukan secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat (Moenir, 2001:27). Sedangkan pelayanan menurut Kotler dalam Laksana (2008:85) yaitu “*A service is any action or activity that one party can offer to another that is essentially intangible and does not lead to ownership of something; it may or may not be created from a physical good*” artinya pelayanan merupakan setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berbentuk/berkaitan oleh satu produk fisik.

Salah satu pendapat tentang *SERVQUAL* oleh Parasuraman dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2016:182) yaitu terdapat lima dimensi *SERVQUAL* antara lain: berwujud keandalan, ketanggapan, jaminan kepastian, dan empati.

Penjelasan di atas dapat disintesis bahwa kualitas pelayanan merupakan sebuah tahapan pemenuhan harapan/ kebutuhan konsumen yang

membedakan antara hasil dengan harapan serta penentuan apakah konsumen telah menerima layanan yang berkualitas, selanjutnya hasil dari proses aktivitas pelayanan diukur menggunakan angket, dengan indikator; *tangible, reability, responsiveness, assurance, empathy.*

#### **METODE PENELITIAN**

Berdasarkan teori yang melandasi setiap variabel tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu untuk menguji hubungan sebab-akibat (dampak) antara faktor-faktor independen dan variabel dependen. Dalam penelitian ini, dua variabel bebas, pengelolaan arsip ( $X_1$ ) dan kompetensi pegawai ( $X_2$ ) serta variabel terikat, kualitas layanan ( $Y$ ) merupakan variabel yang dieksplorasi pengaruhnya.

Jumlah populasi penelitian ini adalah 720 orang yaitu pengunjung di KPAD Kabupaten Lampung Timur dalam kurun waktu 1 tahun terakhir (Kepegawaian, 2022). Rumus slovin selanjutnya digunakan untuk menentukan jumlah sampel. pada tingkat kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditoleransi, ( $\alpha$ : 0,1) atau 10 % diperoleh sampel penelitian sebanyak 89 responden menggunakan teknik random sampling.

Data yang dikumpulkan melalui kuesioner akan di catat dalam bentuk tabel yang di pisahkan per variabel. Data Hasil yang telah dikumpulkan, diolah dengan menggunakan alat bantu statistik yaitu SPSS. Hasilnya kemudian dilakukan analisis kuantitatif, yakni dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana dan regresi linier berganda. analisis Regressi digunakan

untuk mencari tahu pengaruh antara dua atau lebih variabel.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**  
**Gambaran Lokasi Penelitian**

Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah (KPAD) di Kabupaten Lampung Timur terletak di Komplek Perkantoran Pemerintahan Kabupaten Lampung Timur, Jalan Buay Melinting, Sukadana Ilir, Sukadana Kabupaten Lampung Timur Provinsi Lampung.

**Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji Korelasi Pearson, digunakan untuk mengetahui nilai validitas. Dengan menguji korelasi antara skor setiap pernyataan untuk setiap variabel dan skor variabel secara keseluruhan, dilakukan uji validitas untuk mengukur pernyataan-pernyataan dalam kuesioner. Selain itu, angka korelasi yang diperoleh akan dikontraskan dengan nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,05 yang setara dengan 0,361.

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa seluruh item skor pertanyaan memiliki nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel} = 0,361$ , dan diketahui bahwa terdapat satu butir item yang tidak valid, yaitu butir nomor 10 pada variabel kualitas layanan. Hal ini dapat dilihat dari  $r_{hitung} < r_{tabel}$ . Selanjutnya butir item yang tidak valid tersebut tidak digunakan

untuk pengambilan data penelitian, artinya seluruh item pertanyaan mengenai pengelolaan arsip, kompetensi pegawai dan kualitas layanan valid kecuali no item 10 dan dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian. Selanjutnya, untuk mengetahui apakah instrumen ajek dan konsisten di uji dengan uji reliabilitas dengan menggunakan koefisien Reliabilitas, selanjutnya dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's alpha  $> 0,60$ .

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas, variabel ( $X_1$ ) memiliki nilai alpha sebesar 0,927, variabel ( $X_2$ ) memiliki nilai alpha sebesar 0,887, dan variabel (Y) memiliki nilai alpha sebesar 0,902. Oleh karena itu, variabel ini dianggap andal karena nilai alpha-nya lebih besar dari 0,60 dan dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini dan dikompensasikan untuk menghasilkan hasil pengukuran yang konsisten.

**Hasil analisis Regresi dan Uji Hipotesis**  
**Pengaruh Pengelolaan arsip Terhadap Kualitaas Layanan**

Untuk mengetahui pengaruh pengelolaan arsip terhadap kualitas pelayanan diperoleh hasil analisis regresi pada tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1. Analisis Regresi Variabel X1 terhadap Y

Model	Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	27,523	4,006			6,870	,000		
Pengelolaan Arsip	,364	,108	,339		3,366	,001	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Hasil analisis regresi linier sederhana diperoleh persamaan:  $\hat{Y} = 27,523 + 0,364 X_1$ . Dengan persamaan tersebut dapat dikatakan bahwa variabel pengelolaan arsip ( $X_1$ ) dengan kualitas pelayanan ( $Y$ ) diukur dengan instrumen ini, maka setiap perubahan skor pengelolaan arsip sebesar satu satuan dapat diestimasi skor kualitas pelayanan akan berubah pada arah yang sama sebesar 0,364 satuan.

Berdasarkan tabel 1 di atas nilai probabilitas didapatkan pada kolom Sig  $0.000 < 0.05$ . Dapat disintesis koefisien regresi signifikan, Variabel  $X_1$  berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap  $Y$ . Selanjutnya nilai koefisien determinasi variabel pengelolaan arsip ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ) seperti pada tabel 2 berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,339 <sup>a</sup>	,115	,105	2,59065

a. Predictors: (Constant), Pengelolaan Arsip  
 b. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Pada tabel 2 di atas dapat ditunjukkan nilai *R square* sebesar 0,115, yang artinya 11,5% kualitas pelayanan dipengaruhi oleh variabel pengelolaan arsip.

### Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Layanan

Untuk menguji seberapa besar pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan disajikan tabel sebagai berikut:

Tabel 3. Analisis Regresi Variabel  $X_2$  terhadap  $Y$

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	19,809	3,482		5,689	,000		
Kompetensi Pegawai	,594	,098	,547	6,095	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Hasil analisis regresi linier sederhana didapatkan persamaan  $\hat{Y} = 19,809 + 0,594 X_2$ . Dengan demikian dapat diketahui bahwa jika variabel ( $X_2$ ) dengan kualitas pelayanan ( $Y$ ) diukur dengan instrumen ini, maka setiap perubahan skor kompetensi pegawai sebesar satu satuan dapat diestimasi

skor kualitas pelayanan akan berubah pada arah yang sama sebesar 0,594 satuan.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai koefisien determinasi variabel Kompetensi Pegawai ( $X_2$ ) terhadap Kualitas Pelayanan ( $Y$ ) seperti pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,547 <sup>a</sup>	,299	,291	2,30566
a. Predictors: (Constant), Kompetensi Pegawai				
b. Dependent Variable: Kualitas Layanan				

Pada tabel 4 di atas ditunjukkan hasil perhitungan diperoleh skor *R square* sebesar 0,299, yang berarti bahwa 29,9% kualitas pelayanan dipengaruhi oleh variabel kompetensi pegawai,

**Pengaruh Pengelolaan arsip dan Kompetensi Pegawai secara simultan terhadap Kualitas Layanan**

Untuk menguji seberapa besar pengaruh  $X_1$ ,  $X_2$  terhadap  $Y$  maka dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2. Analisis Regresi Variabel  $X_1$ ,  $X_2$  terhadap  $Y$

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	18,418	4,046		4,552	,000		
Kompetensi Pegawai	,553	,115	,509	4,812	,000	,724	1,381
Pengelolaan Arsip	,077	,113	,072	,681	,498	,724	1,381

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Dari tabel di atas memperlihatkan bahwa persamaan regresi  $Y$  atas  $X_1$  dan  $X_2$  adalah:  $\hat{Y} = 18,418 + 0,077 X_1 + 0,553 X_2$ . Artinya jika variabel pengelolaan arsip ( $X_1$ ) dan variabel kompetensi pegawai ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ) diukur dengan mengembangkan instrumen dalam penelitian ini, maka setiap perubahan

skor pengelolaan arsip dan kompetensi pegawai besar satu satuan dapat diestimasikan skor kualitas pelayanan akan berubah pada arah yang sama sebesar 0,077 satuan  $X_1$  dan 0,553 satuan  $X_2$ , sedangkan hasil perhitungan nilai koefisien determinasi secara simultan seperti pada Tabel 6 berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,550 <sup>a</sup>	,303	,287	2,31280
a. Predictors: (Constant), Pengelolaan Arsip, Kompetensi Pegawai				
b. Dependent Variable: Kualitas Layanan				

Berdasarkan tabel di atas ditunjukkan besarnya pengaruh variabel pengelolaan arsip ( $X_1$ ) dan kompetensi pegawai ( $X_2$ ) secara simultan terhadap

kualitas pelayanan ( $Y$ ) adalah sebesar 0,303 atau sebesar 30,3% sisanya dipengaruhi faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini (terjawab).



Dari keseluruhan analisis dapat disintesis bahwa pengelolaan arsip dan kompetensi pegawai secara simultan memberi pengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di KPAD Kabupaten Lampung Timur dan dari pengujian regresi pengelolaan arsip dan kompetensi pegawai secara simultan dapat digunakan untuk melakukan prediksi terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan pengelolaan arsip dan kompetensi pegawai secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lampung Timur Lampung dapat diterima yaitu sebesar 30,3 % serta teruji secara empiris pada taraf signifikan 5%.

### **Pembahasan**

#### **Pengaruh Pengelolaan arsip (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)**

Koefisien regresi tersebut signifikan dan dapat digunakan untuk memprediksi kualitas pelayanan yang ditunjukkan dengan hasil uji signifikansi yang diperoleh nilai probabilitas (sig) sebesar 0,000. Hal ini menjelaskan relevansi hubungan antara manajemen arsip dan kualitas layanan.

Sudarsono (2013: 3) pengelolaan arsip merupakan wujud profesi tata usaha berupa kategorisasi dokumen dengan cara analitis untuk memudahkan tiap kantor dalam penyusunan atau penyimpanan arsip. Setiap instansi pemerintah dikendaki untuk memberikan pelayanan pada masyarakat luas, yang tentunya memerlukan penggunaan sistem pengelolaan arsip, yaitu sistem penyimpanan arsip. Dengan menerapkan pengelolaan arsip, kualitas

layanan secara tidak langsung dapat meningkat.

Jika dilihat dari besarnya pengaruh variabel terikat yaitu sebesar 11,5%, menunjukkan sistem pengelolaan arsip yang baik mencerminkan keberhasilan pengelolaan sebelumnya dan akan berdampak besar pada kegiatan pengelolaan di masa yang akan datang. Salah satu tugas pengarsipan yang paling penting adalah melakukan pengarsipan sistematis, yang terpelihara dengan baik dan mudah ditemukan saat dibutuhkan.

Kantor akan senantiasa membutuhkan informasi serta data untuk menuntaskan pekerjaan serta memaksimalkan manajemen guna menggapai tujuan dengan baik. Nilai informasi ditentukan oleh 5 karakter yakni akurasi, ketepatan durasi, kelengkapan, keringkasan serta kesesuaian. Wujud data itu bisa berbentuk memo ataupun rekaman dari bermacam kegiatan yang dilakukan oleh suatu lembaga. Data dari arsip dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas kantor dan memberikan pelayanan publik yang lebih baik dengan mencegah kebocoran data, menghindari duplikasi usaha, menghemat waktu, dan mencapai efisiensi kerja. (Sukoco dalam Sudarsono, 2013:3).

Dengan demikian Kualitas Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lampung Timur Lampung dipengaruhi oleh pengelolaan arsip sebesar 11,5%. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan akan meningkat dengan pengelolaan arsip yang lebih baik. Terkait dengan bagaimana pengaruh pengelolaan arsip dalam meningkatkan kualitas pelayanan,

dikemukakan bahwa melalui pengelolaan arsip yang tepat diharapkan menjadi arsip yang sistematis supaya dapat ditemukan dengan mudah dan cepat, maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

### **Pengaruh Kompetensi Pegawai (X<sub>2</sub>) terhadap Kualitas Layanan (Y)**

Hasil pengujian persamaan regresi variabel kompetensi pegawai (X<sub>2</sub>) terhadap Kualitas Pelayanan di KPAD Kabupaten Lampung Timur Lampung diperoleh persamaan regresi  $\hat{Y} = 19,809 + 0,594 X_2$ .

Kualitas pelayanan yang baik dapat dicapai oleh suatu organisasi penyelenggaran pelayanan dengan mempertimbangkan Sebagian aspek. Daerah dimana faktor-faktor ini berinteraksi. Kinerja dan kompetensi tenaga kerja adalah salah satunya. Kompetensi adalah pengetahuan, kemampuan, daya cipta, dan sikap yang dimiliki seseorang untuk melakukan pekerjaan dengan baik sesuai dengan prosedur dan layanan kerja yang ditetapkan. (Nurmashita, F. Hakim, dan Prasetyo, W.Y, dalam Susanty, 2020:19).

Kompetensi pegawai adalah aspek penting dan berpengaruh terhadap pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lampung Timur Lampung.

Hal tersebut mendukung teori yang dikemukakan oleh Rivai dalam Susanty, 2020: 20) Kompetensi adalah kemampuan setiap orang untuk melaksanakan tanggung jawab membuat penilaian tentang posisinya dalam suatu organisasi berdasarkan keahlian, pengetahuan, dan bakatnya. Individu harus cukup kompeten untuk

mendukung pelaksanaan strategi kelembagaan dan setiap penyesuaian yang dilakukan oleh manajemen.

Sejalan dengan hasil penelitian Hakim, A. Y., Mazni, A., & Suharto, S. (2022) bahwa kompetensi manusia berdampak pada kualitas anggaran merupakan kemampuan kerja setiap individu yang meliputi aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar peraturan yang telah ditetapkan, sehingga penyusunan anggaran dan operasional dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Selanjutnya hasil dari penelitian terlihat jelas bahwa kompetensi merupakan variabel independen dengan pengaruh sebesar 29,9%. Kompetensi individu dapat mendukung sistem kerja berbasis tim, dan kualitas layanan dihasilkan dari kompetensi. Kualitas layanan kemudian menghasilkan kinerja kerja, efektivitas, dan efisiensi. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan akan disertai dengan peningkatan kompetensi staf.

### **Pengaruh Pengelolaan arsip (X<sub>1</sub>) dan Kompetensi Pegawai (X<sub>2</sub>) Secara Simultan terhadap Kualitas Pelayanan (Y)**

Temuan dari uji F menunjukkan bahwa pengelolaan arsip dan kompetensi karyawan memiliki pengaruh yang baik dan cukup besar terhadap kualitas layanan. Meskipun banyak indikator yang menunjukkan kriteria sedang dan rendah, namun beberapa diantaranya terjadi karena kriteria indikator yang tinggi untuk variabel kualitas itu sendiri dan pengaruh variabel pengelolaan arsip dan

kompetensi pegawai, serta hubungan yang signifikan antara keduanya kompetensi pegawai dan kualitas layanan.

Hal ini sesuai dengan penelitian Hamlis (2015:118) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan yang diberikan yang mempengaruhi kemampuan untuk mendapatkan kualitas terbaik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Standar dapat ditetapkan dalam hal waktu yang dibutuhkan dan hasil karena pelaksanaan layanan dapat diukur. Agar hasil akhir memuaskan individu penerima layanan, standar manajemen dapat diterapkan melalui perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi kegiatan layanan.

Berdasarkan analisis regresi, pengelolaan arsip ( $X_1$ ) dan kompetensi pegawai ( $X_2$ ) berpengaruh baik dan signifikan terhadap kualitas pelayanan secara bersamaan ( $Y$ ). Menurut temuan studi tersebut, dampak terhadap kualitas layanan berkorelasi terbalik dengan kompetensi personel dan manajemen rekaman. Persamaan regresi =  $18,418 + 0,077 X_1 + 0,553 X_2$  dapat digunakan untuk menjelaskan hal ini.

Sesuai dengan persamaan regresi, setiap perubahan record management dan skor kompetensi pegawai satu satuan akan menghasilkan kenaikan satu satuan jika variabel kualitas pelayanan ( $Y$ ) dan kompetensi pegawai ( $X_2$ ) diukur secara bersamaan dengan instrumen yang dibuat pada pelajaran ini. Dengan arah yang sama, diprediksi skor kualitas layanan akan berubah sebesar 0,077 pada variabel pengelolaan arsip dan sebesar 0,553 pada variabel kompetensi personel. Koefisien regresi yang cukup

signifikan sebesar 0,303 antara manajemen arsip ( $X_1$ ) dan kompetensi pegawai ( $X_2$ ), dengan kualitas pelayanan ( $Y$ ) sebagai variabel dependen, menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang substansial antara variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap variabel  $Y$ .

Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lampung Timur Lampung pengaruh kompetensi pegawai dan pengelolaan arsip secara simultan terhadap kualitas pelayanan sebesar 30,3%. Temuan penelitian menunjukkan bahwa perubahan dalam kualitas layanan akan tumbuh seiring dengan peningkatan praktik manajemen arsip, dan bahwa tingkat kompetensi karyawan akan meningkat seiring dengan kualitas layanan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Parasuraman dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2016:182) yang menyatakan bahwa 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu jelas, handal, tanggap, terjamin, dan terpercaya. Agen dimaksudkan untuk memiliki keahlian dan informasi tentang klien, memahami permintaan individu pelanggan, dan memiliki waktu kerja yang nyaman bagi pelanggan, di antara elemen-elemen lainnya. Mereka termasuk komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopanan. Dengan demikian, salah satu kriteria dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah record management yang juga mempertimbangkan keahlian pegawai.

Berdasarkan penjelasan yang diberikan di atas, ditemukan: Pertama, faktor besar dalam kualitas layanan adalah kompetensi karyawan dan manajemen arsip. Kedua, peningkatan kompetensi pegawai dan pengelolaan arsip dapat dilakukan sekaligus untuk

mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan secara simultan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Hasil analisis dan pembahasan tentang pengaruh pengelolaan arsip dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan, dapat dikatakan bahwa pada KPAD Kabupaten Lampung Timur Provinsi Lampung, pengelolaan arsip dan kompetensi pegawai memiliki pengaruh signifikan. Besarnya pengaruh terhadap kualitas pelayanan baik secara parsial maupun simultan yaitu sebesar 30,3%, sedangkan variabel lainnya belum dikaji dalam penelitian ini.

### Saran

Peneliti merekomendasikan beberapa hal yang harus dicermati antara lain:

- a. diharapkan kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lampung Timur Lampung agar tetap mempertahankan atau lebih meningkatkan pengelolaan arsip dan kompetensi pegawai lebih baik dan efektif, serta lebih meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Perlu diadakan riset lanjutan mengenai kualitas pelayanan pada Dinas Perpustakaan serta Kearsipan Kabupaten Lampung Timur Lampung dengan meningkatkan variabel lain yang belum pernah diteliti.
- c. Bagi peneliti lainnya, disarankan untuk memperluas objek penelitian dan menambah variabel lain, serta dapat mengembangkan penelitian yang ada agar dapat meningkatkan kualitas penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwijati, Siti. 2020. Upaya Meningkatkan Kualitas Jasa Layanan Informasi Di Perpustakaan. *Artikel. Buletin Perpus\_Vol 1 No 2*. pmd. Staf Perpustakaan Universitas airlangga Staf Pengajar Ilmu Perpustakaan UWKS
- Hakim, A. Y., Mazni, A., & Suharto, S. (2022). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Penganggaran Pemerintah Daerah Di Kantor Dinas BPKAD Lampung Utara. *Simplex: Journal of Economic Management*, 3(1), 24-36.
- Irwan, D., Mazni, A., & Suhada, B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Maulana Farma di Kota Metro. *SIMPLEX: Journal of Economic Management*, 3(1), 37-44.
- Lalksalnal, Faljalr. 2008. *Malnaljemen Pemalsalraln Pendekaltaln Praktis*. Yogyakarta: Gralhal Ilmu.
- Lupiyoaldi, Ralmbalt daln Al. Halmdalni. 2016. *Malnaljemen Pemalsalraln Jalsal Berbalsis Kompetensi*, Edisi 3, Jalgalkalrsal: Penerbit Sallembal Empalt.
- Malrbalwi. 2016. *Malnaljemen Sumber Dalyal Malnusal Teori, Praktik daln Penelitaln*. Lhoksumwe: Unimall Press
- Mukalromalh, Siti. 2013. *Pengalruh Penaltaln alrsip Daln Kompetensi Petugals alrsip Terhaldalp Kuallitals Pelalyalnaln Paldal Sub Balgialn Taltal Usalhal Di Kalntor Kementerialn algalmal Kalbupalten Demalk*. Skripsi. Semalralng: Falkultals ekonomi Universitals Negeri Semalralng.

- Muklalsin, al. W. 2018. Perpustakaan Lampung Timur terbalik se-Lampung. *alntalral News Lampung Berital Online*. 26 Mei 2018.
- Mulyono, Sularso dkk. 2012. *Malnaljemen Kealrsipaln Semalralng: UNNES PRess*.
- Moenir. 2001. *Malnaljemen Pelalyalnaln Umum di Indonesia*. Jalkalrtal: Bumi alksalral.
- Nyoto. 2019. *Buku aljalr Malnaljemen Sumber Dalyal Malnusial*. Ponorogo: Uwalis Inspiralsi Indonesia.
- Ralhmalwalti, Ike Kusdyalh. 2008. *Malnaljemen Sumber Dalyal Malnusial*, Yogyakarta: AINDI
- Sedalrmalyalnti. 2018. *Taltal Kealrsipaln dengaln Memalnfalaltkaln Teknologi Modern (edisi Revisi Ketigal)*. Balndung: Ilhalm Jalyal.
- Sudalrsono, Novital Halrdiyalnti. 2013. *Malnaljemen Penyimpalnaln alrsip Dallalm Meningkaltkaln Kuallitaln Pelalyalnaln Publik Di Kecalmaltaln Galyungaln Kotal Suralbalyal*. Suralbalyal: Unesal.
- Surat Keputusan Kepala Dinas Provinsi Lampung yaitu nomor 041.1./540/V.18/V/APBN/2018.
- Sutrisno, edi. 2011. *Malnaljemen Sumber Dalyal Malnusial*. Jalkalrtal: Kencalnal.
- Tjiptono, Falndy daln Gregorius Chalndral. 2011. *Service, Quallity & Saltisfalction*. Yogyakarta: Penerbit alndi.
- Undalng-Undalng Nomor 43 Talhun 2007 Pasal 3 dan 8 Tentalng Perpustalkalaln