

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

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan  
dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam



**Disusun oleh:**

**RIZKI ALIF UTAMA**

**NIM : 1703036015**

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN  
KEGURUAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
WALISONGO SEMARANG  
2021**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Rizki Alif Utama**  
NIM : 1703036015  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Program Studi : S.1

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**PENGARUH PENATAAN ARSIP DAN KOMPETENSI  
PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYAN PADA SUB  
BAGIAN TATA USAHA DI KATOR KEMENTERIAN  
AGAMA KABUPATEN BREBES**

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sebelumnya.

Semarang, 16 Desember 2021

Pembuat Pernyataan



Rizki Alif Utama  
NIM: 1703036015



KEMENTERIAN AGAMA R.I.  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus II) Ngaliyan Semarang  
Telp. 024-7601295 Fax. 7615387

### PENGESAHAN

Naskah skripsi dengan:

**Judul : Pengaruh Penataan Arsip dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Sub Bagian Tata Usaha di Kotor Kementerian Agama Kabupaten Brebes**

Nama : Rizki Alif Utama  
NIM : 1703036015  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Telah diujikan dalam sidang munaqasyah oleh dewan penguji Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam.

Semarang, 29 Desember 2021

### DEWAN PENGUJI

Ketua/penguji I

Dr. Fahrurrozi, M.Ag

NIP: 197708162005011003

Penguji III

Prof. Dr. Hj Nur Uhbiyati M.Pd.

NIP: 195202081976122001

Sekretaris/penguji II

Dr. Wahyudi, M.Pd

NIP: 196803141995031001

Penguji IV

Dr. Fatkuroji, M.Pd

NIP: 197704152007011032

Pembimbing

Dr. Fahrurrozi, M.Ag  
NIP: 197708162005011003

iii

## NOTA DINAS

Semarang, 16 Desember 2021

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
UIN Walisongo  
di Semarang

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

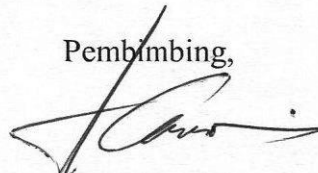
Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : **Pengaruh Penataan Arsip dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan pada Sub Bagian Tata Usaha di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes**  
Nama : Rizki Alif Utama  
NIM : 1703036015  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Program Studi : S.1

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo untuk diujikan dalam Sidang Munaqosyah.

*Wassalamu 'alaikum wr. w*

Pembimbing,



**Dr. Fahrurrozi, M.Ag**  
NIP. 197708162005011003

## ABSTRAK

Judul : **Pengaruh Penataan Arsip dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Sub Bagian Tata Usaha di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes**

Nama : Rizki Alif Utama  
NIM : 1703036015  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai kegiatan yang bersifat jasa. Dalam hal ini adalah pelayanan kearsipan. apabila pegawai arsip dapat memberikan informasi yang ada pada arsip dan pemberian arsipnya secara cepat dan tepat, dikatakan itu adalah sebuah kunci keberhasilan suatu pelayanan di setiap organisasi atau instansi. Permasalahan dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh penataan arsip dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes.

Data-data penelitian ini dihimpun dari pegawai yang ada di kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes dan masyarakat yang menikmati pelayanan kearsipan pada sub bagian tata usaha kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes yang berjumlah masing-masing 40 responden. Jenis pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif melalui penelitian lapangan (*field research*). Teknik pengumpulan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh (*Nonprobability sampling*) dikatakan bahwa dimana populasi dalam penelitian seluruhnya dijadikan sampel. Untuk metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner atau angket.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan hasil analisis regresi sederhana antara penataan arsip (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y) diperoleh  $Y = 15,459464 + 0,79463X_1$ . Hasil regresi sederhana antara kompetensi pegawai (X2) terhadap kualitas

pelayanan (Y) diperoleh  $Y = 6,957411 + 0,91247X_2$ . Dan hasil regresi berganda yang di hitung dengan menggunakan perhitungan dengan rumus diperoleh  $Y = 1,201 + 0,368X_1 + 0,642X_2$ . Hasil uji persial diperoleh hasil  $t_{hitung} = 5,812$  untuk (X1) dan  $t_{hitung} = 9,641$  untuk (X2)  $> t_{tabel} = 2,0261$  dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  maka dengan ini ada pengaruh dari masing-masing variabel yaitu penataan arsip dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes. Hasil uji simultan atau secara bersama-sama diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar  $31,2265 > F_{tabel} = 3,25$  dengan signifikan  $0,000 < 0,05$ . maka dengan ini ada pengaruh penataan arsip dan kompetensi pegawai secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes.

**Kata Kunci :** Penataan Arsip, Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan



## TRANSLETER ARAB LATIN

Penulisan transliterasi huruf-huruf Arab Latin dalam skripsi ini berpedoman pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987. Penyimpangan penulisan kata sandang (al-) disengaja secara konsisten supaya sesuai teks Arabnya.

ا	a	ط	ṭ
ب	b	ظ	ẓ
ت	t	ع	‘
ث	ṣ	غ	g
ج	j	ف	f
ح	ḥ	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	ḏ	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	ه	h
ش	sy	ء	’
ص	ṣ	ي	y
ض	ḏ		

### Bacaan Madd:

ā = a panjang

ī = i panjang

u = u panjang

### Bacaan Diftong:

au = أو

ai = أي

iy = اي



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbi ‘alamin. Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan nikmat rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Penataan Arsip dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan pada Sub Bagian Tata Usaha di kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes**

Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan pada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing manusia menuju jalan yang diridhai Allah SWT.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program Strata Satu (S1) jurusan Pendidikan Agama Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Penulis mengakui bahwa tersusunnya tulisan ini berkat bantuan, dorongan dan kerja sama dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Rektor UIN Walisongo Semarang Prof. Dr. Imam Taufiq, M. Ag.
2. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang Dr. Liff Anis Ma’shumah, M.Ag.
3. Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Dr. Fatkuroji, M.Pd dan sekretaris jurusan Dr. Agus Khunaifi, M.Ag.
4. Dosen Pembimbing Dr. Fahrurozi, M.Ag yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang yang telah membekali ilmu pengetahuan dan ketrampilan selama kuliah.
6. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes Bapak Drs. H. Fajarin, M.Pd dan segenap para Staff dan Pegawai yang

telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian serta membantu dalam menyelesaikan penelitian.

7. Kedua orang tua, ayahanda tercinta Bapak Rustono dan Ibunda Fatimah terimakasih atas curahan kasih sayang, doa, motivasi, nasihat dan pengorbanan moril dan materiilnya selama penulis menempuh studi di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang.
8. Mas Gio yang senantiasa menjadi kaka, mentor, temen ngobrol berbagi rasa dan berbagi cerita.
9. Sahabat MPI A angkatan 2017 UIN Walisongo Semarang terimakasih atas kebersamaanya.
10. Teman-teman PPL Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes yang senantiasa menjadi sahabat dan berbagi cerita.
11. Keluarga besar Tim KKN posko 18 desa tembelang, Kecamatan jatibarang brebes.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Semoga amal baik beliau tersebut di atas dan yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu mendapatkan pahala dan barokah dari Allah SWT Amiin. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan meskipun penulis telah mencurahkan seluruh kemampuan. Harapannya semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Semarang, 16 Desember 2021  
Penulis

Rizki Alif Utama  
NIM: 1703036015

**MOTTO**

**“ENOM TIRAKAT, TUO NEMU DRAJAT”**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN NOTA PEMBIBING .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Manfaat Peneliti.....	8
<b>BAB II PENGARUH PENATAAN ARSIP DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA SUB BAGIAN TATA USAHA DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BREBES</b>	
A. Deskripsi Teori .....	11
1. Tinjauan Penataan Kearsipan .....	11
a. Pengertian Arsip dan Penataan Arsip ....	11
b. Sistem Penyimpanan.....	12
c. Langkah-Langkah Penyimpanan .....	16
d. Penemuan Kembali.....	18
e. Pemeliharaan, Perawatan, dan Pengamanan Arsip .....	21
f. Peminjaman dan Pemusnahan.....	25
2. Kompetensi Pegawai Arsip .....	27
a. Pengertian .....	31

b. Kompetensi Arsiparis yang harus dikembangkan .....	33
3. Kualitas Pelayanan .....	36
a. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	36
b. Syarat Pelayanan Pegawai Arsip .....	37
c. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	40
d. Ciri-Ciri Pegawai Arsip yang Ramah-Tamah .....	43
e. Faktor Sarana dalam Pelayanan .....	43
B. Kajian Pustaka Relevan .....	45
C. Rumusan Hipotesis .....	49

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Metode Penelitian .....	51
1. Jenis Penelitian .....	51
2. Tempat dan Waktu Penelitian .....	52
3. Populasi dan Sampel .....	52
B. Variabel .....	54
C. Teknik Pengumpulan Data .....	55
D. Teknik Analisis Data .....	57

### **BAB IV DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA**

A. Deskripsi Data Umum .....	69
1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	69
2. Visi dan Misi .....	70
3. Struktur Instansi Kementerian Agama Kabupaten Brebes .....	71
B. Deskripsi Data Khusus .....	72
1. Data Penataan Arsip .....	72
2. Data Kompetensi Pegawai Arsip .....	76
3. Data Kualitas Pelayanan .....	80
C. Analisis Data .....	84
1. Analisis Uji Pendahuluan .....	84
2. Analisis Uji Hipotesis .....	92
3. Pembahasan Hasil Penelitian .....	103
D. Keterbatasan Penelitian .....	106

<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	108
B. Saran.....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>111</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>115</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>158</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	46
Tabel 3.1	Jumlah Populasi Penelitian .....	53
Tabel 3.2	Pernyataan/Pertanyaan dengan Jawaban .....	57
Tabel 3.3	Hasil Validitas Instrumen .....	59
Tabel 3.4	Hasil Uji Angket Validitas Variabel Penataan Arsip X1 .....	60
Tabel 3.5	Hasil Uji Angket Validitas Variabel Kompetensi Pegawai X2.....	60
Tabel 3.6	Hasil Uji Angket Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Y.....	61
Tabel 3.7	Hasil Reabilitas Instrumen.....	62
Tabel 4.1	Tabel Bantu untuk menentukan Standar Deviasai .....	72
Tabel 4.2	Klasifikasi Penataan Arsip.....	73
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Skor Data Variabel (X1) Penataan Arsip.....	75
Tabel 4.4	Tabel Bantu untuk menentukan Standar Deviasai .....	76
Tabel 4.5	Klasifikasi Kompetensi Pegawai .....	77
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Skor Data Variabel (X2) Kompetensi Pegawai .....	79
Tabel 4.7	Tabel Bantu untuk menentukan Standar Deviasai .....	81
Tabel 4.8	Klasifikasi Kualitas Pelayanan .....	101
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Skor Data Variabel (Y) Kualitas Pelayanan.....	83
Tabel 4.10	<i>One-Sample Shapiro wlik</i> .....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Grafik histogram distribusi frekuensi hasil angket Penataan arsip.....	75
Gambar 4.2	Grafik histogram distribusi frekuensi hasil angket Kompetensi Pegawai .....	80
Gambar 4.3	Grafik histogram distribusi frekuensi hasil angket Kualitas Pelayanan .....	84





# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya setiap organisasi instansi negeri maupun swasta pasti mempunyai suatu unit khusus yang bertugas dalam bidang administrasi. Dengan kata lain setiap instansi pasti memerlukan suatu unit yang mengelola segala sesuatu yang berhubungan dengan kegiatan kearsipan.<sup>1</sup> Jadi kegiatan administrasi pada dasarnya adalah menghasilkan, menerima, mengelola, dan menyimpan berbagai surat, laporan, formulir, dan sebagainya. Dan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah pada Sub bagian tata usaha saja, karena di dalam tata usaha terdapat pekerjaan yang menyimpan surat atau warkat yang dalam hal ini adalah bidang kearsipan.

Pelaksanaan tata usaha pada suatu instansi banyak sekali digunakan kertas-kertas dan peralatan tulis menulis yang beranekaragam. Menurut Barthos “Tata usaha ialah segenap kegiatan pengelolaan surat menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi maupun instansi”.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Sugiarto, Agus, dkk., *Manajemen Kearsipan Modern*. (Yogyakarta: Gava Media, 2005), hlm. 2.

<sup>2</sup> Basir, barthos. *Manajemen Kearsipan untuk Lembaga Negara, swasta dan Perguruan Tinggi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013) hlm. 156.

Oleh karena itu Tata usaha sering di sebut pekerjaan tulis menulis, catat mencatat. Dengan adanya pekerjaan tulis menulis dalam setiap instansi untuk mencatat berbagai informasi pada lembaran kertas, buku, komputer, maka terciptalah warkat-warkat yang terkumpul menjadi arsip. dan arsip-arsip ini disimpan secara tepat dan benar agar sewaktu-waktu di butuhkan dan dapat mempermudah dalam menemukan kembali.

Dalam undang- undang no.43 tahun 2009 tentang kearsipan pasal 1 di sebutkan bahwa pengertian arsip adalah rekapan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga Negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organoisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Jadi Berdasarkan penjelasan di atas arsip merupakan bagian yang penting bagi lembaga instansi atau organisasi maupun perseorangan karna di era globalisasi seperti saat ini arsip mendapatkan kedudukan yang sangatlah penting dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara.<sup>3</sup>

Arsip mempunyai peranan yang sangat penting karena arsip sebagai pusat ingatan, sumber informasi dalam rangka melaksanakan kegiatan administrasi yang menyangkut perencanaan, penganalisaan, pengambilan keputusan,

---

<sup>3</sup> Undang- undang no.43 Tahun 2009, tentang *kearsipan*, pasal 1

pengendalian dan pertanggung jawaban dalam menunjang kemajuan di bidang administrasi dan manajemen perkatoran.<sup>4</sup> Penataan arsip yang sesuai dengan prosedur, dapat memudahkan seseorang untuk mencari arsip atau menemukan kembali arsip dan dalam keadaan baik.

Tetapi masih ada suatu pandangan yang keliru sampai saat ini di Indonesia, apabila beranggapan bahwa pengelolaan kearsipan pada suatu instansi atau lembaga adalah pekerjaan yang sangatlah mudah dan cukup diserahkan ke orang yang kemampuan/ keterampilanya biasa saja, padahal dengan beranggapan seperti ini, maka banyak kantor atau organisasi yang menyerahkan urusan kearsipannya kepada orang/pegawai yang kurang tepat atau tidak sesuai dengan kompetensi pegawai kearsipan. Pegawai kearsipan seperti yang di sebutkan di atas bukan tidak dapat melaksanakan pekerjaan yang di bebaskan, tetapi mereka itu hanya menjalankan tugasnya saja, tanpa mengembangkan apa yang seharusnya dilakukan yaitu kompetensi pegawai itu sendiri. Sehingga dengan sendirinya tugas/pekerjaan di kearsipan di pandang rendah dan kurang menarik bagi masyarakat yang akan melamar pekerjaan.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Ignatius , Wursanto. *Kearsipan I*. (Yogyakarta: Kanisius, 2003). Hlm. 5

<sup>5</sup> Hadi, Abubakar. *Cara-cara Pengelolaan Kearsipan yang Praktis dan Efisien*, (Jakarta;Djambatan, 1997). hlm.33.

Padahal pada dasarnya Kualitas pelayanan pegawai arsip dalam konteks *e-government*, Kallberg mengidentifikasi tantangan pegawai arsip yang harus menghadapi berbagai aktivitas seperti, merekam, catatan dari berbagai organisasi dan merawatnya, serta mendalami informasi untuk memahami nilainya, dan bertanggung jawab<sup>6</sup>.

Namun Penataan kearsipan tidak sekedar disimpan atau ditumpuk begitu saja, tetapi perlu diatur cara penyimpanannya dengan melalui beberapa tahapan dengan tujuan sistem pengarsipan yang rapi dan ketika arsip dibutuhkan akan mudah ditemukan kembali. Penataan arsip itu sendiri merupakan kegiatan mengatur dan menyusun arsip, sehingga membentuk berkas sesuai dengan tipe dan kegunaan arsip bagi kepentingan pekerja.<sup>7</sup>

Prosedur penataan atau pengelolaan arsip pada suatu kantor berbeda satu dengan yang lain. Namun demikian tidak menutup kemungkinan terjadi kesamaan prosedur. Pada intinya semua prosedur bertujuan agar kegiatan kearsipan dapat berjalan dengan

---

<sup>6</sup> Kallberg, M, *Archivists 2.0: redefining the archivist's profession in the digital age*, *Re cords management journal*, (Vol.22, No.2, tahun 2012), hlm. 98

<sup>7</sup> Zulhairi, Beby Masitho dan Aswin Hasibuan . *Fungsi Penataan Kearsipan Dalam Meningkatkan Kerja Pada Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Sumatera Utara*, *Jurnal Ilmu administrasi Publik*, (Vol. 1, (1) tahun 2013), hlm 11-12

secara teratur juga efektif dan efisien. Tetapi sering terjadi permasalahan jika suatu organisasi tidak melaksanakan prosedur penataan arsip dengan secara benar, terkadang kurang ketelitian pegawai arsip dalam menyimpan arsip, dan mengakibatkan kesulitan dalam penemuan kembali arsip yang sudah lama disimpan. Dengan demikian prosedur penatan arsip dan kompetensi pegawainya harus lebih diperhatikan oleh organisasi/ instansi untuk menunjang efektifitas dan efisiensi administrasi sebuah instansi.

Sebagaimana hasil wawancara saya dengan PLT kasubag TU kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes, Bapak H. Mad. Sholeh M.Si pada hari Selasa, tanggal 25 Mei 2021, mengenai permasalahan yang ada di kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes, yaitu sistem penataan arsipnya yang kurang efektif dan efisien. Hal ini dikarenakan lemahnya pegawai arsip yang belum terlatih secara profesional dalam bidang kearsipan. Sistem penyimpanan serta penataan arsip pun masih dalam keadaan manual dalam arti manual disini adalah berbentuk hard copy dengan menggunakan sistem pokok soal dan sistem tanggal, akan tetapi sebagian sudah juga merambah ke sistem digital file, Namun dua sistem tersebut dikatakan masih kurang baik untuk prosedur penyimpanan arsip yang menyatakan untuk efektif dan efisien. Karena dua sistem tersebut yang digunakan masih kurang

rapi dalam penempatannya, tempat arsip yang digunakan juga masih belum sesuai dengan ketentuan tempat penyimpanan arsip, yaitu terlalu sempit. Sementara itu dibagian pengelolaan kearsipan berdasarkan asas kombinasi, sentralisasi dan desentralisasi, di kantor kementerian agama kabupaten brebes sendiri belum terlaksana yaitu dibagian unit sentralisasi yang belum ada dan baru aka ada ditahun ini dengan penambahan pegawai ASN yang baru , jadi arsip sementara masih didesentralisasikan yaitu tepatnya masih di perseksi masing-masing unit saja. Dan akan dicanangkan serta disarankan agar arsip bisa merambah ke sistem digital file.<sup>8</sup>

Dengan permasalahan yang disebutkan diatas kompetensi pegawai arsip diharapkan dapat menyajikan informasi yang cepat dan tepat sewaktu-waktu arsip di butuhkan. seperti pendapat Mulyono dkk, “Dalam memajukan suatu organisasi atau instansi ia selalu aktif baik memalui usulan, himbauan maupun tindakan dalam keikutsertaan memperbaiki cara pelaksanaan yang lebih baik”<sup>9</sup>. Sudah waktunya kualifikasi atau persyaratan bagi pegawai arsip lebih dipertimbangkan dalam organisasi ataupun instansi,

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan Bapak H. Mad sholeh M.Si selaku PLT kasubag tata usaha di kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes, hari selasa tgl 25 Mei 2021 pukul 09.00 WIB.

<sup>9</sup> Mulyono, Sularso,dkk. *Manajemen Kearsipan*. (Semarang : Unnes Press, 2012). Hlm. 40

berkembang tidaknya suatu organisasi bergantung pada kualitas pegawai dan cepat tepatnya sebuah data di temukan kembali saat dibutuhkan, dalam hal ini masalah penataan kearsipan dan kompetensi pegawai arsip perlu di benahi pada sebuah instansi, dan hal ini bisa terlaksana apabila pegawai arsip memenuhi kualifikasi atau persyaratan yang telah di tetapkan.<sup>10</sup> Semetara itu untuk mengetahui kompetensi pegawai salah satunya dilihat pada jenjang pendidikan yang telah ditempuhnya. Dalam hal ini pegawai kantor kementerian agama kabupaten brebes mempunyai jenjang pendidikan berdasarkan data yang diperoleh dari bagian tata usaha kepegawaian kantor kementerian agama kabupaten brebes dapat dilihat pada tabel:

**Tabel 1.1**  
**Data Jenjang Pendidikan Pegawai Yang Menangani**  
**Arsip Pada Sub Bagian Tata Usaha dikator Kementerian**  
**Agama Kabupaten Brebes.**

No.	Unit Kerja	Pegawai Arsip	Pendidikan Terahir	
			S1	S2
1.	Subbag Tata Usaha	2	2	-
2.	Bagian Keuangan	1	1	-
3.	Bagian Kepegawaian	1	1	-
	Jumlah	4		

Sumber : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes

---

<sup>10</sup> Wahyu, Nursiswo & Hengky Pramusinto. Pengaruh sarana, Kompetensi Pegawai dengan Efektifitas Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Arsip Inaktif , *Economic Education Analysis Journal*, (Vol. 8, (2) tahun 2019) hal.762.



Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang manajemen kearsipan dengan judul **“Pengaruh Penataan Arsip dan Kompetensi Pegawai Arsip Terhadap Kualita Pelayanan pada sub Bagian Tata usaha di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang di atas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut

1. Adakah pengaruh penataan arsip terhadap kualitas pelayanan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes?
2. Adakah pengaruh kompetensi pegawai arsip terhadap kualitas pelayanan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes?
3. Adakah pengaruh penataan arsip dan kompetensi pegawai secara bersama-sama terhadap kualiyas pelayanan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain:

- a. Untuk mengetahui pengaruh penataan arsip terhadap kualitas pelayanan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai arsip terhadap kualitas pelayanan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes.
- c. Untuk mengetahui pengaruh penataan arsip dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes.

## 2. Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

### a. Manfaat Teoritis

Dapat memperkaya wawasan perkembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan manajemen kearsipan dan memberikan konsep bagi peneliti lain yang dari peneliti ini dapat bermanfaat pada masa-masa yang akan datang.

### b. Manfaat Praktis

#### 1) Bagi instansi

Menumbuh kembangkan pemikiran dan masukan positif betapa pentingnya lebih memperhatikan kemampuan pegawai kearsipan dalam menunjang pelaksanaan penanganan arsip.

2) Bagi penulis

Menambah khazanah keilmuan terutama dalam bidang manajemen kearsipan dan mengembangkan teori yang telah diperoleh dibangku perkuliahan.

## **BAB II**

### **PENATAAN ARSIP DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN**

#### **A. Deskripsi Teori**

##### **1. Tinjauan Penataan Kearsipan**

###### **a. Pengertian Arsip dan Penataan Arsip**

Arsip adalah Catatan tulisan, gambar atau rekaman yang memuat suatu hal atau peristiwa yang digunakan orang sebagai pengingat( alat bantu ingatan). Penataan arsip harus di rencanakan seawal mungkin, artinya suatu organisasi melakukan kegiatannya harus sudah direncanakan tentang pengelolaannya. Dalam penerapan SIM (Sistem Informasi Manajemen) penataan sumber data harus terprogram secara rapi sehingga prosedur penyimpanan bahan informasi tidak terganggu. Penataan arsip mencakup 3 unsur pokok, yaitu penyimpanan arsip, penempatan arsip, dan penemuan kembali arsip. Jadi dapat disimpulkan bahwa, arsip tidak hanya sekedar ditumpuk disipan begitu saja, tetapi perlu di atur secara penyimpanannya, prosedurnya, dan langkah-langkah yang perlu diterapkan. Penataan arsip mulai dari masuknya warkat, dalam hal ini warkat dapat berwujud apa saja, (surat, kuitansi, data statistik, film, kaset, dan sebagainya). Dalam contoh berikut ini dikemukakan penataan arsip mulai dari surat masuk sampai ditetapkan untuk disimpan sebagai arsip. Demikian pula, surat keluar mulai dari mengeluarkan arsip aktif,

pemberian disposisi sampai surat dikirim keluar dan pertanggalnya (arsip) disimpan di unit arsip.<sup>1</sup>

Pengelolaan atau penataan dalam al-Qur'an erat kaitannya dengan *al-tadbir* (pengaturan). Kata *al-tadbir* berasal dari kata *dabbara* yang artinya (mengatur)<sup>2</sup> yang terdapat dalam al-qur'an, seperti firman Allah SWT:

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ  
مِيقَاتِهِ ٠٠٠ أَلْفَ سَنَةٍ مِّمَّا تَعُدُّونَ

“Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepadanya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu”. (Q.S. As-Sajdah:5).<sup>3</sup>

Dari ayat di atas dapat diketahui bahwa Allah SWT merupakan pengatur alam. Akan tetapi, sebagai tenaga administrasi yang mengurus kegiatan kearsipan, maka arsiparis harus mengatur, mengelola, dan menata arsip sebaik-baiknya sebagaimana Allah SWT mengatur alam raya ini.

## **b. Sistem Penyimpanan**

Sistem penyimpanan adalah system yang di perlukan pada penyimpanan dokumen agar kemudahan kerja penyimpanan dapat diciptakan dan penemuan kembali dokumen yang sudah disimpan dapat ditemukan kembali

---

<sup>1</sup> Mulyono, sularso dkk., *Manajemen Kearsipan*. (Semarang : UNNES PRESS, 2012) Hlm:8

<sup>2</sup> U. Saefullah, *Manajemen Pendidikan Islam*. (Bandung: CV.Pustaka Setia,2012) hlm.1

<sup>3</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Jakarta:Indiva,2009), hlm. 415

dengan cepat bilamana dokumen tersebut sewaktu-waktu di butuhkan. Penyimpanan arsip dapat menggunakan berbagai sistem penyimpanan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi suatu organisasi.<sup>4</sup>

1) Sistem Abjad

Pada sistem penyimpanan ini, arsip disimpan menurut abjad dari hurug A sampai Z, contoh nama-nama orang, organisasi, atau instansi utama yang tertera dalam tiap-tiap arsip, jadi semua judul diindeks berdasarkan abjad.

2) Sistem Angka/nomor (*numeric Filling*)

Pada sistem penyimpanan ini, arsip yang mempunyai nomor disimpan berdasarkan urutan-urutan angka, dari yang terkecil sampai bilangan yang paling besar.

3) Sistem Wilayah (*Geographic Filling*)

Sistem wilayah adalah sistem penyimpanan arsip yang berdasarkan pada pengelompokan nama suatu tempat.

4) Sistem Pokok soal/ Subjek (*subject filling*)

Sistem pokok soal/subjek adalah sisten penyimpanan arsip yang berdasarkan pada isi dari arsip yang bersangkutan.

5) Sistem Urutan Waktu/ Tanggal (*chronological Filling*)

---

<sup>4</sup> Zulkifli, Amsyah, *Manajemen Kearsipan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2018), hlm:71-148.

Sistem urutan waktu adalah sistem penyimpanan arsip yang berdasarkan pada urutan waktu surat diterima atau waktu surat dikirim keluar.

Jadi dapat disimpulkan, bahwa Penataan arsip yang baik adalah menempatkan arsip pada tempat yang efisien dan prinsip penyimpanan suatu arsip harus dilandasi beberapa ketentuan, yakni keamanan, keawetan, dan keefesienan pengelolaannya. Berdasarkan kenyataannya dilapangan, penyelenggaraan kearsipan suatu instansi berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan masing-masing suatu instansi itu sendiri, dan dapat dikatakan dalam menghadapi perkembangan dan kemajuan zaman, perlu dicermati timbulnya kebutuhan yang berkembang, artinya semua kegiatan kearsipan juga harus melihat periode tertentu, apakah masih sesuai dengan kebutuhan yang dihadapi sekarang ataupun sebaliknya.

Dan dalam penataan/penyimpanan arsip tersebut, sangat diperlukan alat penyimpanan arsip. Alat penyimpanan arsip tersebut terdiri dari:

1) Map Arsip/folder

Adalah lipatan kertas/plastic tebal untuk menyimpan arsip. Macam-macam map arsip meliputi:

- a) *Stofmap folio* (map berdaun)
- b) *Snelhechter* (map berpenjepit)
- c) *Brief ordner* (map besar bepenjepit)
- d) *Portapel* (map bertali)
- e) *Hanging Folder* (map gantung)

- 2) Sekat petunjuk/ Guide  
Adalah alat yang terbuat dari karton yang berfungsi sebagai petunjuk, pembatas atau penyangga deretan folder
- 3) Almari arsip/filing cabinet  
Adalah alat yang digunakan untuk menyimpan arsip dalam bentuk almari yang terbuat dari kayu, aluminium atau besi baja tahan karat dan api
- 4) Rak arsip  
Adalah almari tanpa daun pintu untuk menyimpan arsip.
- 5) Almari kartu/card cabinet  
adalah alat yang digunakan untuk menyimpan kartu kendali, kartu indeks dan kartu yang lain
- 6) Berkas peringatan/tickler file  
Adalah alat untuk menyimpan arsip /kartu-kartu yang memiliki tanggal jatuh tempo
- 7) Kotak arsip/ File box  
Adalah alat yang digunakan untuk menyimpan arsip yang lebih dahulu dimasukan kedalam folder/ map arsip
- 8) Rak sortir  
Adalah alat yang digunakan untuk memisahkan-misahkan surat untuk menggolongkan arsip sebelum disimpan.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Zulkifli, Amsyah, *Manajemen Kearsipan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2018), hlm:71-148.



### **c. Langkah-Langkah Penyimpanan**

Menurut Amsyah Zulfikar “ penyimpanan arsip adalah pekerjaan yang dilaksanakan pada penyimpanan sebuah surat agar penemuan surat yang sudah disimpan dapat dilakukan dengan cepat apabila surat tersebut sewaktu-waktu diperlukan”.

Langkah-langkah yang dimaksud adalah prosedur penyimpanan sesuai dengan sistem penyimpanan yang sesuai dan dibutuhkan sebuah instansi tersebut, yaitu:

#### 1) Memeriksa

Langkah ini dilakukan agar nantinya arsip yang akan disimpan sesuai dengan prosedur, sebab adakalanya surat harus memenuhi prosedur dulu dari unit kerja lain ke unit lainya sebelum disimpan.

#### 2) Mengindeks

Langkah ini dipergunakan untuk menyimpan kartu indeksnya saja ,sedangkan suratnya disimpan pada map dan masukan di dalam almari arsip.

#### 3) Mengkode

Sesudah memeriksa dan menentukan kartu indeks maka hasilnya ditulis pada warkat bersangkutan, dan untuk surat itu sendiri akan di beri kode, berupa sesuai huruf abjad dan kode nomor.

#### 4) Menyortir

Langkah ini sebagaimana pada sistem-sistem penyimpanan lain, penyortiran pada sistem nomor

dilakukan bilamana warkat yang akan di simpan berjumlah banyak

5) Penempatan

Langkah ini dipergunakan untuk menempatkan surat maupun non-surat dalam sistem yang akan dipergunakan, contoh dalam system nomor, yang memerlukan ketelitian yang lebih, sebab angka yang digitnya banyak seringkali membuat kesalahan pada pegawai arsip itu sendiri.<sup>6</sup>

Adapun Proses penyimpanan seperti yang dikatakan oleh The Liang Gie dalam bukunya “Administrasi Perkantoran Modern”<sup>7</sup>, Yaitu sebagai Berikut :

1) Pembacaan surat dan pembuatan tanda

Kalau diujung kiri surat sudah ada kalimat yang menunjukkan pokok suratnya, maka salah satu perkataan yang merupakan intin hendaknya digaris dibawah dengan potlot merah. Kalau tidak ada pernyataan pokok surat, maka perkataan inti yang akan dijadikan pokok soal diambilkan dari isi surat itu. Misalnya: “ilmu perpustakaan” (Latihan jabatan), atau “Formasi Pegawai” ( Usulan Penambahan).

---

<sup>6</sup> Zulkifli, Amsyah, *Manajemen Kearsipan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2018), hlm:108-112.

<sup>7</sup> The Liang, Gie, *Administrasi Perkantoran Modern*, (Yogyakarta: LIBERTY, 2012 ), hlm 137-138.

2) Pencatatan dalam kartu

Setelah ditentukan nama orang/organisasi atau pokok soalnya lalu dilakukan pencatatan pada kartu arsip. Lalu kartu ini disusun menurut abjad, antara abjad yang satu dengan yang lain sebaiknya diberi kartu batas, ini akan lebih mempercepat dalam mencari suatu kartu. Kalau perlu dibuatkan pula kartu-kartu petunjuk.

3) Penyimpanan dalam berkas

Berkas yang lebih praktis adalah tanpa jepitan. Ini mengurangi waktu dan tenaga dalam membuat lubang pada surat-surat dan memasangkannya dalam jepitan. Apabila diperlukan hendaknya dibuatkan lembaran-lembaran surat penunjuk. Ini akan memperkecil kemungkinan tidak ditemukannya kembali suatu surat atau arsip lainnya. Berkas-berkas harus pula disusun secara teratur seperti halnya kartu arsip.

**d. Penemuan Kembali**

Pengelolaan Sebuah arsip sangatlah berpengaruh pada lancarnya sebuah komunikasi administrasi. Kearsipan sebagai salah satu kegiatan dalam sebuah manajemen perkantoran, merupakan hal yang sangatlah vital dan umum. Sebagai sebuah pengingat tentang kejadian atau kegiatan-kegiatan yang telah berlangsung dan tempat untuk mencari berbagai keterangan yang akan datang dalam instansi maka arsip harus di atur dan dipelihara dengan sebaik mungkin agar sewaktu-

waktu di butuhkan akan dapat ditemukan kembali secara capat dan dalam keadaan baik-baik saja.

Menurut Basir Barthos "*filing*", merupakan proses pengaturan dan penyimpanan bahan-bahan, dalam hal ini arsip, secara sistematis dan efisien, sehingga arsip dengan mudah dan cepat ditemukan kembali setiap diperlukan<sup>8</sup>

*Filing* yang telah tersusun haruslah baik, sistematis berdasarkan pola klasifikasi yang telah ditetapkan. Berdasarkan sarana itu system *filing* tersusun "*selfindexing*", sehingga kerangka penyusunan surat-surat/file dalam file cabinet atau rak dapat dengan mudah terlihat dan surat/file yang akan dignakan mudah untuk ditemukan kembali. Syarat pokok yang terpenting antara lain, adalah:

- 1) Pola klasifikasi
- 2) Indeks/tunjuk silang
- 3) Seluruh perlengkapan yang berkaitan dengan system tersebut
- 4) Pegawai file yang terlatih dan terampil.

Sasaran utama dalam membenahan pengelolaan arsip adalah dengan cara melihat sistem penataan, penyimpana yang digunakan dan pegawai pengelola arsip yang ada. Cara yang digunakan untuk melihat sistem penyimpanan arsip yang

---

<sup>8</sup> Basir, Barthos. *Manajemen Kearsipan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), hlm: 43.

digunakan sudah baik atau belum adalah dengan cara menghitung angka cermatan arsip.

Angka cermatan arsip yang dimaksud adalah angka perbandingan antara jumlah arsip yang tidak ditemukan pada waktu diperlukan dengan jumlah arsip yang ditemukan, dinyatakan dalam presentasi<sup>9</sup>. Angka cermatan dinyatakan dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan :

AC = Angka Cermatan  
ATK = Arsip Tidak Ditemukan  
ADK = Arsip yang Ditemukan

Ketentuan yang diharapkan, yaitu semua arsip yang diperlukan dapat ditemukan semua dalam jangka waktu tertentu. Jadi angka cermatan ini digunakan untuk menentukan apakah sistem yang digunakan dalam penataan dan penyimpanan arsip masih cukup baik atau tidak. Misal apabila arsip yang diperlukan 100 lembar dan semua ditemukan, berarti  $AC = 0\%$ . Dengan  $AC = 0\%$  berarti pengelolaan arsip dalam keadaan baik.

Kondisi baik disini mempunyai makna, bahwa sistem penyimpanan yang digunakan cukup memadai *sesuai* dengan kebutuhan. Peralatan yang digunakan juga cukup berfungsi

---

<sup>9</sup> The Liang, Gie, *Administrasi Perkantoran Modern*, (Yogyakarta :LIBERTY,2012), hlm 125.

sehingga mendukung pengelolaan arsip dengan baik. demikian pula, pegawai arsip memenuhi persyaratan sehingga dapat melaksanakan tugas dengan terampil, cermat, teliti, rapi, dan cerdas.

**e. Pemeliharaan, Perawatan, dan Pengamanan Arsip**

Pemeliharaan arsip bermaksud untuk *mengamankan* arsip-arsip berikut informasinya atau isi serta menjamin kelangsungan hidup arsip dari pemusnahan.

Menurut sugiarto “ Pemeliharaan arsip adalah usaha penjagaan arsip agar kondisi fisiknya tidak rusak selama masih mempunyai nilai guna”. Pemeliharaan arsip dapat dilakukan dengan mengetahui penyebab kerusakannya dan alangkah baiknya untuk mencegah terjadinya kerusakan pada arsip.

1) Penyebab kerusakan arsip

Penyebab kerusakan arsip dibedakan menjadi dua faktor, yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik;

- a) Faktor intrinsik adalah faktor penyebab kerusakan arsip yang berasal dari benda arsip itu sendiri seperti kualitas kertas, pengaruh tinta, pengaruh lem perekat, penyebab kerusakan ini berdasarkan proses kimiawi yaitu kertas yang terbuat dari campuran bahan kimia akan mengalami perubahan dan rusak dalam waktu yang singkat ataupun kurun waktu yang lama. Tinta dan perekat yang digunakan juga mengandung bahan kimia

yang dapat menyebabkan kerusakan kertas karena proses kimiawi.

- b) Faktor ekstrinsik adalah faktor penyebab kerusakan arsip yang berasal dari luar benda arsip seperti lingkungan, organisme perusak dan kelalaian manusia.
  - 1) Faktor lingkungan fisik antara lain temperature ruangan, kelembaban udara, sinar matahari, polusi udara, dan debu.
  - 2) Biologis antara lain jamur, kutu buku, rayap, kecoa, dan tikus.
  - 3) Kimiawi yaitu kerusakan arsip yang diakibatkan merosotnya kualitas kandungan bahan kimia dalam bahan arsip.
  - 4) Kelalaian manusia antara lain percikan bakaran rokok, tumpahan kopi, dan sebagainya.

2) Usaha pencegahan kerusakan arsip

Ada beberapa upaya untuk mencegah kerusakan arsip akibat factor ekstrinsik dan intrinsik penyebab kerusakan arsip. Usaha dengan cara menggunakan kertas, pita mesin, tinta, karbon, lem dan bahan yang bermutu tinggi sehingga lebih terawatt dan awet. Penggunaan alat plastic juga lebih disarankan karna tidak mudah berkarat.

Adapun ruangan penyimpanan arsip sebaiknya diatur dan dibangun dengan baik supaya arsip tetap terjaga diruangan dengan baik.

- a) Lokasi ruangan atau gedung penyimpanan arsip sebaiknya diluar atau terpisah dengan bangunan industry dengan luas yang cukup dan sebaiknya bangunan dihindarkan dari keramaian dan tidak dilalui saluran air.
- b) Konstruksi bangunan sebaiknya menggunakan tembok, jika menggunakan kayu sebaiknya tidak langsung menyentuh tanah untuk menghindari serangan rayap.
- c) Ruangan dilengkapi dengan pencahayaan, pengaturan temperatur suhu ruangan dan AC
- d) Ruangan juga harus dengan dalam keadaan bersih dari debu kertas bekas, putung rokok maupun makanan sisa.<sup>10</sup>

Menurut Barthos “ perawatan arsip adalah usaha penjagaan arsip dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut<sup>11</sup>:

- 1) Membersihkan ruangan

Ruangan penyimpana arsip hendaknya senantiasa bersih dan teratur. Sekurang-kurangnya di seminggu sekali di bersihkan dari debu dengan vacuum cleaner

---

<sup>10</sup> Sugiarto, Agus, dkk., *Manajemen Kearsipan Modern*. (Yogyakarta: Gava Media, 2005), Hlm. 83-86.

<sup>11</sup> Basir, Barthos., *Manajemen Kearsipan untuk Lembaga Negara, Swasta, dan Perguruan Tinggi*. (Jakarta: PT Bumi aksara, 2013). Hlm. 58-60.



2) Pemeriksaan ruangan sekitarnya

Sedikitnya setiap 3-6 bulan sekali tempat penyimpanan arsip dan daerah sekelilingnya diperiksa untuk mengawasi kalau ada serangga atau rayap dan sejenisnya menggagu.

3) Penggunaan racun serangga

Sedikitnya 3-6 bulan kiranya ruangan disemprot cairan anti serangga dengan takaran yang cukup.

4) Larangan makan dan merokok

Makanan dalam bentuk apapun sebaiknya dihindarkan dari ruang arsip artinya tidak diperbolehkan makan diruangan arsip dikarenakan sisa makanan yang tertumpuk akan mengakibatkan daya tarik bagi serangga dan tikus-tikus.

5) Rak penyimpanan arsip

Arsip-arsip hendaknya disimpan dirak yang terbuat dari logam dimana jarak antara papan rak yang terbawah dengan lantai sekitar 6 inci.

6) Meletakkan arsip

Arsip, barang cetak, peta, bagan dan lain-lain hendaknya diatur sebaik mungkin dengan diberi tanda masing-masing.

7) Membersihkan arsip

Arsip-arsip yang rusak segera dipisahkan dan secara teratur arsip dibersihkan.

## f. Pemindahan dan Pemusnahan

Pemusnahan diartikan sebagai di hilangkannya identitas, oleh karena itu pemusnahan suatu arsip tidak sekedar memindahkan arsip dari tempat penyimpanan ketempat pembuangan (tempat sampah) apalagi menjual arsip yang sudah tidak ada kegunaanya ke tukang loak ataupun kepengepul kertas bekas.

Jumlah arsip di unit-unit sentral selalu berkembang menjadi banyak. Semakin tinggi kegiatan suatu kantor, semakin cepat pula penambahan jumlah arsip. Untuk menghadapi masalah tersebut, maka diperlukan adanya pemindahan dan pemusnahan. Pemindahan dilakukan dari file (tempat penyimpanan) aktif ke file inaktif dan dari file inaktif suatu kantor dikirim ke arsip nasional (ARNAS) untuk disimpan abadi sebagai arsip statis. Untuk mengetahui masih bernilai atau tidaknya suatu arsip, maka dapatlah kiranya diukur dengan angka pemakaian<sup>12</sup>

Angka pemakaian (AP) adalah angka presentasi sebagai perbandingan antara jumlah permintaan warkat (Arsip) untuk dipakai kembali dengan jumlah warkat yang disimpan sebagai arsip<sup>13</sup>. Rumusan angka pemakaian adalah sebagai berikut :

---

<sup>12</sup> Zulkifli, Amsyah, *Manajemen Kearsipan*, (Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama, 2018), Hlm. 211.

<sup>13</sup>The Liang, Gie, *Administrasi Perkantoran Modern*, (Yogyakarta: LIBERTY, 2012), hlm 144-145.

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

Jadi semakin besar presentasi dari angka pemakaian semakin baik arsip ini. Karena itu bahwa arsip yang disimpan itu masih mempunyai nilai guna ataupun masih faedah.

Penilaian dilakukan terhadap setiap jenis arsip agar dapat ditentukan berapa lama jenis arsip bersangkutan disimpan di file inaktif, serta apakah jenis aktif tersebut kemudian dimusnahkan atau dikirim untuk menjadi arsip statis ke ARNAS. Berdasarkan nilai ALFRED maka golongan suatu jenis arsip dapat ditentukan<sup>14</sup>. Ada 4 jenis golongan arsip yaitu:

- 1) Arsip vital dengan presentasi sebesar ( 90-100) yaitu penting bagi kehidupan bisnis dan tidak dapat diganti kembali bilamana dimusnahkan. Artinya arsip ini tidak boleh dimusnahkan atau dipindahkan dan disimpan abadi selamanya.
- 2) Arsip penting dengan presentasi sebesar (50-89). Arsip ini melengkapi bisnsi rutin dan dapat diganti dengan biaya tinggi dan lama. Arsip ini disimpan di file aktif selama lima tahun dan di file aktif dan di file inaktif selama dua puluh lima tahun.
- 3) Arsip berguna dengan presentasi sebesar (10-49) arsip ini berguna sementara dan dapat diganti dengan biaya rendah.

---

<sup>14</sup> Zulkifli, Amsyah, *Manajemen Kearsipan.....*, Hlm. 212.

Disimpan di file aktif selama dua tahun dan di file inaktif selama sepuluh tahun.

- 4) Arsip tidak berguna dengan presentasi sebesar (0-9) arsip ini dapat dimusnahkan sesudah dipakai sementara. Paling lama arsip ini disimpan selama tiga bulan di file aktif.

## **2. Kompetensi Pegawai Arsip**

### **a. Pengertian**

Kompetensi diartikan sebagai pengetahuan, Keterampilan dan Kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya. Sehingga dia dapat melakukan perilaku-perilaku kognitif, efektif, dan psikomotorik dengan sebaik-baiknya. Sedangkan Arsiparis/pegawai kearsipan adalah pegawai negeri sipil yang di beri tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melaksanakan kegiatan kearsipan.<sup>15</sup>

Menurut undang-undang nomor.43 tahun 2009, Arsiparis adalah seseorang yang memiliki kompetensi dibidang kearsipan yang diperoleh melalui pendidikan formal dan atau pendidikan dan pelatihan kearsipan serta mempunyai

---

<sup>15</sup> Muslimah, Jaza'ul & Rahmaningtyas.,Pengaruh Tatanan Ruang Kantor, Penataan Arsip, Fasilitas Kantor, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Ketatausahaan , *Economic Education Analysis Journal*, (Vol. 8, (3) tahun 2019), hlm. 913.

fungsi, tugas, dan tanggung jawab melaksanakan kegiatan kearsipan.<sup>16</sup>

Menurut permen PAN No. PER/3/M.PAN /3/2009, Arsiparis adalah jabatan yang mempunyai ruang lingkup, tugas, tanggung jawab, dan wewenang untuk melakukan kegiatan pengelolaan arsip dan pembinaan kearsipan yang diduduki oleh pegawai negeri sipil dengan hak dan kewajiban yang diberikan secara penuh oleh pejabat yang berwenang. Profesi arsiparis adalah sebuah pilihan yang membutuhkan sebuah karakter pribadi yang kuat karena arsiparis harus bertanggung jawab mengelola kearsipan.<sup>17</sup>

Oleh karna itu, dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa, di instansi/lembaga manapun seorang arsiparis mampu memberikan peranan dalam meningkatkan kinerja instansi/lembaganya berdasarkan pengetahuan dan keterampilan sebagai arsiparis. Kemampuan atau kompetensi pegawai kearsipan sangatlah penting dan orang yang mampu melakukan kegiatan pengelolaan arsip dengan syarat-syarat sebagai pegawai arsip.

Dalam firman Allah SWT surat Yusuf ayat 55 (tafsir ibnu katsir,2015)

قَالَ اجْعَلْنِي عَلَىٰ خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلَيْمَّ

---

<sup>16</sup> Undang- undang Republik Indonesia Nomor. 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. Pasal 1.

<sup>17</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 48 Tahun 2014 tentang *Jabatan Fungsional Arsiparis*.

Artinya:

Berkata Yusuf : “Jadikanlah aku bendaharawan negara (Mesir); Sesungguhnya aku adalah orang yang pandai menjaga, lagi berpengetahuan”. (Q.S. surat Yusuf:55).<sup>18</sup>

Ayat tersebut memberikan makna bahwa seorang pegawai/arsiparis harus memiliki pengetahuan yang maksimal sesuai dengan keahliannya. Sebagai seorang pegawai dituntut untuk mampu dalam menjalankan tugas dan fungsinya dan bekerja secara profesional. Pegawai/arsiparis yang profesional dalam bekerja adalah pegawai yang memiliki kompetensi, kemampuan, dan pengetahuan dalam menjalankan tugas serta fungsinya.

Guna memaksimalkan kualitas pelayanan dan pengembangan suatu system kearsipan, maka diperlukan dukungan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi dalam melakukan pengembangan dibidang kearsipan. Termasuk keberadaan pegawai arsip (Arsiparis) yang menjalankan peran dan fungsi untuk melakukan pengembangan dibidang kearsipan. Arsiparis yang dimaksud, bukan sekedar jabatan sebagai pegawai arsip saja, tetapi yang mempunyai kualitas, dan tidak hanya menguasai materi kearsipan namun juga didukung oleh kemampuan dalam menyusun suatu standar/pedoman kearsipan, dan juga kemampuannya dalam melakukan pengembangan ataupun

---

<sup>18</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Jakarta:Indiva,2009), hlm. 516.

pengkajiannya.<sup>19</sup> Jadi dari pernyataan diatas dapat disimpulkan betapa pentingnya kemampuan melakukan pengembangan kompetensi bagi arsiparis dimana itu merupakan kebutuhan riil dan jangan diartikan sebagai pemaksaan terhadap tugas dan fungsinya dalam melakukan pekerjaan dibidang kearsipan.

Sebagai profesi yang sangat penting dalam semua institusi arsiparis harus mempunyai kompetensi yang meliputi beberapa aspek diantaranya yaitu:

1) Aspek pengetahuan

Aspek pengetahuan disini tidak hanya terbatas tentang kearsipan, melainkan juga ilmu-ilmu yang mendukung profesi kearsipan

2) Aspek keterampilan

Sebagia aspek keterampilan seorang arsiparis harus dapat melaksanakan pekerjaan, mengelola pekerjaan mengantisipasi segala kemungkinan yang akan terjadi, keterampilan mengelola lingkungan kerja, serta keterampilan dalam beradaptasi dengan lingkungan dan pekerjaan.

---

<sup>19</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi.....

### 3) Dan Aspek sikap

Sikap juga menjadi aspek yang penting untuk kompetensi seseorang arsiparis sebagai performanya ditempat kerja, tanggap lingkungan kerja, penghargaan dan penilaian.

Menurut pendapat The Liang Gie dalam bukunya “administrasi perkantoran modern” Untuk dapat menjadi pegawai kearsipan yang baik maka diperlukan sekurang-kurangnya 4 syarat yang harus dimiliki<sup>20</sup>:

#### 1) Ketelitian

Pegawai arsip itu harus dapat membedakan perkataan-perkataan, nama-nama atau angka-angka yang sepintas nampak sama.

#### 2) Kecerdasan

Pegawai arsip harus dapat menggunakan pikirannya dengan baik dan daya ingat yang kuat agar tidak melupakan suatu pokok persoalan yang ada pada kartu kendali arsip.

#### 3) Kecekatan

Pegawai arsip harus memiliki kondisi jasmani yang lebih prima, sehingga dia bisa bekerja dengan gesit, lebih-lebih untuk kedua tangannya, ia harus bisa leluasa untuk

---

<sup>20</sup> The Liang, Gie., *Administrasi Perkantoran Modern*, (Yogyakarta: Liberty, 2012), hlm 150-151.



dapat mengambil warkat atau berkas dengan cepat dan tepat.

#### 4) Kerapian

Sifat ini harus dapat dimiliki oleh pegawai arsip agar kartu, warkat, berkas dan data yang penting bisa tersusun rapi, apabila nantinya arsip dibutuhkan lagi maka akan gampang untuk menemukan kembali.

Dalam profesi ini, profesionalisme juga harus tertanam pada seorang arsiparis. Sebagai upaya memantapkan arsiparis agar benar-benar professional di bidangnya, maka perlu adanya pembangunan kualitas Management Informasi System (MIS). Management Informasi System kearsipan yang terorganisasi dengan baik, tujuannya agar dapat melahirkan seorang arsiparis yang inovatif, kreatif, produktif, yang diikuti dengan semangat etos kerja yang tinggi. Selain harus professional arsiparis juga dituntut untuk sabar dalam melaksanakan tugasnya.<sup>21</sup>

Jadi dapat disimpulkan dari paparan diatas bahwa, seorang arsiparis harus mampu melaksanakan profesinya dengan semangat integritas yang tinggi dan penuh rasa tanggung jawab sebagai pengelola informasi, penjaga dan pemeliharawarisan budaya nasional guna kepentingan

---

<sup>21</sup> Basir, Barthos, *Manajemen Kearsipan untuk Lembaga Negara, Swasta, dan Perguruan Tinggi*. (Jakarta: PT Bumi aksara, 2013), Hlm. 3.

generasi sekarang dan masa yang akan datang. Dalam melaksanakan profesinya juga, arsiparis harus bekerja tanpa diskriminasi dalam berbagai bentuk manifestasinya, dengan penuh kearifan dapat mengelola dan mendayagunakan informasi arsip untuk kepentingan nasional mengingat arsiparis mempunyai peranan yang sangat penting pada setiap instansi/lembaga.

**b. Kompetensi Arsiparis yang harus dikembangkan**

Banyak orang yang meremehkan profesi arsiparis sebagai komponen penting pada setiap instansi. Sebagai profesi yang mempunyai jabatan penting, pribadi arsiparis harus dibangun agar anggapan miring tentang arsiparis tidak terlontar lagi.

Adapun hal yang harus dilakukan, yaitu :

- 1) Membangun kepercayaan arsiparis sebagai profesi yang mulia dan sangat berpengaruh pada peningkatan kinerja instansi.
- 2) Meningkatkan citra diri arsiparis dengan peningkatan tingkat pendidikan dan pelatihan, kecakapan, kemampuan dan penampilan.
- 3) Mengembangkan potensi diri dengan penguasaan logika dan perencanaan strategi serta siap berkompetensi.
- 4) Mengembangkan organisasi profesinya.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup>Iwin, Ardywin., Kompetensi Arsiparis Dalam Pengelolaan Kearsipan Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Masyarakat,

ISO 15489-211 bagian 6 menegaskan pentingnya pengembangan SDM kearsipan guna mencapai sasaran dan tujuan manajemen arsip yang memenuhi standar. Pelatihan berguna untuk memberikan penyegaran pengetahuan tentang kebijakan dan praktek-praktek kearsipan. Profesionalitas bersama dengan kompetensi dapat diperoleh melalui pendidikan formal dan ataupun pendidikan dan pelatihan kearsipan.

Demikian pula di Indonesia, berdasarkan peraturan bersama kelapa ANRI dan kepala badan kepegawaian Negara No.18/2009 dan No. 21/2009 tetang petunjuk pelaksanaa jabatan fungsional arsiparis dan angka kreditnya, menetapkan bahwa pendidikan arsiparis dipersyaratkan minimal D3 bidang kearsipan atau D3 bidang ilmu lain dengan memperhatikan disiplin ilmu yang relevan dengan tugas pokok instansi yang bersangkutan dimana arsiparis itu bertugas.<sup>23</sup>

Pengembangan profesi kearsipan umumnya diberikan melalui kursus-kursus yang diajarkan diperguruan tinggi. Kurtz menyebutkan bahwa suatu program pengembangan profesi kearsipan yang baik harus benar-benar memenuhi unsur-unsur berikut ini :

---

*Tinjauan Sosio Historis, Thesis*, Program Pascasarjana UIN Sunan KaliJaga. Yogyakarta. Hlm.37.

<sup>23</sup>Pengelolaan Arsip statis. 2009. *Peraturan bersama kepa ANRI dan kepala badan kepegawaian Negara No. 18/2009 dan No.21/2009 tentang petunjuk pelaksanaan jabatan fungsional arsiparis dan angka kreditnya.*

- a) Pelatihan on-the-job teori dalam praktek kearsipan dasar, yang dilengkapi dengan kursus akademis dan seminar atau workshop yang didukung oleh organisasi profesional
- b) Staf yang bekerja di suatu bidang khusus dari program kearsipan secara kontemporer dirotasi kebidang kearsipan lainnya sehingga dapat meningkatkan pemahaman mereka tentang khazanah arsip secara menyeluruh.
- c) Arsiparis yang bertugas dalam aspek manajerial harus mendapatkan pelatihan profesional yang sistematis mengenai bidang yang menjadi tanggung jawab mereka, misalnya analisis statistik, perencanaan penganggaran dan manajemen personal.<sup>24</sup>

Menurut UU No. 43 tahun 2009 bagian keenam pasal 30, tentang pengembangan sumber daya manusia menyebutkan bahwa:

- 1) Pengembangan sumber daya manusia sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 7 huruf e terdiri atas arsiparis dan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan profesionalitas dibidang kearsipan.
- 2) Lembaga kearsipan nasional melaksanakan pembinaan dan pengembangan arsiparis melalui upaya:
  - a) Pengadaan arsiparis

---

<sup>24</sup> Handayani, Fitri, dkk., *Analisis Kompetensi Arsiparis Profesional di Indonesia*. Program Pascasarjana Universitas Gajah Mada. (Yogyakarta: Jurnal Ilmu perpustakaan dan Informasi Vol.3 No. 2 tahun 2018) ISSN.

- b) Pengembangan kompetensi dan keprofesionalitas arsiparis melalui penyelenggaraan, pengaturan, serta pengawasan pendidikan dan pelatihan kearsipan.
  - c) Pengaturan peran dan kedudukan hukum arsiparis dan
  - d) Penyediaan jaminan kesehatan dan tunjangan profesi untuk sumber daya kearsipan.
- 3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kedudukan hukum, kewenangan, kompetensi, pendidikan dan pelatihan arsiparis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan peraturan pemerintah.

### **3. Kualitas Pelayanan**

#### **a. Pengertian**

Kualitas layanan dijelaskan oleh *kotller* merupakan “Suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived services*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected services*). Dan *American society for quality control* menjelaskan bahwa, kualitas layanan adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Wahyu, Nursiswo & Hengky Pramusinto. Pengaruh sarana, Kompetensi Pegawai dengan Efektifitas Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Arsip Inaktif , *Economic Education Analysis Journal*, (Vol. 8, (2) tahun 2019) Hlm. 763.

Jadi dapat disimpulkan pendapat para ahli diatas bahwa pentingnya sebuah kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan/jasa yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan kualitas yang terbaik. Maka tidaklah heran apabila masalah pelayanan mendapat perhatian besar dari warga instansi maupun manajemen isntansi itu sendiri terkait dengan kegiatan suatu instansi.

**b. Syarat Pelayanan Pegawai Arsip**

Layanan pada dasarnya manusialah yang menjadi sasaran baik secara perseorangan, maupun berkemlompok dalam bentuk badan/organisasi. Agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau suatu kelompok yang akan dilayani, maka pelaku dalam hal ini adalah pegawai arsip, harsu dapat memenuhi 4 syarat pokok, ialah:

1) Tingkah laku yang sopan

Sudah jadi norma masyarakat bahwa sopan-santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain. Dengan sopan-santun, orang merasa dihormati dan dihargai sebagaimana mestinya selayaknya dalam hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakn suatu keputusan tersendiri bagi yang bersangkutan, dan hal ini menjadi modal utama permulaan yang baik dalam hubungan kepentingan selanjutnya.

2) Cara menyampaikan

Cara menyampaikan sesuatu hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang

berlaku, hal ini menghindari penyampaian yang menyimpang sehingga memungkinkan pegawai berbuat penyimpangan lebih jauh, misal ketika surat akan diminta tanda tangan pak kepala kemenag, hendaknya harus melalui pihak resepsionis terlebih dahulu bukan langsung minta ke kepala kemenganya, itu menyalai aturan yang ada.

### 3) Waktu penyampaian

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

### 4) Keramahtamahan

Mengenai keramahtamahan ini hanya ada dalam layanan lisan, baik berhadapan maupun melalui hubungan telepon. Barangkali soal keramahtamahan ini sudah cukup disadari dan diketahui oleh banyak orang, sehingga tidak perlu diluaskan panjang lebar.<sup>26</sup>

Adapun faktor utama yang menjadi rekomendasi untuk meningkatkan kualitas jasa (pelayanan) diantaranya:

---

<sup>26</sup> Drs.H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta:PT.Bumi Aksara,Ed,1,Cet.11,2015) hlm.197-200.

- 1) Mendengarkan, jasa harus memahami apa yang benar-benar diinginkan pelanggan melalui pembelajaran berkelanjutan tentang harapan dan persepsi pelanggan dan nonpelanggan. (misal, melalui sistem informasi kualitas jasa).
- 2) Keandalan, keandalan adalah dimensi kualitas jasa terpenting dan harus menjadi prioritas jasa.
- 3) Layanan dasar, instansi harus menghantarkan layanan dasar dan melakukan apa yang seharusnya mereka lakukan menepati janji, tepat waktu, mendengarkan pelanggan.
- 4) Desain jasa, mengembangkan pandangan kualitas pelayanan.
- 5) Pemulihan, untuk memuaskan pelanggan yang menghadapi masalah arsip, instansi harus mendorong pelanggan untuk mengajukan keluhan dan mempermudah mereka melakukannya.
- 6) Memberi kejutan kepada pelanggan, memberi kepastian akan apa yang dijanjikan kepada pelanggan.
- 7) Berlaku adil, instansi harus berlaku adil kepada semua pengunjung yang akan meminta arsip.
- 8) Kerja tim, instansi harus memberikan perilaku khusus kepada pelanggan dengan melalui motivasi dan kemampuan pegawai.
- 9) Riset pegawai, selalu mengadakan kontrol terhadap pegawai agar kerjanya semakin ditail apa yang jadi permintaan pelanggan.



10) Kepemimpinan yang bagus, suatu instansi maju dalam kualitas pelayanan berasal dari peran seorang pimpinan yang menginspirasi semua pegawainya.<sup>27</sup>

**c. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut Sviokla, selain dari biaya, kualitas pelayanan memiliki 8 dimensi pengukuran yang terdiri atas aspek-aspek berikut:

1) Kinerja (*Performance*)

Berkaitan dengan aspek fungsional dari produk itu dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan ketika ingin membeli suatu produk, yaitu meliputi *faster* (lebih cepat) berkaitan dengan waktu yang menggambarkan kecepatan dan kemudahan dalam bagai mana untuk memperoleh pelayanan.

2) Keistimewaan tambahan (*Feature*)

Merupakan aspek kedua dari performansi yang menambahkan fungsi dasar berkaitan dngan pilihan-pilihan pengembangan.

3) Keandalan (*Realiability*)

Berkaitan dengan probalitas atau kemungkinan suatu produk melaksanakan fungsinya secara berhasil dalam periode waktu tertentu, dengan demikian keandalan merupakan

---

<sup>27</sup>Philip Kotler, Kevin Lane, *Marketing Managemen, Thirteenth edition (manajemen pemasaran)*, (Jakarta:Erlangga, 2009), hlm.44.

karakteristik yang merefleksikan kemungkinan suatu keberhasilan suatu pelayanan.

4) Kesesuaian (*Conformance*)

Berkaitan dengan tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan.

5) Ketahanan (*Durability*)

Merupakan ukuran masa pakai untuk produk karakteristik ini berkaitan dengan daya tahan produk itu.

6) Kemampuan pelayanan (*Service Ability*)

Merupakan karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan, keramahan/kesopanan, kompetensi, kemudahan, serta akurasi dalam perbaikan.

7) Estetika (*Aesthetics*)

Merupakan karakteristik yang bersifat subjektif sehingga berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi atau pilihan individual.

8) Kualitas yang disarankan (*Perceived Quality*)

Bersifat subjektif berkaitan dengan perasaan pelanggan dalam mengonsumsi produk.<sup>28</sup>

Adapun berdasarkan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dalam salah satu studi mengenai SEVRQUAL,

---

<sup>28</sup> Rambat, Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Jakarta:Salemba Empat,2014), hlm.215.

menurut Lupiyoadi disimpulkan bahwa, terdapat lima dimensi “SERVQUAL” adalah sebagai berikut:<sup>29</sup>

1) Berwujud (*Tangible*)

Yaitu kemampuan suatu instansi dalam mewujudkan eksistensinya kepada pihak eksternal berwujud/nyata

2) Keandalan (*Reability*)

Yaitu kemampuan suatu instansi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan dan ketepatan waktu

3) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Yaitu kemampuan suatu instansi yang memberikan komitmen bentuk pelayanan yang cepat dan tanngap serta jelas informasinya.

4) Jaminan dan Keepastian (*Assurance*)

Yaitu kemampuan suatu instansi bisa menjamin dalam hal pelayanan itu harus bisa menumbuhkan rasa percaya dengan pelanggan, yang meliputi komunikasi yang baik, sopan santun, dan keamanan

5) Empati (*Empaty*)

Yaitu kemampuan suatu instansi dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat memahami keinginan pelanggan.

---

<sup>29</sup> Rambat, Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*..... hlm.216-217.

#### **d. Ciri-Ciri Pegawai Arsip yang Ramah-Tamah**

Mengenai keramah tamahan suatu pegawai ini hanya ada dalam pelayanan lisan, baik secara langsung maupun melalui hubungan telpon. Barangkali soal keramah tamahan ini sudah cukup disadari dan diketahui oleh banyak orang, sehingga tidak perlu dijelaskan panjang lebar. Hanya perlu diketahui bahwa ada yang bisa diambil dari sikap ini diantaranya:

- 1) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancer, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi masyarakat yang ingin memperoleh informasi tentang kearsipan.
- 2) Bertingkah laku sopan dan cara berbicara yang baik.
- 3) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya, artinya pegawai harus mampu dan bisa dalam memecahkan masalah entah itu dari pihak interen maupun peminjam arsip dalam hal kearsipan<sup>30</sup>

#### **e. Faktor Sarana dalam Pelayanan**

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

---

<sup>30</sup> .H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, .....hlm.191.

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- 2) Meningkatkan produktifitas, baik barang atau jasa.
- 3) Kualitas produk yang lebih baik/terjamin
- 4) Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin
- 5) Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya
- 6) Menimbulkan kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
- 7) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka

Fasilitas pelayanan juga pegang peranan penting dalam pelaksanaan kualitas pelayanan antara lain:

- a) Fasilitas ruangan
  - 1) Pelayanan yang cukup aman dan tertib, misalnya meja layanan dan loket yang cukup untuk penerimaan surat/berkas permohonan atau yang lain disesuaikan dengan jumlah orang yang harus dilayani setiap harinya.
  - 2) Informasi, dilengkapi dengan bahan-bahan yang penting yang secara umum ingin diketahui oleh orang-orang yang berkepentingan.
  - 3) Tunggu, dilengkapi dengan penerangan yang cukup untuk dapat membaca, tempat duduk, meja kecil seperlunya dan tempat sampah.
  - 4) Ibadah, terutama bagi mereka yang beragama islam, musholah agar sambil menunggu selesai urusan.

- 5) Kamar mandi, dilengkapi dengan sistem perairan yang baik, keadaan yang bersih agar pengunjung nyaman.
  - 6) Kantin murah selain untuk keperluan pegawai juga melayani orang-orang yang sedang menunggu pelayanan.
- b) Alat panggil

Untuk ruang tunggu yang luas dan banyak loket/pintu sangat perlu fasilitas alat panggil yang mudah didengar atau dibaca oleh orang-orang yang sedang menunggu.<sup>31</sup>

## **B. Kajian Pustaka**

Penelitian ini berjudul “ Pengaruh Penataan Arsip dan Kompetensi Pegawai Arsip Terhadap Kualitas Pelayanan pada Sub Bagian Tata Usaha dikantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes” tema yang berkaitan dengan judul penelitian ini sebelumnya sudah pernah dilakukan penelitian oleh beberapa penulis, Namun, tidak dapat dipungkiri jika terdapat persamaan dan perbedaan pada setiap penelitian. Adapun kajian pustaka yang berkaitan dengan penelitian yang akan penulis angkat, antara lain:

---

<sup>31</sup>H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, ..... hlm.119-123.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.**

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Siti Mukaromah	Pengaruh Penataan Arsip dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak. <sup>32</sup>	Persamaan pada peneliti tersebut terletak pada variabel bebas (X) yaitu (X <sub>1</sub> ) Penataan Arsip dan (X <sub>2</sub> ) Kompetensi Petugas serta variabel terikat (Y) yaitu Kualitas Pelayanan.	Perbedaannya dilokasi tempat yang akan diteliti yaitu di kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes, dan jumlah responden. Penelitian yang akan peneliti saat ini lakukan menggunakan 2 jenis responden, dari pegawai itu sendiri dan masyarakat yang menikmati pelayanan di sub bagian tata usaha
2.	Hamlis	Pengaruh Penataan Arsip dan	Persamaan pada peneliti tersebut	Perbedaannya di variabel terikat (Y) yaitu

<sup>32</sup> Siti Mukaromah, "Pengaruh Penataan Arsip Dan Kompetensi Petugas Terhadap Kualitas Pelayanan pada sub bagian tata usaha dikantor kementerian agama kab, demak." *Skripsi*. (Semarang : Fakultas Ekonomi dan Bisnis ,2013) UNNES.

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
		Kompetensi Petugas Arsip terhadap Efektifitas Kerja di dinas kelautan dan perikanan provinsi kalimantan utara <sup>33</sup>	terletak pada variabel bebas (X) yaitu ( $X_1$ ) Penataan Arsip dan ( $X_2$ ) Kompetensi Petugas.	Efektifitas Kerja dan lokasi penelitian di dinas kelautan dan perikanan provinsi kalimantan utara
3.	Wahyu Nursiswo dan Hengky Pramusinto	Pengaruh Sarana, Kompetensi Pegawai dengan efektifitas Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Arsip Inaktif. <sup>34</sup>	Persamaan pada penelitian tersebut terletak pada variabel bebas (X) yaitu ( $X_2$ ) kompetensi pegawai dan variabel terikat (Y) yaitu kualitas pelayanan.	Perbedaannya terletak pada jumlah variabel bebas, dipenelitian tersebut mempunyai variabel bebas 3 yaitu ( $X_1$ ) , sarana Arsip, ( $X_2$ ) kompetensi pegawai, ( $X_3$ ) efektivitas kerja sedangkan

<sup>33</sup> Hamlis, “Pengaruh Penataan Arsip dan Kompetensi Petugas Arsip Terhadap Efektifitas Kerja di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Utara”, *Thesis*, (Jakarta:Program Pascasarjana, 2015) UTJ.

<sup>34</sup> Wahyu Nursiswo, dan Hengky Pramusinto, “Pengaruh Sarana, Kompetensi Pegawai dengan Efektifitas Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Arsip Inaktif”, *Economic Education Analysis Journal* ,(Semarang: Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, 2019), UNNES.



No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
				dipenelitian kali ini hanya dua variabel bebas. Selain itu juga terletak pada tempat atau lokasi penelitian yaitu di kantor Badan Pertahanan Nasional kabupaten Batang.
4.	Nurul Musriyah Azizir	Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kab. Pontianak <sup>35</sup>	Persamaan pada penelitian tersebut terletak pada variabel bebas (X) yaitu Kompetensi Pegawai dan variabel terikat (Y) yaitu Kualitas Pelayanan	Perbedaannya terletak pada variabel bebasnya, pada penelitian tersebut variabel bebas (X) hanya ada satu yaitu kompetensi Pegawai saja dan berbeda lokasi penelitian sedangkan yang akan diteliti ada 2 variabel

---

<sup>35</sup> Nurul Musriyah Azizir,. Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kab. Pontianak , *skripsi* , (Pontianak : FISIP, 2013) UNTAN.

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
				bebasnya
5.	Jaza'ul Muslimah dan Wisudani Rahmaningtyas	Pengaruh Tata Ruang Kantor, Penataan arsip, Fasilitas Kantor, dan Kompetensi Pegawai terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Ketatausahaan <sup>36</sup>	Persamaan pada penelitian tersebut terletak pada variabel bebas (X) yaitu penataan arsip, kompetensi pegawai dan variabel terikat (Y) yaitu kualitas pelayanan	Perbedaannya terletak pada jumlah variabel bebas, dipenelitian tersebut mempunyai 4 variabel bebas yaitu ( $X_1$ ) Tata ruang kantor, ( $X_2$ ) penataan arsip, ( $X_3$ ) fasilitas kantor, ( $X_4$ ) Kompetensi pegawai sedangkan dipenelitian kali ini hanya dua variabel bebas.

### C. Rumusan Hipotesis

Hipotesis adalah suatu pernyataan yang pada waktu diungkapkan belum diketahui kebenarannya, tetapi memungkinkan untuk diuji dalam kenyataan empiris. Hipotesis menggunakan

---

<sup>36</sup> Jaza'ul Muslimah dan Rahmaningtyas, Pengaruh Tata Ruang Kantor, Penataan Arsip, Fasilitas Kantor, dan Kompetensi Pegawai terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Ketatausahaan, *Economic Education Analysis Journal*, (Semarang: Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, 2019), UNNES.

pernyataan tentang harapan peneliti mengenai hubungan-hubungan antara variable-variabel didalam persoalan.<sup>37</sup>

Adapun rumusan hipotesis ini adalah:

1. Ada pengaruh penataan arsip terhadap kualitas pelayanan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes.
2. Ada pengaruh kompetensi pegawai arsip terhadap kualitas pelayanan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes.
3. Ada pengaruh antara penataan arsip dan kompetensi pegawai secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes.

---

<sup>37</sup> Gulo, W. *Metode Penelitian* , (Jakarta:Grasindo,2002), hlm 57.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Metode Penelitian

##### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*). Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, karena digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu serta pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian.<sup>1</sup>

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, karena penelitian ini diselesaikan dengan banyak angka, mulai dari mengumpulkan data, menganalisis data, sampai pada menampilkan hasil dari data tersebut. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan ( Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm.14.

<sup>2</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011) hlm.8.

## **2. Tempat dan Waktu Penelitian**

### **a. Tempat**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes yang terletak di jalan Jend. Ahmad Yani No.138, Brebes, Kecamatan. Brebes, Kabupaten Brebes, Jawa Tengah. Kode Pos 52212 TELP: **(0283) 671534**.

### **b. Waktu**

Waktu pengumpulan data dalam penelitian ini dilaksanakan pada 30 Agustus 2021 sampai dengan 30 Oktober 2021.

## **3. Populasi dan Sampel Penelitian**

### **a. Populasi**

Populasi adalah totalitas semua yang mungkin, hasil perhitungan atau pengukuran, kuantitatif maupun kualitatif mengenai karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifatnya.<sup>3</sup>

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes yang berjumlah 40 orang dan Masyarakat yang menikmati pelayanan pada sub bagian tata usaha di kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes yang berjumlah 40 orang.

---

<sup>3</sup> Sudjana, *Metode Statistika*, (Bandung: Tarsito,2005), hlm 6.

**Tabel 3.1 Jumlah Populasi Penelitian**

<b>Bagian</b>	<b>Jumlah pegawai</b>
Seksi Pendidikan Agama Islam (PAIS)	5 orang
Seksi Pendidikan Mandarash (PENMAD)	10 orang
Seksi Pendidikan Pondok Pesantren (PONTREN)	6 orang
Seksi Bimbingan Masyarakat Islam (BIMAS)	6 orang
Seksi Penyelenggaraan Zakat dan Wakaf (GAZAWA)	5 orang
Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU)	6 orang
Seksi umum	5 orang
<b>Jumlah</b>	40 orang

Sumber: Kantor kementerian agama kab.Brebes

**b. Sampel**

Sampel adalah bagian atau wakil dari populasi yang diteliti pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar berfungsi sebagai contoh atau dapat menggambarkan populasi yang sebenarnya dengan kata lain harus mewakili keseluruhan populasi.<sup>4</sup>

Sehubung dengan Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *Nonprobability Sampling* yaitu teknik sampling jenuh. Dimana populasi dalam penelitian ini mempunyai keterbatasan atau minimnya pegawai maka, peneliti mengambil sejumlah 40 orang pegawai saja di kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes serta peneliti juga menyetarakan untuk jumlah 40 orang masyarakat yang menikmati pelayanan dan seluruhnya digunakan sebagai

---

<sup>4</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* ,edisi revisi v (Jakarta:Rineke Cipta,1998), hlm.108.

sampel. Sehingga dengan kata lain sampel dari penelitian ini adalah populasi itu sendiri.

## **B. Variabel**

Variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang atau objek yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lain. Variable juga merupakan atribut dari bidang keilmuan tertentu seperti tinggi badan, berat badan, sikap, motivasi, kepemimpinan, disiplin kerja, persepsi, dan sebagainya<sup>5</sup>, pada penelitian ini variable yang akan digunakan penulis adalah :

1. Variabel Independen atau variabel Penataan arsip ( $X_1$ ) dengan indikator :
  - a. Penyimpanan
  - b. Penempatan
  - c. Penemuan kembali
2. Variabel independen atau variabel Kompetensi Pegawai Arsip ( $X_2$ ) dengan indikator :
  - a. Aspek Pengetahuan
  - b. Aspek Keterampilan
  - c. Aspek sikap
3. Variabel dependent atau variabel (Y) Kualitas Pelayanan dengan indikator :
  - a. Berwujud
  - b. Keandalan

---

<sup>5</sup> Sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Prenadamedia Group,2016) hlm 128.

- c. Ketanggapan
- d. Jaminan
- e. Empati

## **C. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Jenis data**

Jenis data yang dibutuhkan sangat tergantung pada tujuan riset. Sebagian dari jenis data diketahui secara langsung maupun tidak langsung. Jenis data yang akan penulis gunakan dalam penelitian ini lebih tepat menggunakan data kuantitatif, sebab sumber data yang diperoleh berasal dari hasil hitungan menggunakan ala-alat sederhana.

### **2. Sumber data**

Sumber data yaitu dengan menyatakan dimana dan dengan cara bagaimana data itu dikumpulkan, apakah melalui penelitian lapangan, sehingga perlu ditentukan juga responden maupun informan yang menjadi sumber data. Sumber data yang akan digunakan penulis yaitu melalui penelitian lapangan pada sub bagian tata usaha di kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes. dikarenakan dengan jumlah pegawai yang minim, maka peneliti mengambil responden berjumlah 40 orang pegawai saja di kantor kementerian agama kabupaten brebes dan untuk responden masyarakat pun peneliti menyetakannya dengan jumlah 40 orang masyarakat yang menikmati pelayanan pada sub bagian tata usaha kantor kementerian agama kabupaten brebes.



### 3. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan peneliti pada penelitian yang akan dilakukan yaitu dengan menggunakan metode:

#### a. Angket/Kuesioner

Angket adalah teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti. Adapun teknik pengumpulan data yang akan penulis gunakan yaitu menggunakan angket tertutup. Pada angket tertutup pertanyaan atau pernyataan sudah disusun secara terstruktur. Dalam angket tertutup, pertanyaan atau pernyataan-pernyataan telah memiliki alternative jawaban (option) yang tinggal dipilih responden.<sup>6</sup> Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data tentang kualitas pelayanan, penataan arsipnya, dan kompetensi pegawainya. Adapun penelitian item pertanyaan dilakukan dengan menggunakan skala *Likert*, skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi,

---

<sup>6</sup> Sutrisno, hadi, *Metodologi riset*, ( yogyakarta: Pustaka pelajar, 2015) hal 148-155.

seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial<sup>7</sup>

**Tabel 3.2 Pernyataan/pertanyaan dengan jawaban**

<b>Pernyataan/ pertanyaan dengan jawaban</b>	<b>Skor/ nilai</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu – ragu	3
Kurang Setuju	2
Tidak Setuju	1

#### **D. Teknik Analisis Data**

Dalam Penelitian Kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data sari responden atau sumber data lain terkumpul.<sup>8</sup> Selanjutnya peneliti memasukan data-data yang sudah terkumpul kedalam table frekuensi. Langkah selanjutnya menganalisis data dengan langkah-langkah sebagai berikut:

##### **1. Uji Pendahuluan**

###### **a. Uji Validitas**

Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.<sup>9</sup> Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Instrumen yang

---

<sup>7</sup> Riduan, *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2005), hlm.12.

<sup>8</sup> Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, (Bandung; Alfabeta, 2018) hlm.240.

<sup>9</sup> Sugiyono, *Metode penelitian*..... hlm.173.

sahih atau valid ialah instrumen yang mampu mengukur apa yang diinginkan oleh peneliti dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Langkah yang harus dilakukan agar instrumen memiliki validitas yang tinggi adalah dengan cara uji coba instrument.<sup>10</sup> Untuk mengetahui validitas suatu instrument peneliti menggunakan rumus kolerasi *Product Moment*.

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dengan korelasi *Product Moment ganda*

$$r_{yX_1X_2} = \frac{\sqrt{r^2_{YX_1} + r^2_{YX_2} - 2r_{YX_1}r_{YX_2}r_{X_1X_2}}}{1 - r^2_{X_1X_2}}$$

Keterangan :

- N = Jumlah sampel
- $\sum XY$  = Jumlah perkalian antara skor X dan skor Y
- $\sum X$  = Jumlah seluruh skor X (skor item)
- $\sum Y$  = Jumlah seluruh skor Y (skor total)
- $\sum x^2$  = Jumlah kuadrat skor X
- $\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat skor Y
- $r_{yX_1X_2}$  : korelasi antara  $X_1$  dan  $X_2$  dengan Y
- $r_{YX_1}$  : korelasi *Product moment* antara  $X_1$  dengan Y
- $r_{YX_2}$  : korelasi *Product moment* antara  $X_2$  dengan Y
- $r_{X_1X_2}$  : korelasi *Product moment* antara  $X_1$  dengan  $X_2$

---

<sup>10</sup> Trianto, *Pengantar Penelitian Pendidikan bagi Pengembangan dan Profesi Pendidikan, Tenaga Kependidikan*, (Jakarta; Kencana,2010), hlm.271.

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya butir-butir soal angket. Butir soal angket yang tidak valid akan dibuang dan tidak digunakan dalam instrument. Sedangkan butir soal yang valid akan digunakan dalam instrument untuk memperoleh data yang diinginkan. Dari uji validitas masing-masing variabel dapat di ketahui jumlah instrumen yang valid dan tidak valid dengan perincian sebagai berikut:

**Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Instrumen**

<b>Hasil Uji Validitas Instrumen Penataan Arsip (variabel X1)</b>			
Kriteria	No Item soal	Jumlah	Presentase
Valid	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10, 11,12,13,14,15	15	100%
<b>Hasil Uji Validitas Instrumen Kompetensi Pegawai (variabel X2)</b>			
Kriteria	No item soal	Jumlah	Presentase
Valid	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10, 11,,12,13,14,15	15	100%
<b>HAsil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan (variabel Y)</b>			
Kriteria	No item soal	Jumlah	Presentase
Valid	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10, 11,12,13,14,15	15	100%

**Tabel 3.4 Hasil Uji Angket Variabel Penataan Arsip (X1)**

No. Soal	Validitas		Keterangan
	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	
1.	0,995	0,361	Valid
2.	0,672		Valid
3.	0,775		Valid
4.	0,823		Valid
5.	0,782		Valid
6.	0,587		Valid
7.	0,658		0,361
8.	0,597	Valid	
9.	0,554	Valid	
10.	0,597	Valid	
11.	0,647	Valid	
12.	0,729	Valid	
13.	0,505	0,361	
14.	0,829		Valid
15.	0,729		Valid

**Tabel 3.5 Hasil Uji Angket Variabel Kompetensi Pegawai (X2)**

No. Soal	Validitas		Keterangan
	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	
1.	0,628	0,361	Valid
2.	0,396		Valid
3.	0,641		Valid
4.	0,481		Valid
5.	0,648		Valid
6.	0,767		Valid
7.	0,621		0,361
8.	0,613	Valid	
9.	0,697	Valid	
10.	0,702	Valid	
11.	0,738	Valid	
12.	0,666	Valid	
13.	0,650	0,361	
14.	0,712		Valid
15.	0,698		Valid

**Tabel 3.6 Hasil Uji Angket Variabel Kualitas Pelayanan (Y)**

No. Soal	Validitas		Keterangan
	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	
1.	0,976	0,361	Valid
2.	0,565		Valid
3.	0,719		Valid
4.	0,409		Valid
5.	0,544		Valid
6.	0,401		Valid
7.	0,674		Valid
8.	0,493	0,361	Valid
9.	0,776		Valid
10.	0,621		Valid
11.	0,745		Valid
12.	0,824		Valid
13.	0,749		Valid
14.	0,845		0,361
15.	0,762	Valid	

Dari perhitungan uji validitas instrument tentang penataan arsip, kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa dari 15 item pernyataan/pertanyaan dari ranah penataan arsip semuanya valid, dan 15 item dari ranah kompetensi pegawai semuanya valid, serta 15 item dari ranah kualitas pelayanan semuanya valid. (*Lihat lampiran 4a*).

**b. Uji Reliabilitas**

Instrument yang reliable adalah instrument yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama ,akan menghasilkan data yang sama. Istrumen dikatakan reliable apabila instrument tersebut konsisten atau ajek dalam hasil ukuranya sehingga dapat dipercaya.

Instrumen yang sudah dapat dipercaya atau reliable akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga.<sup>11</sup> Rumus yang digunakan untuk menguji reliabilitas instrument yaitu dengan menggunakan rumus *Alfa Cronbach*.

$$r_{11} = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2 t} \right]$$

Keterangan :

- $r_{11}$  = Reliabilitas instrument atau koefisien alfa
- $N$  = Jumlah responden
- $K$  = Banyaknya butir soal
- $\sum \sigma_i^2$  = Jumlah Varians butir
- $\sigma^2 t$  = Varians total.

Setelah diperoleh hasil dari perhitungan data, selanjutnya membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dan nilai  $r_{tabel}$  product moment dengan taraf signifikan 5%. Instrument dapat dikatakan reliable jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . (Lihat lampiran 4b).

**Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen**

No	Variabel	<i>Cronbach Alpha (α)</i>	<b>Minimal Cronbach alpha (α) yang disyaratkan</b>	Kriteria
1.	Penataan Arsip	0,769	0,70	Reliabilitas
2.	Kompetensi Pegawai	0,864	0,70	Reliabilitas
3.	Kualitas Pegawai	0,878	0,70	Reliabilitas

---

<sup>11</sup> Trianto, *Pengantar Penelitian* ,.....hlm.271

## 2. Uji Analisis Deskriptif

Analisis deskriptis adalah mendeskripsikan atau menggambarkan variable-variabel yang diteliti baik variable dependen maupun independen. Deskripsi masing-masing variable tersebut dilakukan dengan teknik statistik.

### 1) Menghitung nilai rata-rata (mean)

Rata-rata atau mean dihitung untuk memperoleh kecenderungan pusat rentang sampel. Mean diperoleh dari jumlah skor seluruh subjek dalam sebuah sampel dibagi dengan banyaknya subjek yang ada di dalam sampel tersebut.<sup>12</sup>

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

### 2) Mencari standar deviasi

$$S = \frac{\sqrt{fi(Xi-\bar{X})^2}}{N}$$

### 3) Menentukan kualitas variabel dengan menggunakan standar penilaian empiris.

#### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang akan diolah berasal dari sampel yang berdistribusi normal. Purwanto mengemukakan bahwa “ Data sampel hanya dapat digeneralisasikan pada populasi apabila mempunyai sifat normal sebagaimana populasinya”.

---

<sup>12</sup> Ibnu Hadjar, *Statistik untuk Ilmu Pendidikan , sosial, dan Humaniora*, (Semarang:Pustaka Rizki Putra,2017), Hlm.57.



Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan uji statistik yaitu signifikansi *Shapiro Wilk* dikarenakan dari masing-masing responden kurang dari 50 orang. Dengan demikian, peneliti menggunakan taraf signifikansi uji  $\alpha = 0,05$ . Sehingga apabila angka signifikansi *Shapiro Wilk Sig*  $> 0,05$  maka menunjukkan data berdistribusi normal. Dan apabila angka signifikansi *Shapiro Wilk Sig*  $< 0,05$  menunjukkan data berdistribusi tidak normal.<sup>13</sup>

#### b. Uji Linearitas

Sebelum data diolah dengan regresi harus dipastikan terlebih dahulu bahwa nilai variable X dan Y merupakan data yang linier dengan melakukan uji linearitas. Adapun langkah dalam mencari uji linearitas sebagai berikut:<sup>14</sup>

Menghitung jumlah kuadrat total  $JK(T) = \sum Y^2$

- 1) Menghitung jumlah kuadrat koefisien a

$$\text{Rumus: } JK(a) = \frac{(\sum Y)^2}{n}$$

- 2) Menghitung jumlah kuadrat regresi  $b/a$

$$\text{Rumus: } JK(b/a) = b \left\{ \sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{n} \right\}$$

- 3) Menghitung jumlah kuadrat residu

$$\text{Rumus: } JK(S) = JK(T) - JK(a) - JK(b/a)$$

- 4) Menghitung jumlah kuadrat galat

---

<sup>13</sup> Haryadi Sarjono & Winda Julianita, *SPSS VS LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*, (Jakarta:Salemba Empat,2011), hlm 64.

<sup>14</sup> Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, (Bandung: alfabeta,2010), hlm 265.

$$\text{Rumus: } JK(G) = \sum_{x1} \left\{ \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{ni} \right\}$$

- 5) Menghitung jumlah kuadrat tuna cocok

$$\text{Rumus: } JK(TC) = JK(S) - JK(G)$$

- 6) Menghitung rata-rata jumlah kuadrat residu

$$\text{Rumus: } RJK(S) = \frac{JK(S)}{N-2}$$

- 7) Menghitung rata-rata jumlah kuadrat galat

$$\text{Rumus: } RJK(G) = \frac{JK(G)}{N-k}$$

- 8) Menghitung rata-rata jumlah kuadrat tuna cocok

$$\text{Rumus: } RJK(TC) = \frac{JK(TC)}{k-2}$$

- 9) Menghitung nilai  $F_{hitung}$

$$\text{Rumus: } F_{hitung} = \frac{RJK\ b/a}{RJK(S)}$$

- 10) Mencari nilai  $F_{tabel}$  pada taraf signifikansi 95% atau  $\alpha = 5\%$  menggunakan rumus :  $F_{tabel} = F_{(a)(1,n-2)}$

- 11) Membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan nilai  $F_{tabel}$ .<sup>15</sup>

Dengan kriteria jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , atau signifikan ( $p$ ) > 0,05 berarti terdapat hubungan linear. Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  berarti terdapat hubungan non-linear<sup>16</sup>.

---

<sup>15</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, (Jakarta: DKU Print,2014), hlm.285-286.

<sup>16</sup> Sutrisno Hadi, *Analisi Regresi*, (Yogyakarta: Andi, 2004), hlm.23.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji Hipotesis 1 dan 2

##### 1) Uji Persial (t)

Uji Persial (t) digunakan menguji koefisien regresi secara persial atau terpisah dari variabel bebas lainnya. Pada dasarnya menunjukkan seberapa pengaruh satu variabel bebas (independen) secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat (dependen).

Pengujian hipotesis secara persial (t) ini dimaksudkan untuk menguji :

H1 = Ada Pengaruh ( $X_1$ ) Penataan arsip dengan (Y) Kualitas pelayanan.

H2 = Ada Pengaruh ( $X_2$ ) Kompetensi pegawai arsip dengan (Y) Kualitas pelayanan.

Kaidah pengambilan keputusan dalam uji t sebagai berikut:

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

Analisis uji pembuktian hipotesis penelitian ini juga menggunakan rumus analisis regresi. Adapun langkah-langkah melakukan analisis regresi sebagai berikut:

2) Regresi Sederhana

H1 = Untuk mengetahui pengaruh Penataan Arsip dengan Kualitas Pelayanan.

$$\bar{Y} = a + b X_1.$$

H2 = Untuk mengetahui pengaruh Kompetensi Pegawai arsip dengan Kualitas Pelayanan

$$\bar{Y} = a + b X_2.$$

**b. Uji Hipotesis 3**

1) Uji Simultan (F)

Uji simultan digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) apakah semua variabel bebas (independen)  $X_1$  dan  $X_2$  yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap Variabel terikat (dependen) (Y)

Pengujian hipotesis secara simultan (F) ini dimaksudkan untuk menguji :

H3 = Ada pengaruh secara bersama-sama antara ( $X_1$ ) Penataan arsip dan ( $X_2$ ) Kompetensi Pegawai terhadap (Y) Kualitas pelayanan.

Kaidah pengambilan keputusan dalam uji (F) sebagai berikut:

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

Analisis uji pembuktian hipotesis penelitian ini juga menggunakan rumus analisis regresi berganda. Adapun langkah-langkah melakukan analisis regresi sebagai berikut:

## 2) Regresi Berganda

H3 = Untuk mengetahui pengaruh Penataan Arsip dan Kompetensi Pegawai dengan Kualitas Pelayanan.

$$\bar{Y} = a + b X_1 + b X_2$$

## **BAB IV**

### **DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Deskripsi Data Umum**

##### **1. Gambaran Umum Objek Penelitian**

Kementerian agama Republik Indonesia adalah kementerian dalam pemerintah Indonesia yang membidangi urusan agama. Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota adalah instansi Vertikal Kementerian Agama yang berkedudukan di Kabupaten/Kota, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi. Kantor kementerian agama kabupaten mempunyai tugas untuk melaksanakan tugas dan fungsi kementerian agama dalam wilayah kabupaten berdasarkan kebijakan kepala kantor Kementerian Agama Kabupaten dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penelitian ini dilakukan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes yang berada di Jln. Jend. Ahmad Yani No. 138, Brebes, Kec. Brebes, Kabupaten Brebes, Jawa Tengah kode pos : 52212, TELP: (0283) 671534.

Kementerian Agama Kabupaten Brebes terdiri dari tujuh unit kerja yang mencakup Sub bagian Tata Usaha, Sekesi Pendidikan Agama Islam (PAIS), Seksi Pendidikan Madrasah (PENMAD), Seksi Pendidikan Keagamaan dan Pondok Pesantren (PDPONTREN), Seksi Urusan Bimbingan Masyarakat Islam (BIMAS), Seksi Penyelenggaraan Bimbingan Syariah urusan

zakat dan wakaf), Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) dengan jumlah keseluruhan pegawai sebanyak 66 orang.

Penelitian ini dilaksanakan di kantor kementerian agama kabupaten brebes pada unit kerja sub bagian tata usaha. Jumlah responden dalam penelitian ini mencakup sebanyak 40 orang pegawai dari kementerian agama kabupaten brebes itu sendiri dan 40 orang lagi dari masyarakat yang menikmati pelayanan di sub bagian tata usaha kantor kementerian agama kabupaten brebes.

Waktu penelitian yaitu dilaksanakan selama 3 bulan dimulai pada bulan Agustus 2021 sampai dengan bulan Oktober 2021. Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan dengan memberikan angket (kuesioner) untuk setiap variabel, yaitu variabel penataan arsip (X1), variabel kompetensi pegawai (X2), dan variabel kualitas pelayanan (Y).

## **2. Visi dan Misi**

### **a. Visi**

“Terwujudnya masyarakat kabupaten brebes yang taat beragama, rukun, cerdas, dan sejahtera lahir batin dalam rangka mewujudkan Indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian berlandaskan gotong royong”

### **b. Misi**

- 1) Meningkatkan pemahaman dan pengalaman ajaran agama
- 2) Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama
- 3) Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas

- 4) Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan
- 5) Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel
- 6) Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan
- 7) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel dan terpercaya.

### **3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Brebes**

Agar mekanisme kerja berjalan dengan baik, maka diperlukan orang-orang yang bertanggung jawab dalam bidang masing-masing unit kerja. Agar organisasi yang ada di dalamnya tetap berjalan dengan baik dan berjalan dengan lancar sesuai harapan. Berkenaan dengan itu maka tersusunlah struktur organisasi.

Adapun struktur organisasi kementerian agama kabupaten brebes sebagai berikut:

- a. Drs. H. Fajarin, M.Pd (Kepala Kementerian Agama Kab. Brebes)
- b. H. Mad. Soleh , M.Si (Kasubag Tata Usaha)
- c. H. Imam Ghozali, M.Pdi (Kasi Pendidikan Madrasah)
- d. Drs. H. Syaqui Wijaya, MM (Kasi Pendidikan Agama Islam)
- e. H. Akrom Jangka Daosat, M.Si (Kasi Pendidikan Keagamaan dan Ponpes)



- f. Dra. Hj. Jullaecha (Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah)
- g. H. Nasokhidin, S.Ag (Kasi Bimbingan Masyarakat Islam)
- h. Drs. H. Faedurohim (Kasi Penyelenggaraan Zakat dan Wakaf)

## B. Deskripsi Data Khusus

### 1. Data Penataan Arsip

Data tentang penataan arsip pada sub bagian tata usaha di kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes diperoleh melalui angket yang berjumlah 15 item pernyataan yang diberikan kepada 40 responden pegawai. Masing-masing pernyataan disertai dengan 5 alternatif jawaban untuk pernyataan yaitu dengan skor 5,4,3,2,1.

Berdasarkan data yang diperoleh tersebut kemudian dihitung nilai mean dan standar deviasi mengenai penataan arsip dengan rumus berikut:

- a. Nilai rata-rata penataan arsip

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

$$\bar{X} = \frac{2499}{40}$$

$$\bar{X} = 62,47$$

**Tabel 4.1 bantu untuk menentukan standar deviansi**

Interval	$f_i$	$X_i$	$X_i f_i$	$(X_i - \bar{X})$	$(X_i - \bar{X})^2$	$f_i (X_i - \bar{X})^2$
51 – 54	5	52,5	262,5	-9,97	99,4009	497,0045
54 – 57	6	55,5	333	-6,97	48,5809	291,4854
57 – 60	8	58,5	468	-3,97	15,7609	126,0872
60 – 63	12	61,5	738	-0,97	0,9409	11,2908
63 – 66	8	64,5	516	2,03	4,1209	32,9672
66 – 69	1	67,5	67,5	5,03	25,3009	25,3009
$\sum$	40	360	2385	-12,88	194,1054	984,136

b. Menentukan standar deviasi dari data penataan arsip

$$\begin{aligned}
 s &= \sqrt{\frac{\sum f_i (X_i - \bar{X})^2}{N}} \\
 &= \sqrt{\frac{984,136}{40}} \\
 &= \sqrt{24,6034} \\
 &= 4,96
 \end{aligned}$$

Setelah diketahui nilai mean dari variabel penataan arsip sebesar 62,47 dan standar deviasi sebesar 4,96 kemudian adalah manafsirkan nilai mean yang telah didapat menjadi interval kategori dari skor mentah ke dalam standar skala lima:

$$\begin{aligned}
 M + 1,5.SD &= 62,47 + (1,5) \cdot (4,96) = 69,91 \\
 &= 69 \text{ ke atas}
 \end{aligned}$$

$$M + 0,5.SD = 62,47 + (0,5) \cdot (4,96) = 64,47 = 64 - 68$$

$$M - 0,5.SD = 62,47 - (0,5) \cdot (4,96) = 59,99 = 59 - 63$$

$$\begin{aligned}
 M - 1,5.SD &= 62,47 - (1,5) \cdot (4,96) = 55,03 = 55 - 59 \\
 &= 55 \text{ ke bawah}
 \end{aligned}$$

**Tabel 4.2 Klasifikasi Penataan Arsip**

<b>Rata-rata</b>	<b>Nilai Interval</b>	<b>Kriteria</b>
<b>62,47</b>	$\geq 69$ (69 ke atas)	Sangat Tinggi
	64 – 68	Tinggi
	59 – 63	Sedang
	55 – 59	Rendah
	$\leq 55$ (55 ke bawah)	Sangat rendah

Dari perhitungan di atas maka dapat diketahui bahwa nilai mean dari variabel penataan arsip sebesar 62,47 atau berada pada interval 59 – 63 yang berarti penataan arsip

pada sub bagian tata usaha di kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes tergolong “**Sedang**”.

- c. Menentukan kualitas variabel penataan arsip dengan menggunakan standar penilaian secara empiris, dengan cara:

- 1) Menghitung range

$$\begin{aligned} R &= H - L \\ &= 75 - 51 \\ &= 24 \end{aligned}$$

- 2) Menghitung jumlah kelas interval

$$\begin{aligned} K &= 1 + 3,3 \log n \\ &= 1 + 3,3 \log 40 \\ &= 1 + 3,3 (1,60) \\ &= 1 + 5,28 \\ &= 6,28 \end{aligned}$$

Dibulatkan menjadi = 6

- 3) Menghitung panjang kelas interval

$$\begin{aligned} i &= \frac{R}{K} \\ &= \frac{24}{6} = 4 \end{aligned}$$

Dari perhitungan diatas, diperoleh kualifikasi dan lebar interval penataan arsip sebagai berikut:

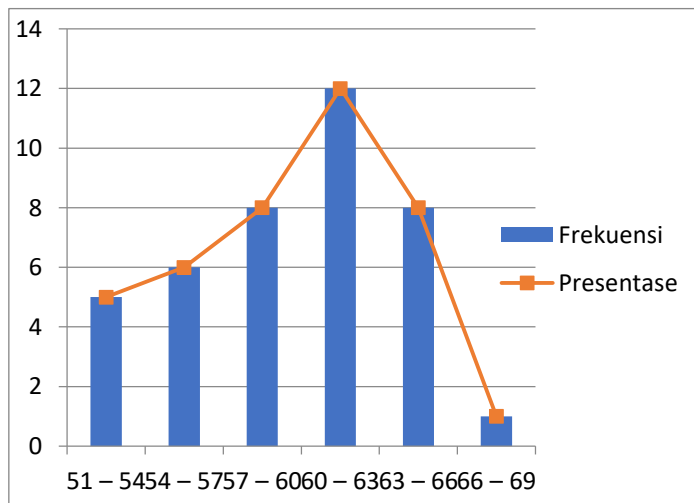
**Tabel 4.3 Distribusi frekuensi skor data variabel X1  
(Penataan Arsip)**

No.	Interval	Frekuensi	Presentase
1.	51 – 54	5	5%
2.	54 – 57	6	6%
3.	57 – 60	8	8%
4.	60 – 63	12	12%
5.	63 – 66	8	8%
6.	66 – 69	1	1%
	Jumlah	40	100%

Hasil dari perhitungan di atas dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi variabel penataan arsip terbanyak yaitu pada skor 60 – 63 sebanyak 12 responden dengan presentase 12%, sedangkan frekuensi tercecil adalah skor 66 – 69 sebanyak 1 responden , dengan presentase 1%.

Hasil tersebut kemudian dapat peneliti gambarkan dalam grafik histogram sebagai berikut:

**Gambar 4.1 grafik histogram distribusi frekuensi hasil angket penataan arsip**



## 2. Data Kompetensi Pegawai

Data tentang kompetensi pegawai pada sub bagian tata usaha di kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes diperoleh melalui angket yang berjumlah 15 item pernyataan yang diberikan kepada 40 responden pegawai. Masing-masing pernyataan disertai dengan 5 alternatif jawaban untuk pernyataan yaitu dengan skor 5,4,3,2,1

Berdasarkan data yang diperoleh tersebut kemudian dihitung nilai mean dan standar deviasi mengenai kompetensi pegawai dengan rumus berikut:

- a. Nilai rata-rata kompetensi pegawai

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

$$\bar{X} = \frac{2549}{40}$$

$$\bar{X} = 63,72.$$

**Tabel 4.4 bantu untuk menentukan standar deviasi**

Interval	$f_i$	$X_i$	$X_i f_i$	$(X_i - \bar{X})$	$(X_i - \bar{X})^2$	$f_i \cdot (X_i - \bar{X})^2$
52 – 55	1	53,5	53,5	-10,22	104,4484	104,4484
55 – 58	3	56,5	169,5	-7,22	52,1284	156,3852
58 – 61	10	59,5	595	-4,22	17,8084	178,084
61 – 64	11	62,5	687,5	-1,22	1,4884	16,3724
64 – 67	9	65,5	589,5	1,78	3,1684	28,5156
67 – 70	6	68,5	411	4,78	22,8484	137,0904
$\Sigma$	40	366	2506	-16,32	201,8904	620,896

b. Menentukan standar deviasi dari data kompetensi pegawai

$$\begin{aligned}
 s &= \sqrt{\frac{\sum f_i (X_i - \bar{X})^2}{N}} \\
 &= \sqrt{\frac{620,896}{40}} \\
 &= \sqrt{15,5224} \\
 &= 3,93
 \end{aligned}$$

Setelah diketahui nilai mean dari variabel kompetensi pegawai sebesar 63,72 dan standar deviasi sebesar 3,93, kemudian adalah manafsirkan nilai mean yang telah didapat menjadi interval kategori dari skor mentah ke dalam standar skala lima:

$$\begin{aligned}
 M + 1,5.SD &= 63,72 + (1,5) \cdot (3,93) = 69,61 \\
 &= 69 \text{ ke atas}
 \end{aligned}$$

$$M + 0,5.SD = 63,72 + (0,5) \cdot (3,93) = 65,68 = 65 - 68$$

$$M - 0,5.SD = 63,72 - (0,5) \cdot (3,93) = 61,75 = 61 - 64$$

$$\begin{aligned}
 M - 1,5.SD &= 63,72 - (1,5) \cdot (3,93) = 57,82 = 57 - 60 \\
 &= 57 \text{ ke bawah}
 \end{aligned}$$

**Tabel 4.5 Klasifikasi Kompetensi Pegawai**

Rata-rata	Nilai Interval	Kriteria
63,72	$\geq 69$ (69 ke atas)	Sangat Tinggi
	65 – 68	Tinggi
	61 – 64	Sedang
	57 – 60	Rendah
	$\leq 57$ (57 ke bawah)	Sangat rendah

Dari perhitungan di atas maka dapat diketahui bahwa nilai mean dari variabel kompetensi pegawai sebesar 63,72 atau berada pada interval 61 – 64 yang

berarti kompetensi pegawai pada sub bagian tata usaha kantor kementerian agama kabupaten brebes tergolong **“Sedang”**

- c. Menentukan kualitas variabel Kompetensi pegawai dengan menggunakan standar penilaian secara empiris, dengan cara:

- 1) Menghitung range

$$\begin{aligned} R &= H - L \\ &= 75 - 52 \\ &= 23 \end{aligned}$$

- 2) Menghitung jumlah kelas interval

$$\begin{aligned} K &= 1 + 3,3 \log n \\ &= 1 + 3,3 \log 40 \\ &= 1 + 3,3 (1,60) \\ &= 1 + 5,28 \\ &= 6,28 \end{aligned}$$

Dibulatkan menjadi = 6

- 3) Menghitung panjang kelas interval

$$\begin{aligned} i &= \frac{R}{K} \\ &= \frac{23}{6} \\ &= 3,83 \end{aligned}$$

Dibulatkan menjadi = 4

Dari perhitungan di atas, diperoleh kualifikasi dan lebar interval kompetensi pegawai sebagai berikut:

**Tabel 4.6 distribusi frekuensi skor data variabel X2  
(Kompetensi Pegawai)**

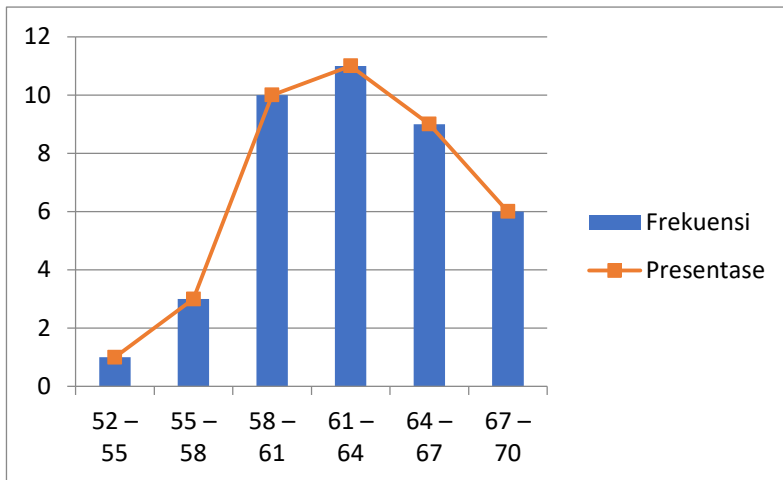
No.	Interval	Frekuensi	Presentase
1.	52 – 55	1	1%
2.	55 – 58	3	3%
3.	58 – 61	10	10%
4.	61 – 64	11	11%
5.	64 – 67	9	9%
6.	67 – 70	6	6%
	Jumlah	40	100%

Hasil dari perhitungan di atas dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi variabel kompetensi pegawai pada sub bagian tata usaha kantor kementerian agama kabupaten brebes terbanyak yaitu pada skor 61 – 64 sebanyak 11 responden dengan presentase 11%, sedangkan frekuensi terkecil adalah skor 52 – 55 sebanyak 1 responden dengan presentase 1%.

Hasil tersebut kemudian dapat peneliti gambarkan dalam grafik histogram sebagai berikut:



**Gambar 4.2 grafik histogram distribusi frekuensi kompetensi pegawai**



### 3. Data Kualitas Pelayanan

Data tentang kualitas pelayanan pada sub bagian tata usaha kantor kementerian agama kabupaten brebes diperoleh melalui angket yang berjumlah 15 item pertanyaan yang diberikan kepada 40 responden masyarakat yang menikmati pelayanan. Masing-masing pertanyaan disertai dengan 5 alternatif jawaban untuk pertanyaan yaitu dengan skor 5,4,3,2,1.

Berdasarkan data yang diperoleh tersebut kemudian dihitung nilai mean dan standar deviasi mengenai kualitas pelayanan dengan rumus berikut:

- a. Nilai rata-rata kualitas pelayanan

$$\begin{aligned}\bar{Y} &= \frac{\sum Y}{N} \\ &= \frac{2604}{40} \\ &= 65,10\end{aligned}$$

**Tabel 4.7** bantu untuk menentukan standar deviasi

Interval	$f_i$	$Y_i$	$(Y_i f_i)$	$(Y_i - \bar{Y})$	$(Y_i - \bar{Y})^2$	$f_i \cdot (Y_i - \bar{Y})^2$
52 – 55	1	53,5	53,5	-11,6	134,56	134,56
55 – 58	2	56,5	113	-8,6	73,96	147,92
58 – 61	8	59,5	476	-5,6	31,36	250,88
61 – 64	5	62,5	312,5	-2,6	6,76	33,8
64 – 67	15	65,5	982,5	-0,4	0,16	2,4
67 – 70	9	68,5	616,5	3	9	81
$\Sigma$	40	348	2563	-25,8	255,8	578,56

- b. Menentukan standar deviasi dari data kualitas pelayanan

$$\begin{aligned}s &= \sqrt{\frac{f_i (Y_i - \bar{Y})^2}{N}} \\ &= \sqrt{\frac{578,56}{40}} \\ &= \sqrt{14,464} \\ &= 3,80\end{aligned}$$

Setelah diketahui nilai mean dari variabel kualitas pelayanan sebesar 65,10 dan standar deviasi sebesar 3,80. kemudian adalah menafsirkan nilai mean yang telah didapat menjadi interval kategori dari skor mentah ke dalam standar skala lima:

$$\begin{aligned}M + 1,5.SD &= 65,10 + (1,5) \cdot (3,80) = 70,8 \\ &= 70 \text{ ke atas}\end{aligned}$$

$$M + 0,5.SD = 65,10 + (0,5) \cdot (3,80) = 67 = 67 - 70$$

$$M - 0,5.SD = 65,10 - (0,5) \cdot (3,80) = 63,2 = 63 - 66$$

$$M - 1,5.SD = 65,10 - (1,5).(3,80) = 59,4 = 59$$

*= 59 ke bawah*

**Tabel 4.8 Klasifikasi Kualitas Pelayanan**

Rata-rata	Nilai Interval	Kriteria
<b>65,10</b>	$\geq 70$ ( <i>70 ke atas</i> )	Sangat Tinggi
	67 – 70	Tinggi
	63 – 66	Sedang
	59 – 62	Rendah
	$\leq 59$ ( <i>59 ke bawah</i> )	Sangat rendah

Dari perhitungan di atas maka dapat diketahui bahwa nilai mean dari variabel kualitas pelayanan sebesar 65,10 atau berada pada interval 63 – 66 yang berarti kualitas pelayanan pada sub bagian tata usaha di kantor kementerian agama kabupaten brebes tergolong **“Sedang”**

- c. Menentukan kualitas variabel kualitas pelayanan dengan menggunakan standar penilaian secara empiris, dengan cara:

- 1) Menghitung range

$$R = H - L$$

$$= 74 - 52$$

$$= 23$$

- 2) Menghitung jumlah kelas interval

$$K = 1 + 3,3 \log n$$

$$= 1 + 3,3 \log 40$$

$$= 1 + 3,3 (1,60)$$

$$= 1 + 5,28$$

$$= 6,28$$

Dibulatkan menjadi = 6

3) Menghitung panjang kelas interval

$$\begin{aligned}i &= \frac{R}{K} \\ &= \frac{23}{6} \\ &= 3,83\end{aligned}$$

Dibulatkan menjadi = 4

Dari perhitungan di atas, diperoleh kualitas dan lebar interval kualitas pelayanan pada sub bagian tata usaha di kantor kementerian agama kabupaten brebes sebagai berikut:

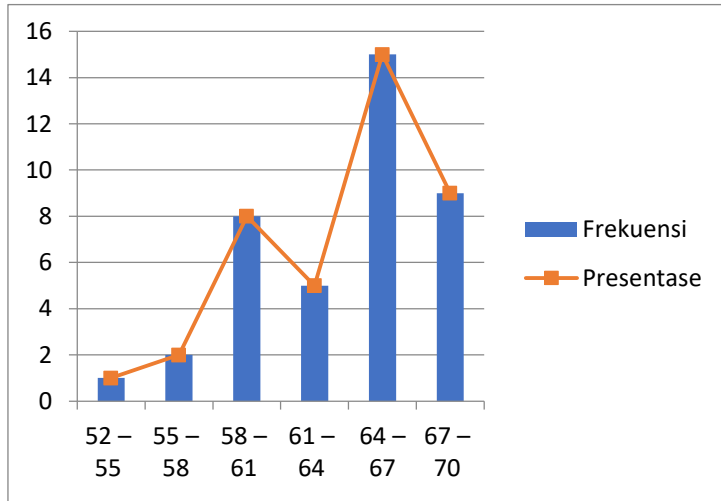
**Tabel 4.9 distribusi frekuensi skor data variabel Y (Kualitas Pelayanan)**

No.	Interval	Frekuensi	Presentase
1.	52 – 55	1	1%
2.	55 – 58	2	2%
3.	58 – 61	8	8%
4.	61 – 64	5	5%
5.	64 – 67	15	15%
6.	67 – 70	9	9%
	Jumlah	40	100%

Hasil dari perhitungan di atas dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan pada sub bagian tata usaha kantor kementerian agama kabupaten brebes frekuensi terbanyak yaitu pada skor 64 – 67 sebanyak 15 responden dengan presentase 15%, sedangkan frekuensi terkecil adalah skor 52 – 55 sebanyak 1 responden dengan presentase 1%

Hasil tersebut kemudian dapat peneliti gambarkan dalam grafik histogram sebagai berikut:

**Gambar 4.3 grafik histogram distribusi frekuensi kualitas pelayanan**



### C. Analisis data

Pada analisis data ini akan dideskripsikan mengenai uji persyaratan analisis data, serta analisis uji hipotesis penelitian, “Pengaruh Penataan Arsip dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan pada sub bagian tata usaha di kantor kementerian agama kabupaten brebes”

#### 1. Analisis Uji Pendahuluan

##### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang akan diolah berasal dari sampel yang berdistribusi normal atau tidak. Data yang digunakan dalam uji normalitas ini adalah data Penataan Arsip (X1) dan Kompetensi Pegawai (X2) serta Kualitas Pelayanan

(Y). Untuk teknik pengujian normalitas, peneliti menggunakan teknik *Shapiro Wilk*.

**Tabel 4.10 One-Sampel Shapiro Wilk Test**

	Tests of Normality			Shapiro-Wilk		
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>					
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
PENATAAN ARSIP (X1)	.139	40	.049	.963	40	.214
KOMPETENSI PEGAWAI (X2)	.103	40	.200*	.975	40	.511
KUALITAS PELAYANAN (Y)	.102	40	.200*	.976	40	.529

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan perhitungan uji normalitas dengan *Shapiro Wilk* pada variabel bebas yaitu penataan arsip (X1) diperoleh nilai SW sebesar 0,214 lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi **normal**. kompetensi pegawai (X2) diperoleh nilai SW sebesar 0,511 lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi **normal**. Pada data variabel terikat yaitu kualitas pelayanan (Y) diperoleh nilai SW sebesar 0,529 lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan data tersebut berdistribusi **normal**.

#### b. Uji Linearitas

Uji linearitas data bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Pada penelitian ini, uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan

yang signifikan antara “Pengaruh Penataan Arsip dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas pelayanan pada sub bagian tata usaha di kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes”. membuat tabel kerja uji linearitas.

**1) Uji linearitas Penataan Arsip (X1) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)**

Diketahui:

$$\begin{aligned} N &= 40 & \sum X^2 &= 157147 \\ \sum X &= 2499 & \sum Y^2 &= 170438 \\ \sum Y &= 2604 & \sum XY &= 163497 \end{aligned}$$

a) Menghitung jumlah kuadrat (JK) total

$$JK (T) = \sum Y^2 = 170438$$

b) Menghitung jumlah kuadrat koefesien a

$$\begin{aligned} JK (a) &= \frac{(\sum Y)^2}{n} \\ &= \frac{(2604)^2}{40} \\ &= \frac{6780816}{40} \\ &= 169520,4 \end{aligned}$$

c) Menghitung jumlah kuadrat regresi b/a

Mencari nilai b terlebih dahulu dengan rumus:

$$\begin{aligned} b &= \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \\ &= \frac{40.163497 - (2499)(2604)}{40.157147 - (2499)^2} \\ &= \frac{6539880 - 6507396}{6285880 - 6245001} \\ &= \frac{3248}{4087} = 0,79 \end{aligned}$$

Sehingga:

$$\begin{aligned} JK (b/a) &= b \left\{ \sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{n} \right\} \\ &= 0,79 \left\{ 163497 - \frac{(2499)(2604)}{40} \right\} \\ &= 0,79 \left\{ 163497 - \frac{6507396}{40} \right\} \\ &= 0,79 \{ 163497 - 162684,9 \} \\ &= 0,79 \{ 812,1 \} \end{aligned}$$

$$(b/a) = 641,559$$

d) Menghitung jumlah kuadrat residu/sisa

$$\begin{aligned} JK (s) &= JK(T) - JK (a) - JK (b/a) \\ &= 170438 - 169520,4 - 641,559 \\ &= 276,041 \end{aligned}$$

e) Menghitung jumlah kuadrat galat/kesalahan

$$\begin{aligned} JK (G) &= \sum \left\{ \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n} \right\} \\ &= 148,0477 \end{aligned}$$

Contoh perhitungan mencari  $JK (G)$  data ke 1

$$\begin{aligned} JK (G) &= \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n} \\ &= 3600 - \frac{(60)^2}{1} \\ &= 3600 - 3600 \\ &= 0 \end{aligned}$$

f) Menghitung jumlah kuadrat tuna cocok

$$\begin{aligned} JK (tc) &= JK (s) - JK (G) \\ &= 276,041 - 148,0477 \\ &= 127,9933 \end{aligned}$$



- g) Menghitung derajat keabsahan galat ( $db_g$ ) dan ketidakcocokan ( $db_{tc}$ )

$$\begin{aligned}db_g &= n - k \\ &= 40 - 17 \\ &= 23\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}db_{tc} &= k - 2 \\ &= 17 - 2 \\ &= 15\end{aligned}$$

- h) Menghitung jumlah rata-rata kuadrat ketidakcocokan:

( $RK_{tc}$ ) dan galat ( $RK_g$ )

$$RK_{tc} = \frac{JK_{tc}}{db_{tc}} = \frac{127,9933}{15} = 8,53$$

$$RK_g = \frac{JK_g}{db_g} = \frac{148,0477}{23} = 6,43$$

- i) Menghitung Rasio F

$$F = \frac{RK_{tc}}{RK_g} = \frac{8,53}{6,43} = 1,32$$

Untuk taraf signifikan 1% nilai  $F_{tabel} (15,23) = 2,93$

Untuk taraf signifikan 5% nilai  $F_{tabel} (15,23) = 2,13$

Karena  $F_{hitung} = 1,32 < F_{tabel} = 2,13$  Maka antara data variabel penataan arsip (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y) pada sub bagian tata usaha di kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes terdapat hubungan yang **linear**.

**2) Uji linearitas Kompetensi Pegawai (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)**

Diketahui:

$$N = 40 \qquad \sum X^2 = 163359$$

$$\sum X = 2549 \qquad \sum Y^2 = 170438$$

$$\sum Y = 2604 \qquad \sum XY = 166783$$

a) Menghitung jumlah kuadrat (JK) total

$$JK (T) = \sum Y^2 = 170438$$

b) Menghitung jumlah kuadrat koefisien a

$$\begin{aligned} JK (a) &= \frac{(\sum Y)^2}{n} \\ &= \frac{(2604)^2}{40} \\ &= \frac{6780816}{40} \\ &= 169520,4 \end{aligned}$$

c) Menghitung jumlah kuadrat regresi b/a

Mencari nilai b terlebih dahulu dengan rumus:

$$\begin{aligned} b &= \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \\ &= \frac{40 \cdot 166783 - (2549)(2604)}{40 \cdot 163359 - (2549)^2} \\ &= \frac{6671320 - 6637596}{6534360 - 6497401} \\ &= \frac{33724}{36959} \\ &= 0,91 \end{aligned}$$

Sehingga:

$$JK (b/a) = b \left\{ \sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{n} \right\}$$

$$\begin{aligned}
&= 0,91 \left\{ 166783 - \frac{(2549)(2604)}{40} \right\} \\
&= 0,91 \left\{ 166783 - \frac{6637596}{40} \right\} \\
&= 0,91 \{ 166783 - 165939,9 \} \\
&= 0,91 \{ 843,1 \}
\end{aligned}$$

$$(b/a) = 767,221$$

d) Menghitung jumlah kuadrat residu/sisa

$$\begin{aligned}
JK(s) &= JK(T) - JK(a) - JK(b/a) \\
&= 170438 - 169520,4 - 767,221 \\
&= 150,379
\end{aligned}$$

e) Menghitung jumlah kuadrat galat/kesalahan

$$\begin{aligned}
JK(G) &= \sum \left\{ \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n} \right\} \\
&= 86,5953
\end{aligned}$$

Contoh perhitungan mencari  $JK(G)$  data ke 1

$$\begin{aligned}
JK(G) &= \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n} \\
&= 2704 - \frac{(52)^2}{1} \\
&= 2704 - 2704 \\
&= 0
\end{aligned}$$

f) Menghitung jumlah kuadrat tuna cocok

$$\begin{aligned}
JK(tc) &= JK(s) - JK(G) \\
&= 150,379 - 86,5953 \\
&= 63,7837
\end{aligned}$$

g) Menghitung drajat keabsahan galat ( $db_g$ ) dan ketidakcocokan ( $db_{tc}$ )

$$\begin{aligned}
 db_g &= n - k \\
 &= 40 - 15 \\
 &= 25
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 db_{tc} &= k - 2 \\
 &= 15 - 2 \\
 &= 13
 \end{aligned}$$

h) Menghitung jumlah rata-rata kuadrat ketidakcocokan

( $RK_{tc}$ ) dan galat ( $RK_g$ )

$$RK_{tc} = \frac{JK_{tc}}{db_{tc}} = \frac{63,7837}{13} = 4,90$$

$$RK_g = \frac{JK_g}{db_g} = \frac{86,5953}{15} = 5,77$$

i) Menghitung Rasio F

$$F = \frac{RK_{tc}}{RK_g} = \frac{4,90}{5,77} = 0,84$$

Untuk taraf signifikan 1% nilai  $F_{tabel} (13,25) = 2,94$

Untuk taraf signifikan 5% nilai  $F_{tabel} (13,25) = 2,14$

Karena  $F_{hitung} = 0,84 < F_{tabel} = 2,14$  Maka antara data variabel kompetensi pegawai arsip (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) pada sub bagian tata usaha di kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes terdapat hubungan yang **linear**.

## 2. Analisis Uji Hipotesis

Pada tahap analisis uji hipotesis ini, peneliti menguji yang peneliti ajukan yaitu ada pengaruh penataan arsip dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pada sub bagian tata usaha di kator kementerian agama kabupaten brebes. analisis uji hipotesis dilakukan untuk membuktikan diterima atau tidaknya hipotesis yang diajukan penulis dalam penelitian ini. Analisis ini menggunakan uji persial atau terpisah (t) dan uji simultan atau secara bersama-sama (F) dengan menggunakan rumus serta regresi serderhana dan regresi berganda.

### a. Uji Hipotesis 1 dan 2

#### 1) Uji persial (t)

Uji persial (t) pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas/independen secara individu dalam menerangkan variasi variabel terikat/dependen. Kaidah pengambilan keputusan dalam uji t menggunakan rumus:

Adapun pembuktian uji persial (t) dan regresi serderhana dengan rumus sebagai berikut:

- a) **Hipotesis uji persial (t) dan regresi sederhana untuk mengetahui pengaruh penataan arsip (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y)**

Diketahui sebagai berikut:

$$N = 40 \quad \sum X1^2 = 1021,975 \quad \sum X1X2 = 679,225$$

$$\bar{Y} = 65,10$$

$$\sum X1 = 2499 \quad \sum X2^2 = 923,975 \quad \sum y^2 = 917,60$$

$$\sum X2 = 2549 \quad \sum X1y = 812,1 \quad \bar{X1} = 62,47$$

$$\sum Y = 2604 \quad \sum X2y = 843,1 \quad \bar{X2} = 63,72$$

- 1) Menghitung jumlah kuadrat total

$$\begin{aligned} JK_{total} &= \sum y^2 \\ &= 917,60 \end{aligned}$$

- 2) Menghitung jumlah kuadrat regresi ( $JK_{reg}$ ) dan jumlah kuadrat residu ( $JK_{res}$ )

$$\begin{aligned} JK_{reg} &= b_1 \cdot \sum X1y + b_2 \cdot \sum X2y \\ &= (0,3679 \cdot 812,1) + (0,6419 \cdot 843,1) \\ &= 298,77 + 541,18 = 839,95 \end{aligned}$$

- 3) Menghitung drajat kebebasan residu ( $dk_{res}$ )

$$\begin{aligned} dk_{res} &= n - k - 1 \\ &= 40 - 1 - 1 \\ &= 38 \end{aligned}$$

- 4) Menghitung  $Sy^2$  1.2 =

$$\frac{JK_{res}}{dk_{res}} = \frac{JK_{tot} - JK_{reg}}{N - k - 1} = \frac{917,60 - 839,95}{40 - 2 - 1} = \frac{77,65}{37} = 2,0986$$

5) Menghitung Koefisien korelasi antara X1 dan X2 dari perhitungan sebelumnya diperoleh:  $r^2_{1.2} = 0,6990$

$$\begin{aligned}
 6) \quad b_1 &= \frac{(\sum X_2^2)(\sum X_1 Y) - (\sum X_1 X_2)(\sum X_2 Y)}{(\sum X_1^2)(\sum X_2^2) - (\sum X_1 X_2)^2} \\
 &= \frac{(923,975)(812,1) - (679,225)((843,1))}{(1021,975)(923,975) - (679,225)^2} \\
 &= \frac{750360,098 - 572654,598}{944279,351 - 461346,601} \\
 &= \frac{177705,5}{482932,75} = 0,3679
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 7) \quad Sb_1 &= \sqrt{\frac{Sy^2_{1.2}}{\sum X_1^2 (1 - r^2_{1.2})}} \\
 &= \sqrt{\frac{2,0986}{1021,975 - (1 - 0,6990^2)}} \\
 &= \sqrt{\frac{2,0986}{1021,975 - 0,5114}} \\
 &= \sqrt{\frac{2,0986}{522,6380}} \\
 &= \sqrt{0,004015} = 0,06336
 \end{aligned}$$

8) Hasil perhitungan sebelumnya diketahui  $b_1 = 0,3679$ , sehingga nilai rasio  $t_{hitung}$  untuk penataan arsip (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y) adalah:

$$\begin{aligned}
 t_{hitung} \quad b_1 &= \frac{b_1}{Sb_1} \\
 &= \frac{0,3679}{0,06336} = 5,8065
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diketahui nilai  $t_{hitung} = 5,8065 > t_{tabel} = 2,0261$  dengan nilai signifikansi untuk pengaruh penataan arsip (X1)

secara persial terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  **diterima**. Maka dapat diputuskan bahwa secara persial penataan arsip (X1) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y) pada sub bagian tata usaha di kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes, Hasil temuan ini sejalan dengan teori Mulyono yang mengemukakan terdapat 3 unsur pokok dalam penataan arsip yaitu: a.) Penyimpanan arsip, b.) Penempatan arsip, c.) Penemuan kembali arsip.

9) Menghitung jumlah kuadrat regresi sederhana

$\bar{Y} = a + bX_1$  dengan rumus:

$$b = \frac{\sum xy}{\sum X^2}$$

$$= \frac{812,1}{1021,9750}$$

$$= 0,794$$

$$a = \bar{Y} - b\bar{X}$$

$$= 65,10 - (0,79463)(62,47)$$

$$= 15,459$$

$$\bar{Y} = 15,459 + 0,794X_1$$

Berdasarkan perhitungan di atas dapat ditulis persamaan regresi sebagai berikut:



- 1) Konstan = 15,459 (positif), Artinya apabila variabel penataan arsip sebesar 0, maka variabel kualitas pelayanan bernilai 15,459
- 2) Koefesien  $b_1 = 0,794$  (positif), Artinya apabila penataan arsip mengalami peningkatan sebesar 1 poin, maka akan diikuti peningkatan kualitas pelayanan sebesar 0,794 atau 79,4%.

**b) Hipotesis uji persial (t) dan regresi sederhana untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y)**

Diketahui sebagai berikut:

$$N = 40 \quad \sum X_1^2 = 1021,975 \quad \sum X_1 X_2 = 679,225$$

$$\bar{Y} = 65,10$$

$$\sum X_1 = 249 \quad \sum X_2^2 = 923,975 \quad \sum y^2 = 917,60$$

$$\sum X_2 = 2549 \quad \sum X_1 y = 812,1 \quad \bar{X}_1 = 62,47$$

$$\sum Y = 2604 \quad \sum X_2 y = 843,1 \quad \bar{X}_2 = 63,72$$

- 1) Menghitung jumlah kuadrat total

$$\begin{aligned} JK_{total} &= \sum y^2 \\ &= 917,60 \end{aligned}$$

- 2) Menghitung jumlah kuadrat regresi ( $JK_{reg}$ ) dan jumlah kuadrat residu ( $JK_{res}$ )

$$\begin{aligned} JK_{reg} &= b_1 \cdot \sum X_1 y + b_2 \cdot \sum X_2 y \\ &= (0,3679 \cdot 812,1) + (0,6419 \cdot 843,1) \\ &= 298,77 + 541,18 = 839,95 \end{aligned}$$

3) Menghitung derajat kebebasan residu ( $dk_{res}$ )

$$\begin{aligned} dk_{res} &= n - k - 1 \\ &= 40 - 1 - 1 \\ &= 38 \end{aligned}$$

4) Menghitung  $Sy^2_{1.2} =$

$$\begin{aligned} \frac{JK_{res}}{dk_{res}} &= \frac{JK_{tot} - JK_{reg}}{N - k - 1} = \frac{917,60 - 839,95}{40 - 2 - 1} \\ &= \frac{77,65}{37} \\ &= 2,0986 \end{aligned}$$

5) Hitung Koefesien korelasi antara  $X_1$  dan  $X_2$  dari perhitungan sebelumnya diperoleh:

$$r^2_{1.2} = 0,6990$$

$$\begin{aligned} 6) \quad b_2 &= \frac{(\sum X_1^2)(\sum X_2 y) - (\sum X_1 X_2)(\sum X_1 y)}{(\sum X_1^2)(\sum X_2^2) - (\sum X_1 X_2)^2} \\ &= \frac{(1021,975).(843,1) - (679,225).(812,1)}{(1021,975).(923,975) - (679,225)^2} \\ &= \frac{861627,123 - 551598,623}{944279,351 - 461346,601} \\ &= \frac{310028,5}{482932,75} = 0,6419 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 7) \quad Sb_2 &= \sqrt{\frac{Sy^2_{1.2}}{\sum X_2^2 (1 - r^2_{1.2})}} \\ &= \sqrt{\frac{2,0986}{923,975 - (1 - 0,6990^2)}} \\ &= \sqrt{\frac{2,0986}{923,975 - 0,5114}} \\ &= \sqrt{\frac{2,0986}{472,5208}} \\ &= \sqrt{0,004441} = 0,06664 \end{aligned}$$

- 8) Hasil perhitungan sebelumnya diketahui  $b_2 = 0,6419$  sehingga nilai rasio  $t_{hitung}$  untuk kompetensi pegawai X2 terhadap kualitas pelayanan Y adalah:

$$\begin{aligned} t_{Hitung} b_2 &= \frac{b_2}{Sb_2} \\ &= \frac{0,6419}{0,06664} = 9,6323 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diketahui  $t_{hitung} = 9,6323 > t_{tabel} = 2,0261$ , dengan nilai signifikansi untuk pengaruh kompetensi pegawai (X2) secara persial terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  **diterima**. Maka dapat diputuskan bahwa secara persial kompetensi pegawai (X2) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y) pada sub bagian tata usaha di kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes, Hasil temuan ini sejalan dengan Permen Pendanagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi no.48 thn 2014, yang mengemukakan ada 3 aspek kompetensi pegawai arsip yaitu: a.) Aspek Pengetahuan, b.) Aspek keterampilan, c.) dan Aspek Siakp

- 9) Menghitung jumlah kuadrat regresi sederhana

$$\bar{Y} = a + bX_2$$

$$b = \frac{\sum xy}{\sum X^2}$$

$$= \frac{843,11}{923,9750}$$

$$= 0,912$$

$$a = \bar{Y} - b\bar{X}$$

$$= 65,10 - (0,91247) (63,72)$$

$$= 6,957$$

$$\bar{Y} = 6,957 + 0,912X_2$$

Berdasarkan perhitungan di atas dapat ditulis persamaan regresi sebagai berikut:

- a.) Konstan = 6,975 (positif), Artinya apabila variabel kompetensi pelayanan sebesar 0, maka variabel kualitas pelayanan bernilai 6,975.
- b.) Koefesien  $b_2 = 0,912$  (positif), Artinya apabila kompetensi pegawai mengalami peningkatan sebesar 1 poin, maka akan diikuti peningkatan kualitas pelayanan sebesar 0,912 atau 91,2%.

## **b. Uji Hipotesis 3**

### **1) Uji Simultan (F)**

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

Hasil analisis uji F dan regresi berganda dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{a.) } b_1 &= \frac{(\sum X_2^2)(\sum X_1 Y) - (\sum X_1 X_2)(\sum X_2 Y)}{(\sum X_1^2)(\sum X_2^2) - (\sum X_1 X_2)^2} \\
 &= \frac{(923,975).(812,1) - (679,225).(843,1)}{(1021,975).(923,975) - (679,225)^2} \\
 &= \frac{750360,098 - 572654,598}{944279,351 - 461346,601} \\
 &= \frac{1777055,5}{482932,75} = 0,3679
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{b.) } b_2 &= \frac{(\sum X_1^2)(\sum X_2 Y) - (\sum X_1 X_2)(\sum X_1 Y)}{(\sum X_1^2)(\sum X_2^2) - (\sum X_1 X_2)^2} \\
 &= \frac{(1021,975).(843,1) - (679,225).(812,1)}{(1021,975).(923,975) - (679,225)^2} \\
 &= \frac{861627,123 - 551598,623}{944279,351 - 461346,601} \\
 &= \frac{310028,5}{482932,75} = 0,6419
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{c.) } \alpha &= \bar{Y} - (b_1 \bar{X}_1) - (b_2 \bar{X}_2) \\
 &= 65,10 - (0,3679.62,47) - (0,6419.63,72) \\
 &= 65,10 - 22,9827 - 40,9018 \\
 &= 1,021
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas koefesien  $b_1$  untuk regresi variabel penataan arsip (X1) sebesar 0,3679, kompetensi pegawai (X2) sebesar 0,6491 dan nilai konstanta sebesar 1,021. Dari hasil analisis tersebut sehingga diperoleh persamaan regresi berganda yaitu:

## Regresi Linier Berganda

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$\hat{Y} = 1,021 + 0,3679X_1 + 0,6419X_2$$

Persamaan regresi tersebut mempunyai makna sebagai berikut:

a.) Konstanta = 1,021

Jika variabel penataan arsip dan kompetensi pegawai sebesar 0, maka kualitas pelayanan akan bernilai 1,201.

b.) Koefesien X1 = 0,3679

Jika penataan arsip mengalami peningkatan sebesar 1 poin, sedangkan kompetensi pegawai dianggap konstan, maka akan mengalami peningkatan kualitas pelayanan sebesar 0,3679.

c.) Koefesien X2 = 0,6419

Jika kompetensi pegawai mengalami peningkatan sebesar 1 poin, sedangkan penataan arsip dianggap konstan, maka akan mengalami peningkatan kualitas pelayanan sebesar 0,6419.

**2) Hipotesis pengaruh penataan arsip dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) atau uji (F) dengan rumus:**

a)  $RK_{reg} = \frac{JK_{reg}}{dK_{reg}}$

$$= \frac{839,95}{2}$$

$$= 419,975$$

$$\text{b) } RK_{res} = \frac{JK_{res}}{dK_{res}}$$

$$= \frac{479,625}{40-2-1}$$

$$= \frac{479,625}{37}$$

$$= 13,449$$

$$\text{c) } JK_{res} = \sum y^2 - JK_{reg}$$

$$= 917,60 - 419,975$$

$$= 479,625$$

d) Menghitung  $F_{hitung}$

$$F_{hitung} = \frac{RK_{reg}}{RK_{res}}$$

$$= \frac{419,975}{13,4493} = 31,2265$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui nilai signifikan untuk pengaruh penataan arsip (X1) dan kompetensi pegawai (X2) secara simultan atau bersama-sama terhadap kualitas pelayanan (Y) diketahui nilai  $F_{hitung} = 31,2265 > F_{tabel} = (0,05;2,37) = 3,25$  maka  $H_0$  ditolak, berarti terdapat pengaruh positif antara variabel bebas penataan arsip (X1) dan kompetensi pegawai (X2) secara bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan (Y) pada sub bagian tata usaha di kantor

Kementerian Agama Kabupaten Brebes **diterima**, Hasil temuan ini sejalan dengan teori Lupiyoadi yang mengemukakan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain: a.) berwujud, b.) keandalan, c.) ketanggapan, d.) jaminan, e.) empati

e) Kontribusi Variabel X1 dan X2 terhadap Y

$$\begin{aligned} R^2 &= \frac{JK_{reg}}{JK_{tot}} \\ &= \frac{839,95}{917,60} \\ &= 0,9153 \text{ dibulatkan} = 0,916 \\ &= 0,916 = 91,6\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan *R Square* di atas sebesar 0,916 hal ini berarti pengaruh variabel penataan arsip dan kompetensi pegawai secara simultan terhadap variabel kualitas pelayanan sebesar 91,6%.

### 3. Pembahasan Hasil Penelitian

#### a. Pembahasan Uji Hipotesis 1

Berdasarkan hasil dari analisis uji hipotesis 1 persial (t) antara penatan arsip (X1) dengan kualitas pelayanan (Y) terbukti berpengaruh positif dan signifikan dibuktikan dengan diperoleh  $t_{hitung} = 5.812 > t_{tabel} = 2,0261$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < (0,05)$ . Hasil temuan ini sejalan dengan teori Mulyono yang



mengemukakan terdapat 3 unsur pokok dalam penataan arsip yaitu: a.) Penyimpanan arsip, b.) Penempatan arsip, c.) Penemuan kembali arsip dan hasil penelitian ini juga bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Mukaromah yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh penataan arsip terhadap kualitas pelayanan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.<sup>64</sup>

b. Pembahasan Uji Hipotesis 2

Berdasarkan hasil dari analisis uji hipotesis persial 2 (t) antara kompetensi pegawai (X2) dengan kualitas pelayanan (Y) terbukti berpengaruh positif dan signifikan dibuktikan dengan diperoleh  $t_{hitung} = 9.641 > t_{tabel} = 2,0261$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < (0,05)$ . Hasil temuan ini sejalan dengan Permen Pendanagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi no.48 thn 2014, yang mengemukakan ada 3 aspek kompetensi pegawai arsip yaitu: a.) Aspek Pengetahuan, b.) Aspek keterampilan, c.) dan Aspek Siakp dan hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitriana Puji Astuti yang menyatakan bahwa ada pengaruh

---

<sup>64</sup> Siti Mukaromah,2013, “*Pengaruh Penataan Arsip Dan Kompetensi Petugas Terhadap Kualitas Pelayanan pada sub bagian tata usaha dikantor kementerian agama kab, demak.*” Skripsi. Semarang : Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNNES

kompetensi pegawai arsip terhadap kualitas pelayanan di badan arsip daerah pontianak.<sup>65</sup>

c. Pembahasan Uji Hipotesis 3

Berdasarkan hasil dari analisis uji F hipotesis anantara penataan arsip (X1) dan kompetensi pegawai (X2) terbukti berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama (simultan) terhadap kualitas pelayanan (Y) dibuktikan dengan diperoleh hasil  $F_{hitung}$  sebesar  $= 31,2265 > F_{tabel} = 3,25$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < (0,05)$  . Hasil temuan ini sejalan dengan teori Lupiyoadi yang mengemukakan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain: a.) berwujud, b.) keandalan, c.) ketanggapan, d.) jaminan, e.) empati, dan hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Siti Mukaromah yang menyatakan bahwa ada pengaruh secara bersama-sama antara penataan arsip dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.<sup>66</sup>

---

<sup>65</sup> Fitri, Handayani, dkk, 2018 . *Analisis Kompetensi Arsiparis Profesional di Indonesia*. Program Pascasarjana Universitas Gajah Mada. Yogyakarta: Jurnal Ilmu perpustakaan dan Informasi Vol.3 No. 2. ISSN

<sup>66</sup>Lupiyoadi, Rambat, 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta:Salemba Empat.

#### **D. Keterbatasan penelitian**

Dalam penelitian yang peneliti lakukan tentunya memiliki keterbatasan-keterbatasan, meskipun peneliti telah melakukan penelitian dengan sungguh-sungguh dan yang sesuai dengan prosedur serta berdasarkan keadaan di lapangan. Adapun keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian ini sebagai berikut:

##### **1. Keterbatasan Lokasi**

Penelitian ini terbatas pada satu tempat Sub bagian tata usaha di kantor kementerian agama kabupaten brebes dan jumlah pegawai yang minim. sehingga generalisasi hasilnya hanya pada bagian tata usaha saja. Namun demikian sub bagian tata usaha di kantor kementerian agama kabupaten brebes ini sudah dapat mewakili untuk dijadikan sebagai tempat penelitian.

##### **2. Keterbatasan Waktu**

Waktu juga memegang peranan yang sangat penting dan penelitian ini hanya dilaksanakan dalam jangka waktu tiga bulan. Dan salah satu faktor yang menjadi penghambat adalah dengan adanya pandemi *Virus Covid-19* atau virus corona yang saat ini masih mewabah ditengah-tengah Negara kita bahkan dunia. Yang mengakibatkan segala bentuk pekerjaan termasuk juga kegiatan perkantoran dan bentuk pelayanannya yang dilakukan secara online. Sehingga peneliti tidak bisa andil secara langsung dengan leluasa untuk mengikuti kegiatan didalam perkantoran.

### 3. Keterbatasan Biaya

Biaya memegang peranan penting dalam penelitian ini. Peneliti menyadari bahwa dengan minimnya dana atau biaya, penelitian ini sedikit terhambat, akan tetapi, dari semua keterbatasan yang dimiliki memberikan pengalaman tersendiri bagi peneliti.

## BAB V

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis kemukakan dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh penataan arsip (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y) secara persial pada sub bagian tata usaha di kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes terbukti berpengaruh positif dan signifikan dibuktikan dengan diperoleh  $t_{hitung} = 5.8065 > t_{tabel} = 2,0261$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < (0,05)$ . Hasil temuan ini sejalan dengan teori Mulyono yang mengemukakan terdapat 3 unsur pokok dalam penataan arsip yaitu: a.) Penyimpanan arsip, b.) Penempatan arsip, c.) Penemuan kembali arsip dan hasil penelitian ini juga bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh siti mukaromah yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh penataan arsip terhadap kualitas pelayanan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak.
2. Ada pengaruh kompetensi pegawai (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) secara persial pada sub bagian tata usaha di kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes terbukti berpengaruh positif dan signifikan dibuktikan dengan diperoleh  $t_{hitung} = 9.6323 > t_{tabel} = 2,0261$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < (0,05)$ . Hasil temuan ini sejalan dengan Permen Pendanagunaan aparatur negara dan reformasi

birokrasi no.48 thn 2014, yang mengemukakan ada 3 aspek kompetensi pegawai arsip yaitu: a.) Aspek Pengetahuan, b.) Aspek keterampilan, c.) dan Aspek Siakp dan hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitriana Puji Astuti yang menyatakan bahwa ada pengaruh kompetensi pegawai arsip terhadap kualitas pelayanan di badan arsip daerah pontianak.

3. Ada pengaruh antara penataan arsip (X1) dan kompetensi pegawai (X2) secara bersama-sama (simultan) terhadap kualitas pelayanan (Y) pada sub bagian tata usaha di kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes dibuktikan dengan diperoleh hasil  $F_{hitung}$  sebesar  $= 31,2265 > F_{tabel} = 3,25$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < (0,05)$ . Hasil temuan ini sejalan dengan teori Lupiyoadi yang mengemukakan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain: a.) berwujud, b.) keandalan, c.) ketanggapan, d.) jaminan, e.) empati.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dapat diberikan beberapa saran yang dapat penulis berikan sebagai berikut:

1. Pegawai arsip kantor kementerian agama kabupaten brebes diharapkan bisa mencoba menyimpan arsip dengan sistem pengarsipan yang lain seperti sistem abjad, sistem nomor terakhir, sistem klasifikasi desimal dan sistem wilayah karena sistem pengarsipan yang digunakan saat ini masih kurang baik karna hanya dua sistem saja atau dikatakan masih lemah dalam

penyimpanan arsip yang efektif dan efisien, yaitu system pokok soal dan sistem tanggal.

2. Pegawai arsip kantor kementerian agama kabupaten brebes diharapkan konsisten dalam menempatkan arsip sesuai dengan langkah-langkah yang benar dengan sistem pengarsipan yang digunakan instansi dengan tertata dan rapi, dan mencoba merambah ke teknik kearsipan elektronik (digital) yang mana di zaman yang sudah serba modern ini bisa digunakan agar lebih efektif dalam pencarian dan efisien dalam waktu.
3. Pegawai arsip kantor kementerian agama kabupaten brebes diharapkan bisa diikutkan pelatihan mengenai sistem kearsipan yang baik. tujuannya agar tingkat ketelitian pegawai arsip lebih baik dan professional dalam bidangnya, serta diterapkannya sistem kearsipan dengan sentralisasi-desentralisasi agar di setiap unit kerja ada dan di unit sentralnya terkontrol dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abu Bakar, Hadi.1997. *Cara-cara Pengelolaan Kearsipan yang Praktis dan Efisien*, Jakarta;Djambatan.
- Amsyah , Zulkifli, 2018, *Manajemen Kearsipan*, Jakata, Gramedia Pustaka Utama.
- Ardyanwin, Iwin, Kompetensi Arsiparis Dalam Pengelolaan Kearsipan Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Masyarakat, *Tinjauan Sosio Historis, Thesis*, Program Pascasarjana UIN Sunan KaliJaga. Yogyakarta.
- Barthos, Basir, 2000. *Manajemen Kearsipan*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Barthos, Basir, 2013, *Manajemen Kearsipan untuk Lembaga Negara, Swasta, dan Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT Bumi aksara.
- Fitri, Handayani, dkk, 2018 . *Analisis Kompetensi Arsiparis Profesional di Indonesia*. Program Pascasarjana Universitas Gajah Mada. Yogyakarta: Jurnal Ilmu perpustakaan dan Informasi Vol.3 No. 2. ISSN.
- Gie, The Liang. 2012. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Gulo, W, 2002. *Metode Penelitian* , Jakarta:Grasindo.
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikatornya, dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media, Cetakan 1.
- Kallberg, M. 2012, Archivists 2.0: redefining the archivist's profession in the digital age, *Re cords management journal*, Vol.22, No.2, tahun 2012.
- Lupiyoadi, Rambat, 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta:Salemba Empat.



- Mulyono, sularso dkk. 2012. *Manajemen Kearsipan*. Semarang : UNNES PRESS.
- Moenir, Drs.H.A.S. 2015, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Nursiswo, Wahyu & Pramusinto, Hengky. 2019. *Pengaruh sarana, Kompetensi pegawai dengan Efektifitas Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Arsip Inaktif*. *Economic Education Analysis Journal* 8 (2).
- Nurul Musriyah Azizir, 2013, *Pengaruh kompetensi pegawai terhadap Kualitas Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kab. Pontianak*, skripsi , Pontianak : FISIP UNTAN
- Pengelolaan Arsip statis. 2009. *Peraturan bersama kepa ANRI dan kepala badan kepegawaian Negara No. 18/2009 dan No.21/2009 tentang petunjuk pelaksanaan jabatan fungsional arsiparis dan angka kreditnya*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 48 Tahun 2014 tentang *Jabatan Fungsional Arsiparis*.
- Rahmaningtyas, Jaza'ul Muslimah, 2019, *Pengaruh Tatanan Ruang Kantor, Penataan Arsip, Fasilitas Kantor, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Ketatausahaan* , *Economic Education Analysis Journal*, (Vol. 8, (3).
- Riduan, 2005, *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*, Bandung:Alfabeta.
- Siregar, Syofian, 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, Jakarta: DKU Print.

- Siti Mukaromah, 2013, *“Pengaruh Penataan Arsip Dan Kompetensi Petugas Terhadap Kualitas Pelayanan pada sub bagian tata usaha dikantor kementerian agama kab, demak.” Skripsi.* Semarang : Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNNES
- Sudaryono, 2016. *Metode Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sudjana, 2005. *Metode Statistika*, Bandung: Tarsito.
- Sugiarto, Agus, dkk. 2005. *Manajemen Kearsipan Modern.* Yogyakarta: Gava Media.
- Sugiyono, 2010, *Statistik untuk Penelitian*, Bandung: alfabeta.
- \_\_\_\_\_, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_, 2012. *Metode Penelitian Pendidikan. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_, 2018, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, Bandung; Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto, 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, edisi revisi v Jakarta: Rineke Cipta.
- Surya Aji, Adam, 2007. Jurnal *“Sistem Informasi Arsip Aktif Pada Badan Arsip Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.* Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Dian Nuswantoro.
- Sutrisno, Hadi, 2004, *Analisi Regresi*, Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_, 2015 *Metodologi Riset*, yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Trianto, 2010 *Pengantar Penelitian Pendidikan bagi Pengembangan dan Profesi Pendidikan, Tenaga Kependidikan*, Jakarta; Kencana.

Undang- undang Republik Indonesia no.43 tahun 2009 tentang kearsipan pasal 1.

Winda Julianita,& Haryadi Sarjono, 2011, *SPSS VS LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*, Jakarta:Salemba Empat.

Wursanto, Ignatius, 2003. *Kearsipan I*. Yogyakarta: Kanisius.

Zulhairi, Beby Masitho dan Aswin Hasibuan (2013). Jurnal Ilmu Administrasi Publik , *Fungsi Penataan Kearsipan Dalam Meningkatkan Kerja Pada Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Sumatera Utara* 1 (1).

# LAMPIRAN



## Lampiran 1

### Daftar Uji Coba Angket

No	Kode Responden Pegawai	Kode Responden Masyarakat
1.	UC 1	UC 1
2.	UC 2	UC 2
3.	UC 3	UC 3
4.	UC 4	UC 4
5.	UC 5	UC 5
6.	UC 6	UC 6
7.	UC 7	UC 7
8.	UC 8	UC 8
9.	UC 9	UC 9
10.	UC 10	UC 10
11.	UC 11	UC 11
12.	UC 12	UC 12
13.	UC 13	UC 13
14.	UC 14	UC 14
15.	UC 15	UC 15
16.	UC 16	UC 16
17.	UC 17	UC 17
18.	UC 18	UC 18
19.	UC 19	UC 19
20.	UC 20	UC 20
21.	UC 21	UC 21
22.	UC 22	UC 22
23.	UC 23	UC 23
24.	UC 24	UC 24
25.	UC 25	UC 25
26.	UC 26	UC 26
27.	UC 27	UC 27
28.	UC 28	UC 28
29.	UC 29	UC 29
30.	UC 30	UC 30

## Lampiran 2

### **KUESIONER PENELITIAN UNTUK PEGAWAI PENGARUH PENATAAN ARSIP DAN KOMPETENSI PEGAWAI ARSIP TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA SUB BAGIAN TATA USAHA DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BREBES**

Bapak/ibu Responden yang terhormat,

Saya adalah mahasiswa program studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) , Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi. Oleh sebab itu, saya memohon bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi beberapa pertanyaan dalam kuesioner ini untuk melengkapi pengumpulan data skripsi saya.

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

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

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

Semarang, 29 September 2021

Rizki Alif Utama  
NIM: 1703036015

Nama :

Seksi :

### I. Petunjuk Pengisian

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

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

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

### II. Pertanyaan/Pernyataan Penelitian

#### A. Penataan Arsip

No.	Item Pertanyaan/Pernyataan	TS	KS	RR	S	SS
		1	2	3	4	5
	<b>Penyimpanan</b>					
1.	Saya dalam menyimpan arsip sudah sesuai prosedur.					
2.	Saya dalam menyimpan arsip sudah efektif dan efisien.					
3.	Saya dalam menyimpan arsip sudah sesuai dengan system abjad.					
4.	Saya dalam menyimpan arsip sudah sesuai dengan system angka/nomor ( <i>numeric filling</i> ).					
5.	Saya dalam menyimpan arsip					



	sudah sesuai dengan system wilayah ( <i>geographic filling</i> ).					
6.	Saya dalam menyimpan arsip sudah sesuai dengan system pokok soal/subjek ( <i>subject filling</i> ).					
7.	Saya dalam menyimpan arsip sudah sesuai dengan system urutan waktu/tanggal ( <i>chronological filling</i> ).					
	<b>Penempatan</b>					
8.	Saya dalam menempatkan arsip sudah tersusun secara rapi.					
9.	Saya dalam penempatan arsip sudah sesuai dengan langkah-langkah yang benar.					
10.	Saya dalam penempatan arsip sudah memperhatikan dan memeriksa setiap keadaan alat yang akan digunakan.					
	<b>Penemuan Kembali</b>					
11.	Saya sudah terlatih dalam penemuan kembali arsip secara cepat dan tepat.					
12.	Saya sudah terampil dan teliti dalam penemuan kembali arsip yang diperlukan.					
13.	Saya dalam menemukan kembali arsip dapat dilakukan secara cepat dan tepat berdasarkan dengan pengelompokan arsip.					
14.	Saya dalam menemukan kembali arsip dapat dilakukan secara cepat dan tepat dengan kode arsip.					
15.	Saya dalam menemukan kembali arsip dapat dilakukan secara cepat dan tepat berdasarkan dengan isi arsip .					

## B. Kompetensi Pegawai Arsip

No.	Item Pertanyaan	TS	KS	RR	S	SS
		1	2	3	4	5
	<b>Ketelitian</b>					
16.	Saya dapat membedakan arsip sesuai dengan isinya.					
17.	Saya dapat membedakan arsip yang masih berguna dan arsip tidak berguna atau sudah kadaluarsa.					
18.	Saya teliti dalam hal menata arsip agar bisa ditemukan kembali secara tepat dan cepat.					
	<b>Kecerdasan</b>					
19.	Saya memiliki jenjang pendidikan yang baik minimal S1.					
20.	Saya dapat memperbaiki cara-cara pelaksanaan pengarsipan demi kemajuan organisasi (instansi).					
21.	Saya dapat menguasai dan menyelesaikan masalah-masalah kearsipan dengan secara tepat dan cepat.					
22.	Saya mampu memikirkan dengan baik dan mempunyai daya ingat yang tajam dalam menemukan kembali arsip.					
23.	Saya memahami semua hal dalam kearsipan sesuai dengan tugas dan fungsinya.					
	<b>Kecekatan</b>					
24.	Saya cekatan dalam mengelola arsip.					
25.	Saya dapat mengambilkan					

	arsip yang dibutuhkan secara cepat dan tepat.					
26.	Saya cekatan dalam menempatkan dan menemukan kembali arsip.					
	<b>Kerapian</b>					
27.	Saya dapat menyusun arsip ditempatnya secara rapi dan baik.					
28.	Saya memberikan kemudahan dalam memberikan informasi bagi peminjam arsip.					
29.	Saya memiliki sifat kerapian dan tertib dalam hal pelayanan kearsipan.					
30.	Saya menata arsip dengan rapi dan baik sehingga memudahkan dalam menemukan kembali arsip.					

### **Lampiran 3**

## **KUESIONER PENELITIAN UNTUK MASYARAKAT PENGARUH PENATAAN ARSIP DAN KOMPETENSI PEGAWAI ARSIP TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA SUB BAGIAN TATA USAHA DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BREBES**

Bapak/ibu Responden yang terhormat,

Saya adalah mahasiswa program studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) , Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi. Oleh sebab itu, saya memohon bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi beberapa pertanyaan dalam kuesioner ini untuk melengkapi pengumpulan data skripsi saya.

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

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

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

Semarang, 29 September 2021

Rizki Alif Utama  
NIM: 1703036015

Nama :

### I. Petunjuk Pengisian

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

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

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

### II. Pertanyaan/Pernyataan Penelitian

#### A. Kualitas Pelayanan

No.	Item Pertanyaan	TS	KS	RR	S	SS
		1	2	3	4	5
	<b>Bentuk fisik (<i>Tangible</i>)</b>					
1.	Kondisi keseluruhan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes terawat dengan baik.					
2.	Para pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes berpenampilan rapi dan sopan.					
3.	Ketersediaan arsip yang rapi, tidak sobek dan mudah dibaca.					
	<b>Keandalan (<i>Reability</i>)</b>					
4.	Penanganan peminjaman arsip di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes tidak					

	berbelit-belit/dipermudah dalam memperoleh pelayanan.					
5.	Kecepatan dalam pencarian, penemuan kembali arsip yang ingin dipinjamkan.					
6.	Pegawai arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes memberikan peminjaman arsip sesuai dengan harapan pengguna arsip.					
	<b>Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>					
7.	Pegawai arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes memberikan informasi yang dibutuhkan peminjam dengan jelas.					
8.	Pegawai arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes cepat tanggap jika terjadi komplain atas pelayanan yang kurang memuaskan.					
9.	Kemauan dan kesediaan Pegawai arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes dalam membantu pengujung.					
	<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>					
10.	Pegawai arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes menyediakan layanan sesuai waktu yang dijanjikan.					
11.	Pegawai arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes menyelesaikan urusan pelayanan secara tepat waktu dan dapat mengenali peminjaman arsip.					
12.	Pegawai arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes memberikan rasa aman dan nyaman untuk pengguna					

	dalam melakukan peminjaman arsip.					
	<b>Empati (<i>Empaty</i>)</b>					
13.	Para pegawai arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes membantu peminjam arsip dalam pencarian arsip yang diperlukan.					
14.	Para pegawai arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes memahami kebutuhan peminjam arsip dengan baik.					
15.	Para pegawai arsip Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes mendengarkan permintaan peminjam arsip dengan baik.					

#### Lampiran 4a

### Perhitungan Manual Uji Validitas Angkat Penataan Arsip (X1) dan Kompetensi Pegawai (X2) serta Kualitas Pelayanan (Y)

Rumus :

$$r_{yx_1x_2} = \frac{\sqrt{r^2_{YX_1} + r^2_{YX_2} - 2r_{YX_1}r_{YX_2}r_{X_1X_2}}}{1 - r^2_{X_1X_2}}$$

Dengan

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{yx_1x_2}$  : korelasi antara  $X_1$  dan  $X_2$  dengan Y

$r_{YX_1}$  : korelasi *Product moment* antara  $X_1$  dengan Y

$r_{YX_2}$  : korelasi *Product moment* antara  $X_2$  dengan Y

$r_{X_1X_2}$  : korelasi *Product moment* antara  $X_1$  dengan  $X_2$

N = Jumlah sampel

$\sum XY$  = Jumlah perkalian antara skor X dan skor Y

$\sum X$  = Jumlah seluruh skor X (skor item)

$\sum Y$  = Jumlah seluruh skor Y (skor total)

$\sum x^2$  = Jumlah kuadrat skor X

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat skor Y

Penghitungan digunakan untuk menganalisis butir-butir pernyataan/pertanyaan dalam instrument angket uji coba variabel Penataan Arsip (X1) dan Kompetensi Pegawai (X2) serta Kualitas Pelayanan (Y) dengan 15 item pertanyaan/pernyataan tiap variabel Item pernyataan/pertanyaan untuk di analisis valid atau tidaknya instrument yang ada.

Sebagai contoh penghitungan validitas butir angket uji coba nomer urut 1 variabel X1 (**Penataan arsip**) sebagai berikut :



Responden	X	Y	XY	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>
1	4	60	240	16	3600
2	5	62	310	25	3844
3	4	60	240	16	3600
4	4	60	240	16	3600
5	4	65	260	16	4225
6	4	63	253	16	3969
7	5	75	375	25	5625
8	4	59	236	16	3127
9	5	69	345	25	4761
10	5	63	315	25	3969
11	4	62	248	16	3844
12	4	64	256	16	4096
13	4	55	220	16	3025
14	4	60	240	16	3600
15	5	64	320	25	4096
16	4	60	240	16	3600
17	5	75	375	25	5625
18	5	68	340	25	4624
19	5	66	330	25	4356
20	4	60	240	16	3600
21	3	51	153	9	2601
22	5	64	320	25	4096
23	4	61	244	16	3721
24	4	55	220	16	3025
25	4	55	220	16	3025
26	5	64	320	25	4096
27	4	60	240	16	3600
28	5	63	315	25	3969
29	5	69	345	25	4761
30	4	64	256	16	4096
$\Sigma$	131	1876	8256	581	117776

Dari tabel di atas diketahui:

$$\begin{array}{lll}
 \mathbf{N = 30} & \mathbf{\Sigma XY = 8256} & \mathbf{\Sigma Y = 1876} \\
 \mathbf{\Sigma X = 131} & \mathbf{\Sigma X^2 = 581} & \mathbf{\Sigma Y^2 = 117776}
 \end{array}$$

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \\
 &= \frac{30.8256 - (131)(1876)}{\sqrt{\{30.581 - (131)^2\} \{30.117776 - (1876)^2\}}} \\
 &= \frac{247680 - 245756}{\sqrt{(17430 - 17161) (3533280 - 3519376)}} \\
 &= \frac{1924}{\sqrt{3740176}} \\
 &= \frac{1924}{193395346} \\
 &= 0,99534 \text{ dibulatkan menjadi } 0,995
 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan di atas dapat disimpulkan butir pernyataan nomor satu valid, karena  $r_{xy} > r_{tabel}$   $0,995 > 0,316$ . Perhitungan ini berlaku juga untuk nomor-nomor selanjutnya. Nilai  $r_{tabel}$  dengan jumlah  $N = 30$  pada taraf signifikansi  $5\% = 0,316$ .

#### Hasil Uji Validitas Angket Variabel Penataan Arsip (X1)

No. Soal	Validitas		Keterangan
	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	
1.	0,995	0,361	Valid
2.	0,672		Valid
3.	0,775		Valid
4.	0,823		Valid
5.	0,782		Valid
6.	0,587		Valid
7.	0,658	0,361	Valid
8.	0,597		Valid
9.	0,554		Valid
10.	0,597		Valid
11.	0,647		Valid
12.	0,729		Valid
13.	0,505	0,361	Valid
14.	0,829		Valid
15.	0,729		Valid

Perhitungan validitas butir angket uji coba nomer urut 1 variabel X2  
(Kompetensi Pegawai) Sebagai berikut:

Dari tabel di atas diketahui :

Responden	X	Y	XY	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>
1	4	62	248	16	3844
2	5	75	375	25	5625
3	4	60	240	16	3600
4	4	60	240	16	3600
5	4	61	244	16	3721
6	5	66	330	25	4356
7	5	75	375	25	5625
8	4	64	256	16	4096
9	5	66	330	25	4356
10	5	65	325	25	4225
11	5	64	320	25	4096
12	4	63	252	16	3969
13	4	56	224	16	3136
14	4	59	236	16	3481
15	5	60	300	25	3600
16	4	60	240	16	3600
17	5	75	375	25	5625
18	4	60	240	16	3600
19	4	66	264	16	4326
20	4	64	256	16	4096
21	5	59	295	25	3481
22	4	63	252	16	3969
23	5	66	330	25	4356
24	4	58	232	16	3364
25	4	60	240	16	3600
26	4	65	260	16	4225
27	3	55	165	9	3025
28	4	64	256	16	4096
29	4	64	256	16	4096
30	4	60	240	16	3600
$\Sigma = 30$	129	1895	8196	563	120389

Dari tabel di atas diketahui:

$$\begin{array}{lll}
 \mathbf{N = 30} & \mathbf{\Sigma XY = 8196} & \mathbf{\Sigma Y = 1895} \\
 \mathbf{\Sigma X = 129} & \mathbf{\Sigma X^2 = 563} & \mathbf{\Sigma Y^2 = 120389}
 \end{array}$$

$$\begin{aligned}
r_{xy} &= \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \\
&= \frac{30.8196 - (129)(1895)}{\sqrt{\{30.563 - (129)^2\} \{30.120389 - (1895)^2\}}} \\
&= \frac{245880 - 244455}{\sqrt{(16890 - 16641) (3611670 - 3591025)}} \\
&= \frac{1425}{\sqrt{5140605}} \\
&= \frac{1425}{226729023} \\
&= 0,62858 \text{ dibulatkan menjadi } 0,628
\end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan di atas dapat disimpulkan butir pernyataan nomor satu valid, karena  $r_{xy} > r_{tabel}$   $0,628 > 0,316$ . Perhitungan ini berlaku juga untuk nomor-nomor selanjutnya. Nilai  $r_{tabel}$  dengan jumlah  $N = 30$  pada taraf signifikansi  $5\% = 0,316$ .

#### Hasil Uji Validitas Angket Variabel Kompetensi Pegawai (X2)

No. Soal	Validitas		Keterangan
	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	
1.	0,628	0,361	Valid
2.	0,396	0,361	Valid
3.	0,641		Valid
4.	0,481		Valid
5.	0,648		Valid
6.	0,767		Valid
7.	0,621		Valid
8.	0,613		Valid
9.	0,697		Valid
10.	0,702		Valid
11.	0,738		Valid
12.	0,666		Valid
13.	0,650		Valid
14.	0,712		0,361
15.	0,698	0,361	Valid

Perhitungan validitas butir angket uji coba nomer urut 1 variabel Y (Kualitas Pelayanan) Sebagai berikut:

Dari tabel di atas diketahui :

Responden	X	Y	XY	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>
1	4	61	244	16	3721
2	5	67	335	25	4489
3	4	65	260	16	4225
4	4	63	252	16	3969
5	4	59	236	16	3481
6	4	65	260	16	4225
7	4	60	240	16	3600
8	5	62	310	25	3844
9	5	62	310	25	3844
10	5	62	310	25	3844
11	3	57	171	9	3249
12	4	60	240	16	3600
13	5	75	375	25	5625
14	4	60	240	16	3600
15	5	62	310	25	3844
16	4	61	244	16	3721
17	4	61	244	16	3721
18	4	67	268	16	4489
19	4	66	264	16	4356
20	4	61	244	16	3721
21	4	60	240	16	3600
22	4	60	240	16	3600
23	5	75	375	25	5625
24	5	67	335	25	4489
25	4	59	236	16	3481
26	5	65	325	25	4225
27	5	72	360	25	5184
28	4	68	272	16	4624
29	4	60	240	16	3600
30	5	72	360	25	5184
$\Sigma$	130	1914	8340	572	122780

Dari tabel di atas diketahui:

$$\begin{array}{lll}
 \mathbf{N = 30} & \mathbf{\Sigma XY = 8340} & \mathbf{\Sigma Y = 1914} \\
 \mathbf{\Sigma X = 130} & \mathbf{\Sigma X^2 = 572} & \mathbf{\Sigma Y^2 = 122780}
 \end{array}$$

$$\begin{aligned}
r_{xy} &= \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \\
&= \frac{30.8340 - (130)(1914)}{\sqrt{\{30.572 - (130)^2\} \{30.122780 - (1914)^2\}}} \\
&= \frac{250200 - 248820}{\sqrt{(17160 - 16900)(3683400 - 3663396)}} \\
&= \frac{1380}{\sqrt{20004}} \\
&= \frac{1380}{141435498} \\
&= 0,97595 \text{ dibulatkan menjadi } 0,976
\end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan di atas dapat disimpulkan butir pernyataan nomor satu valid, karena  $r_{xy} > r_{tabel}$   $0,976 > 0,316$ . Perhitungan ini berlaku juga untuk nomor-nomor selanjutnya. Nilai  $r_{tabel}$  dengan jumlah  $N = 30$  pada taraf signifikansi  $5\% = 0,316$ .

#### Hasil Uji Validiyas Angket Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

No. Soal	Validitas		Keterangan
	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	
1.	0,976	0,361	Valid
2.	0,565	0,361	Valid
3.	0,719		Valid
4.	0,409		Valid
5.	0,544		Valid
6.	0,401		Valid
7.	0,674		Valid
8.	0,493		Valid
9.	0,776		Valid
10.	0,621		Valid
11.	0,745		Valid
12.	0,824		Valid
13.	0,749		Valid
14.	0,845		Valid
15.	0,762		0,361

## Lampiran 4b

### Perhitungan Reabilitas Instrumen Uji Coba Angket Penataan Arsip (X1) dan Kompetensi Pegawai (X2) serta Kualitas Pelayan (Y)

Rumus:

$$r_{11} = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2 t} \right]$$

Keterangan :

- $r_{11}$  = Reliabilitas instrument atau koefesien alfa  
K = Banyaknya butir pertanyaan/Banyaknya soal  
N = Jumlah responden  
 $\sum \sigma_i^2$  = Jumlah Varians butir  
 $\sigma^2 t$  = Varians total

Langkah pertama adalah mencari varian total dengan rumus:

$$\sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N}$$

Keterangan:

- $\sigma^2$  = Varian butir  
 $\sum X^2$  = Jumlah kuadrat tiap skor  
 $(\sum X)^2$  = Jumlah skor yang dikuadratkan  
K = Banyaknya butir pertanyaan/banyaknya soal  
N = Jumlah responden

Perhitungan varian item Penataan Arsip:

No.	Jumlah nomor soal	Jumlah Kuadrat	Varians
1.	131	581	0.309195402
2.	130	570	0.229885057
3.	119	479	0.240229885
4.	122	506	0.340229885
5.	125	531	0.350574713

6.	126	536	0.234482759
7.	133	597	0.2540
8.	131	581	0.309195402
9.	125	529	0.281609195
10.	127	547	0.3230
11.	122	504	0.271264368
12.	121	493	0.171264368
13.	123	511	0.2310
14.	120	490	0.344827586
15.	121	493	0.171264368
$\Sigma$	1876	7948	4.062022988

Berikut contoh perhitungan varians butir nomor 1

$$\sigma^2 = \frac{\Sigma X^2 - \frac{(\Sigma X)^2}{N}}{N}$$

$$\sigma^2 = \frac{581 - \frac{(131)^2}{30}}{30}$$

$$\sigma^2 = \frac{581 - \frac{17161}{30}}{30}$$

$$\sigma^2 = \frac{581 - 572}{30}$$

$$\sigma^2 = \frac{9}{30}$$

$$\sigma^2 = 0,3$$

$$0,3 + 0.309195402 + 0.229885057 + 0.240229885 + 0.340229885 + 0.350574713 + 0.234482759 + 0.2540 + 0.309195402 + 0.281609195 + 0.3230 + 0.271264368 + 0.171264368 + 0.2310 + 0.344827586 + 0.171264368 + 0.171264368 = 4.362022988$$

$$\sigma^2 t = \frac{\Sigma Y^2 - \frac{(\Sigma Y)^2}{N}}{N}$$



$$\sigma^2 t = \frac{117776 - \frac{(1876)^2}{30}}{30}$$

$$\sigma^2 t = \frac{117776 - \frac{3519376}{30}}{30}$$

$$\sigma^2 t = \frac{464}{30}$$

$$\sigma^2 = 15,466666$$

Perhitungan Reabilitas

$$r_{11} = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2 t} \right]$$

$$r_{11} = \left[ \frac{15}{15-1} \right] \left[ 1 - \frac{4.362022}{15.466666} \right]$$

$$r_{11} = \left[ \frac{15}{14} \right] [ 1 - 0,282027297 ]$$

$$r_{11} = \frac{15}{14} \cdot 0,717972730$$

$$r_{11} = 0,769$$

Dari hasil perhitungan di atas, diketahui bahwa  $r_{11} (0,769) > 0,70$  maka dapat disimpulkan bahwa butir soal tersebut reliabel

Perhitungan varian item Kompetensi Pegawai:

No.	Jumlah nomor soal	Jumlah Kuadrat	Varians
1.	129	563	0.286206897
2.	133	597	0.2540
3.	129	563	0.286206897
4.	124	526	0.464367816
5.	125	527	0.212643678
6.	121	493	0.171264368
7.	121	497	0.309195402
8.	123	513	0.3
9.	123	509	0.162068966
10.	123	513	0.3
11.	125	527	0.212643678

12.	131	579	0.240229885
13.	131	581	0.309195402
14.	130	574	0.367816092
15.	127	545	0.2540
$\Sigma$	1895	8107	4.129885057

Berikut contoh perhitungan varians butir nomor 1

$$\sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N}$$

$$\sigma^2 = \frac{563 - \frac{(129)^2}{30}}{30}$$

$$\sigma^2 = \frac{563 - \frac{16641}{30}}{30}$$

$$\sigma^2 = \frac{563 - 554}{30}$$

$$\sigma^2 = \frac{9}{30}$$

$$\sigma^2 = 0.3$$

$$0.3 + 0.286206897 + 0.2540 + 0.286206897 + 0.464367816 + 0.212643678 + 0.171264368 + 0.309195402 + 0.3 + 0.162068966 + 0.3 + 0.212643678 + 0.240229885 + 0.309195402 + 0.367816092 + 0.2540 = 4.429839081$$

$$\sigma^2 t = \frac{\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}}{N}$$

$$\sigma^2 t = \frac{120389 - \frac{(1895)^2}{30}}{30}$$

$$\sigma^2 t = \frac{120389 - \frac{3591025}{30}}{30}$$

$$\sigma^2 t = \frac{689}{30}$$

$$\sigma^2 = 22,966666$$

Perhitungan Reabilitas

$$r_{11} = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2 t} \right]$$

$$r_{11} = \left[ \frac{15}{15-1} \right] \left[ 1 - \frac{4.429839081}{22.9666667} \right]$$

$$r_{11} = \left[ \frac{15}{14} \right] [ 1 - 0,192881237 ]$$

$$r_{11} = \frac{15}{14} \cdot 0,807118763$$

$$r_{11} = 0,864$$

Dari hasil perhitungan di atas, diketahui bahwa  $r_{11} (0,864) > 0,70$  maka dapat disimpulkan bahwa butir soal tersebut reliabel

Perhitungan varian item Kualitas Pelayanan:

No.	Jumlah nomor soal	Jumlah Kuadrat	Varians
1.	130	572	0.298850575
2.	135	615	0.258620690
3.	130	570	0.229885057
4.	121	491	0.102298851
5.	121	491	0.102298851
6.	123	513	0.3
7.	130	570	0.229885057
8.	126	536	0.234482759
9.	127	547	0.322988506
10.	120	494	0.482758621
11.	128	552	0.202298851
12.	130	570	0.229885057
13.	130	570	0.229885057
14.	129	561	0.217241379
15.	134	606	0.257471264
$\sum$	1914	8258	3.698850575

Berikut contoh perhitungan varians butir nomor 1

$$\sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N}$$

$$\sigma^2 = \frac{572 - \frac{(130)^2}{30}}{30}$$

$$\sigma^2 = \frac{572 - \frac{16900}{30}}{30}$$

$$\sigma^2 = \frac{572 - 563}{30}$$

$$\sigma^2 = \frac{9}{30}$$

$$\sigma^2 = 0,3$$

$$0,3 + 0.298850575 + 0.258620690 + 0.229885057 + 0.102298851 + 0.102298851 + 0.3 + 0.229885057 + 0.234482759 + 0.322988506 + 0.482758621 + 0.202298851 + 0.229885057 + 0.229885057 + 0.229885057 + 0.217241379 + 0.257471264 = 3.998850575$$

$$\sigma^2_t = \frac{\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}}{N}$$

$$\sigma^2_t = \frac{122780 - \frac{(1914)^2}{30}}{30}$$

$$\sigma^2_t = \frac{122780 - \frac{3663396}{30}}{30}$$

$$\sigma^2_t = \frac{667}{30}$$

$$\sigma^2 = 22,23333333$$

Perhitungan Reabilitas

$$r_{11} = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2 t} \right]$$

$$r_{11} = \left[ \frac{15}{15-1} \right] \left[ 1 - \frac{3.99885057}{22.2333333} \right]$$

$$r_{11} = \left[ \frac{15}{14} \right] [ 1 - 0,179858347 ]$$

$$r_{11} = \frac{15}{14} \cdot 0,820141653$$

$$r_{11} = 0,878$$

Dari hasil perhitungan di atas, diketahui bahwa  $r_{11} (0,878) > 0,70$  maka dapat disimpulkan bahwa butir soal tersebut reliable

## Lampiran 5

### Daftar Nama Responden Penelitian ( Responden Pegawai)

No.	Kode	Nama
1.	R-1	Moh. Imron
2.	R-2	Ubaidillah S.Ag
3.	R-3	Bambang Riyadi
4.	R-4	Nur Haida S.T, M.Pd
5.	R-5	Karwono
6.	R-6	Ahmad Musyafa
7.	R-7	Sugiarti
8.	R-8	Arief Puji Hilmawan
9.	R-9	Nur Hikmah S.Pdi
10.	R-10	Abdul aziz S.Ag
11.	R-11	Nabila Alfaini
12.	R-12	Faizah S.Pdi
13.	R-13	Baharudin S.Ei
14.	R-14	Eri Mujiyanto
15.	R-15	Akrom Jangka Daosat M.SI
16.	R-16	Julaeha Dra
17.	R-17	Siti Nurhalimah Mahmudah, S.H
18.	R-18	Rr. Retno Wulandari S.Hi
19.	R-19	H. Maskuri
20.	R-20	Nur Heriyanto S.Th.I
21.	R-21	Moh Tauhid
22.	R-22	Dewi Sri Kurniati
23.	R-23	Karya susilo
24.	R-24	Ida Laela
25.	R-25	Arif Rahman Hakim S.Pd
26.	R-26	Sri Etin Wahyuningsih
27.	R-27	Utami Malikha
28.	R-28	Lestari Ningsih
29.	R-29	Jannah
30.	R-30	Nasokhidin S.Ag
31.	R-31	Khamdan Alimudin
32.	R-32	Mohammad Aris S.Kom
33.	R-33	Drs. Faedurohim
34.	R-34	Diah Lusi Irfiani S.Pdi
35.	R-35	Drs. Syauqi Wijaya M.M
36.	R-36	Dhia Amelia
37.	R-37	Rizka Syugiarti
38.	R-38	Suhanto
39.	R-39	Darsono S.Pdi
40.	R-40	Zamroni

## Daftar Nama Responden Penelitian (Responden Masyarakat)

No.	Kode	Nama
1.	R-1	Fitrotul Aini
2.	R-2	Dzikrullah
3.	R-3	Sahrul Mubarok
4.	R-4	Nazimahtul Muizzah
5.	R-5	Diaz Nur Fadillah
6.	R-6	Zaenal Mutakin
7.	R-7	Muhammad Fikri
8.	R-8	Esaa Bakti M
9.	R-9	Rizki Ws
10.	R-10	Mustaghfirin
11.	R-11	Drs. Mardiyah
12.	R-12	Ayu Leliana Rahmawati
13.	R-13	Siti Aminah
14.	R-14	Rokhaningsih S.Pdi
15.	R-15	Wahid Hasyim
16.	R-16	Yazir Rizki
17.	R-17	Nur Asyik S.Pdi
18.	R-18	M. Rizki D.H S.Kom
19.	R-19	Moh. Mamun
20.	R-20	Marzuki
21.	R-21	Arinda Rahma Utami
22.	R-22	Mumun
23.	R-23	Muhammad Syafi'i
24.	R-24	Afif Rahman S.Kom
25.	R-25	Pipih Atikha
26.	R-26	Desti
27.	R-27	Moh. Iskandar Annur S.Kom
28.	R-28	Tajudin S.Pdi
29.	R-29	Bahtiar Lutfi S.Pdi
30.	R-30	Agustina Tri Murni S.Pdi
31.	R-31	Evi Esti S.Pdi
32.	R-32	Nur Azizah S.Pd
33.	R-33	Faizah Utami
34.	R-34	Ummu Karunia Fahmi S.Pd
35.	R-35	Fatmawati
36.	R-36	Agus Dwi
37.	R-37	Hj. Bariroh S.Pdi
38.	R-38	Ani Saharani S.Kom
39.	R-39	Atik Damayanti
40.	R-40	Mukhlis S.Pdi

**Lampiran 6**

**Skor Hasil Angket**

No.	PERNYATAAN VARIABEL PENATAAN ARSIP															Jumlah
	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	
1	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	66
2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	62
3	4	4	3	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	61
4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	65
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	55
6	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	70
7	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	71
8	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	71
9	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	62
10	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	58
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	73
12	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	66
13	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	56
14	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	62
15	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	60
16	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	64
17	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	55
18	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	55
19	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	62
20	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	64
21	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	51
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
23	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	66
24	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	68
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75



26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
27	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	65
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
30	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	5	4	4	62
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
32	4	5	3	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	63
33	4	4	3	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	62
34	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	62
35	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	63
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	55
38	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	64
39	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	62
40	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	63
$\Sigma$																2499

No.	PERNYATAAN VARIABEL KOMPETENSI PEGAWAI															Jumlah
	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	
1	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	67
2	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	63
3	5	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	65
5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	52
6	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	67
7	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	70
8	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	70
9	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	64
10	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	66
11	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	67
12	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	69
13	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	56
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
15	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
16	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	66
17	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	60
18	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	58
19	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	66
20	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	63
21	5	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	59
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	64
23	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	66
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	61

28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
31	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	62
32	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	66
33	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	70
34	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	67
35	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	66
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	59
37	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	56
38	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	63
39	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	64
40	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	65
$\Sigma$																2549

No.	PERTANYAAN VARIABEL KUALITAS PELAYANAN															Jumlah
	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	
1	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	69
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	63
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	63
4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	67
5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	52
6	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	71
7	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	71
8	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	71
9	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	66
10	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	67
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	73
12	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	70
13	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	57
14	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	63
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
16	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	67
17	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	61
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
19	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	67
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	65
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	65
23	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	67
24	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	69
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
26	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	61
27	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	65

28	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	61
29	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	61
30	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	71
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	62
32	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	67
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	71
34	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	67
35	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	67
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
37	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	57
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	65
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	64
40	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	66
$\Sigma$																2604

## Lampiran 7

### Tabel Kerja Hasil Linearitas

No.Resp	X1	K	N	Y	Y2	JK G		
21	51	1	1	60	3600	0		
5	55			52	2704	49		
17	55			61	3721			
18	55			60	3600			
37	55			2	4		57	3249
13	56	3	1	57	3249	0		
10	58	4	1	67	4489	0		
15	60			60	3600	17,7143		
22	60			65	4225			
26	60			61	3721			
28	60			61	3721			
29	60			61	3721			
31	60			62	3844			
36	60	5	7	60	3600			
3	61	6	1	63	3969	0		
2	62			63	3969	72		
9	62			66	4356			
14	62			63	3969			
19	62			67	4489			
30	62			71	5041			
33	62			71	5041			
34	62			67	4489			
39	62			7	8		64	4096
32	63			67	4489	0,6667		
35	63			67	4489			
40	63			8	3		66	4356
16	64			67	4489	2		
20	64			9	2		65	4225
38	64			10	1		65	4225
4	65			67	4489	2		
27	65			11	2		65	4225
1	66			69	4761	4,6667		
12	66			70	4900			
23	66			12	3		67	4489
24	68	13	1	69	4761	0		
6	70	14	1	71	5041	0		
7	71	15	2	71	5041	0		

8	71			71	5041	
11	73	16	1	73	5329	0
25	75	17	1	75	5625	0
	$\Sigma$					148,0477
No.Resp	X2	K	N	Y	Y2	JK G
5	52	1	1	52	2704	0
13	56			57	3249	
37	56	2	2	57	3249	0
18	58	3	1	60	3600	0
36	59			60	3600	
21	59	4	2	60	3600	0
3	60			63	3969	
14	60			63	3969	
17	60			61	3721	
24	60			69	4761	
26	60			61	3721	
28	60			61	3721	
29	60	5	7	61	3721	51,4286
27	61	6	1	65	4225	0
15	62			60	3600	
31	62	7	2	62	3844	2
2	63			63	3969	
20	63			65	4225	
38	63	8	3	65	4225	2,6667
9	64			66	4356	
22	64			65	4225	
39	64	9	3	64	4096	2
4	65			67	4489	
40	65	10	2	66	4356	0,5
10	66			67	4489	
16	66			67	4489	
19	66			67	4489	
23	66			67	4489	
32	66			67	4489	
35	66	11	6	67	4489	0
1	67			69	4761	
6	67			71	5041	
11	67			73	5329	
34	67	12	4	67	4489	20

12	69	13	1	70	4900	0
7	70			71	5041	
8	70			71	5041	
33	70			14	3	
25	75			75	5625	
30	75			15	2	
	$\Sigma$					86,5953



Lampiran 8

Tabel Analisis Regresi Variabel X1 Terhadap Variabel Y dan  
Variabel X2 Terhadap Variabel Y

REGRESI ANTARA X1 DENGAN Y

No.	X	Y	x	Y	$x^2$	$y^2$	$Xy$
R.1	66	69	4	3.9	12.425625	15.21	13.7475
R.2	62	63	0	-2.1	0.225625	4.41	0.9975
R.3	61	63	-1	-2.1	2.175625	4.41	3.0975
R.4	65	67	3	1.9	6.375625	3.61	4.7975
R.5	55	52	-7	-13.1	55.875625	171.61	97.9225
R.6	70	71	8	5.9	56.625625	34.81	44.3975
R.7	71	71	9	5.9	72.675625	34.81	50.2975
R.8	71	71	9	5.9	72.675625	34.81	50.2975
R.9	62	66	0	0.9	0.225625	0.81	-0.4275
R.10	58	67	-4	1.9	20.025625	3.61	-8.5025
R.11	73	73	11	7.9	110.775625	62.41	83.1475
R.12	66	70	4	4.9	12.425625	24.01	17.2725
R.13	56	57	-6	-8.1	41.925625	65.61	52.4475
R.14	62	63	0	-2.1	0.225625	4.41	0.9975
R.15	60	60	-2	-5.1	6.125625	26.01	12.6225
R.16	64	67	2	1.9	2.325625	3.61	2.8975
R.17	55	61	-7	-4.1	55.875625	16.81	30.6475
R.18	55	60	-7	-5.1	55.875625	26.01	38.1225
R.19	62	67	0	1.9	0.225625	3.61	-0.9025
R.20	64	65	2	-0.1	2.325625	0.01	-0.1525
R.21	51	60	-11	-5.1	131.675625	26.01	58.5225
R.22	60	65	-2	-0.1	6.125625	0.01	0.2475
R.23	66	67	4	1.9	12.425625	3.61	6.6975
R.24	68	69	6	3.9	30.525625	15.21	21.5475
R.25	75	75	13	9.9	156.875625	98.01	123.9975
R.26	60	61	-2	-4.1	6.125625	16.81	10.1475
R.27	65	65	3	-0.1	6.375625	0.01	-0.2525
R.28	60	61	-2	-4.1	6.125625	16.81	10.1475
R.29	60	61	-2	-4.1	6.125625	16.81	10.1475
R.30	62	71	0	5.9	0.225625	34.81	-2.8025
R.31	60	62	-2	-3.1	6.125625	9.61	7.6725
R.32	63	67	1	1.9	0.275625	3.61	0.9975

R.33	62	71	0	5.9	0.225625	34.81	-2.8025
R.34	62	67	0	1.9	0.225625	3.61	-0.9025
R.35	63	67	1	1.9	0.275625	3.61	0.9975
R.36	60	60	-2	-5.1	6.125625	26.01	12.6225
R.37	55	57	-7	-8.1	55.875625	65.61	60.5475
R.38	64	65	2	-0.1	2.325625	0.01	-0.1525
R.39	62	64	0	-1.1	0.225625	1.21	0.5225
R.40	63	66	1	0.9	0.275625	0.81	0.4725
$\Sigma$	2499	2604	0	2E-13	1,021.975000	917.6	812.1
rata-rata	62	65.1					

### REGRESI ANTARA X2 DENGAN Y

No.	X	Y	x	y	$x^2$	$y^2$	$Xy$
R.1	67	69	3	3.9	10.725625	15.21	12.7725
R.2	63	63	-1	-2.1	0.525625	4.41	1.5225
R.3	60	63	-4	-2.1	13.875625	4.41	7.8225
R.4	65	67	1	1.9	1.625625	3.61	2.4225
R.5	52	52	-12	-13.1	137.475625	171.61	153.5975
R.6	67	71	3	5.9	10.725625	34.81	19.3225
R.7	70	71	6	5.9	39.375625	34.81	37.0225
R.8	70	71	6	5.9	39.375625	34.81	37.0225
R.9	64	66	0	0.9	0.075625	0.81	0.2475
R.10	66	67	2	1.9	5.175625	3.61	4.3225
R.11	67	73	3	7.9	10.725625	62.41	25.8725
R.12	69	70	5	4.9	27.825625	24.01	25.8475
R.13	56	57	-8	-8.1	59.675625	65.61	62.5725
R.14	60	63	-4	-2.1	13.875625	4.41	7.8225
R.15	62	60	-2	-5.1	2.975625	26.01	8.7975
R.16	66	67	2	1.9	5.175625	3.61	4.3225
R.17	60	61	-4	-4.1	13.875625	16.81	15.2725
R.18	58	60	-6	-5.1	32.775625	26.01	29.1975
R.19	66	67	2	1.9	5.175625	3.61	4.3225
R.20	63	65	-1	-0.1	0.525625	0.01	0.0725
R.21	59	60	-5	-5.1	22.325625	26.01	24.0975
R.22	64	65	0	-0.1	0.075625	0.01	-0.0275
R.23	66	67	2	1.9	5.175625	3.61	4.3225
R.24	60	69	-4	3.9	13.875625	15.21	-14.5275
R.25	75	75	11	9.9	127.125625	98.01	111.6225
R.26	60	61	-4	-4.1	13.875625	16.81	15.2725
R.27	61	65	-3	-0.1	7.425625	0.01	0.2725
R.28	60	61	-4	-4.1	13.875625	16.81	15.2725
R.29	60	61	-4	-4.1	13.875625	16.81	15.2725
R.30	75	71	11	5.9	127.125625	34.81	66.5225
R.31	62	62	-2	-3.1	2.975625	9.61	5.3475
R.32	66	67	2	1.9	5.175625	3.61	4.3225
R.33	70	71	6	5.9	39.375625	34.81	37.0225
R.34	67	67	3	1.9	10.725625	3.61	6.2225
R.35	66	67	2	1.9	5.175625	3.61	4.3225
R.36	59	60	-5	-5.1	22.325625	26.01	24.0975
R.37	56	57	-8	-8.1	59.675625	65.61	62.5725
R.38	63	65	-1	-0.1	0.525625	0.01	0.0725

R.39	64	64	0	-1.1	0.075625	1.21	-0.3025
R.40	65	66	1	0.9	1.625625	0.81	1.1475
$\Sigma$	2549	2604	0	2.27E-13	923.9750	917.6	843.1
rata-rata	63,72	65.1					

## DOKUMENTASI

### PENGISIAN KUESIONER UNTUK PEGAWAI



### PENGISIAN KUESIONER UNTUK MASYARAKAT





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BREBES**

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 138 Brebes 52212

Telepon (0283) 671534; Faksimili (0283) 671533

Email : [kabbrebes@kemenag.go.id](mailto:kabbrebes@kemenag.go.id) Website : [www.brebes.kemenag.go.id](http://www.brebes.kemenag.go.id)

Nomor : B-4112 /KK.11.29/1/TL.02/10/2021 | 7 Oktober 2021  
Lampiran : -  
Hal : Ijin Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang  
di tempat

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang Nomor :B-1137/Un.10.3/D.1/PG.00/04/2021 tanggal 29 April 2021 perihal sebagaimana tersebut pada pokok surat, untuk itu kami setuju/tidak keberatan bahwa Kantor Kementerian Agama Kab. Brebes sebagai tempat penelitian, oleh:

1. Nama : Riski Alif Utama
2. Pekerjaan : Mahasiswa S.1 UIN Walisongo Semarang
3. Alamat : Jln. Dewi Sartika No. 78 Rt.01/01 Sigambir Brebes
4. Penanggung jawab : Dr. Fahrurozi, M.Ag
5. Maksud penelitian : Mengadakan kegiatan pengambilan data dan penelitian dengan Judul "**Pengaruh Penataan Arsip Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Subbagian Tata Usaha di Kantor Kementerian Agama Kab. Brebes**".
6. Lokasi : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes
7. Jangka waktu penelitian : 30 Agustus - 30 Oktober 2021

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Bahwa Pelaksanaan penelitian tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan pemerintah dan kinerja KanKemenag.Kab.Brebes yang bersangkutan;
- b. Sebelum pelaksanaan penelitian langsung kepada responden maka terlebih dahulu melaporkan kepada Kassubag TU. Kantor Kementerian Agama Kab. Brebes;
- c. Setelah selesai penelitian supaya memberikan hasilnya kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Kepala,



Fajarin

Tembusan Yth:

1. Kakanwil Kemenag Prov. Jateng;
2. Yang Bersangkutan;
3. Arsip.

## RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

Nama Lengkap : Rizki Alif Utama  
Tempat Tgl Lahir : Brebes, 29 November 1998  
Alamat : Jln. Dewi Sartika No. 78 Rt/Rw 01/01  
Ds. Sigambir Kecamatan Brebes,  
Kabupaten Brebes Jawa Tengah.  
E-Mail : [rizkialif969@gmail.com](mailto:rizkialif969@gmail.com)

### B. Riwayat Pendidikan

1. SDN 3 Pasarbatang Brebes
2. SMPN 4 Brebes
3. MAN 1 Brebes

Semarang, 16 Desember 2021

Rizki Alif Utama