

ABSTRAK

Pengaruh Sistem Kearsipan Elektronik dan Pelayanan Customer Service Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Padang

Oleh : Ade Suryawancana/2014

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Sistem Kearsipan Elektronik dan Pelayanan Customer service Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada PT. Taspen (persero) Cabang Padang. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif dan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. Taspen (persero) Cabang Padang yang berjumlah 86.230 orang. Cara pengambilan jumlah sampel yaitu dengan menggunakan rumus slovin yang berjumlah 100 orang. Teknik pengambilan sampel penelitian adalah *accidental sampling*. Angket digunakan sebagai tehnik pengumpulan data. Sebelum digunakan untuk memperoleh data, angket diuji Validitas dan Realibilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis induktif. Untuk menguji hipotesis digunakan Uji t dan Uji F.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Terdapat pengaruh yang signifikan antara sistem kearsipan elektronik terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada PT. Taspen (persero) Cabang Padang. (2) Terdapat pengaruh yang signifikan pelayanan customer service terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada PT. taspen (persero) Cabang Padang. (3) Sistem Kearsipan Elektronik dan Pelayanan Customer Service secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik para peserta PT. Taspen (persero) Cabang Padang.

Berdasarkan hasil penelitian di atas disarankan agar 1) pegawai PT. taspen (persero) Cabang Padang mampu melakukan setiap kegiatan penyusutan dan pemindahan arsip secara efektif. Dan untuk pimpinan agar bisa lebih memberikan pengawasan kepada pegawai, agar setiap pekerjaan pegawai berjalan secara efektif. 2) customer service untuk lebih mampu meyakinkan peserta bahwa jasa-jasa yang mereka tawarkan memang bermanfaat banyak bagi mereka, sehingga tingkat kebutuhan peserta terhadap perusahaan lebih tinggi. Dan untuk pimpinan diharapkan untuk mampu lebih menekan para customer service agar lebih mampu meyakinkan para peserta terhadap jasa-jasa mereka.

Kata Kunci : Sistem Kearsipan Elektronik,Pelayanan Customer Service,dan Kualitas Pelayanan Publik.