

**PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN DAN KETERAMPILAN  
MENGELOLA ARSIP TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PEGAWAI ADMINSTRASI DI KANTOR CAMAT SE-  
KABUPATEN AGAM WILAYAH BARAT**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Ekonomi (S.Pd)  
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*



**ORI ZULFYANDRI**  
**Bp. 02380/2008**

**KEAHLIAN ADMINISTRASI PERKANTORAN  
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2013**



## **HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI**

**Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi**

**Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang**

**PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN DAN KETERAMPILAN  
MENGELOLA ARSIP TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PEGAWAI ADMINISTRASI DI KANTOR CAMAT SE-KABUPATEN  
AGAM WILAYAH BARAT**

**Nama : ORI ZULFYANDRI**  
**BP/ NIM : 2008 / 02380**  
**Program Studi : Pendidikan Ekonomi**  
**Keahlian : Administrasi Perkantoran**  
**Fakultas : Ekonomi**  
**Universitas : Universitas Negeri Padang**

**Padang, April 2013**

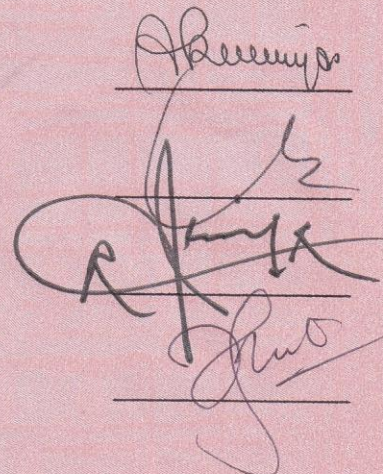
<b>No.</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Nama</b>	<b>Tanda Tangan</b>
------------	----------------	-------------	---------------------

1.	Ketua	: Dra. Armida S, M.Si	
----	-------	-----------------------	--

2.	Sekretaris	: Dra. Wirdati Alwi	
----	------------	---------------------	--

3.	Anggota	: Dr. Idris, M.Si	
----	---------	-------------------	--

4.	Anggota	: Armianti, S.Pd, M.Pd	
----	---------	------------------------	--





## ABSTRAK

**Ori Zulfyandri (2008/02380) Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Keterampilan Mengelola Arsip Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi di Kantor Camat Se-Kabupaten Agam Wilayah Barat**  
**Pembimbing I. Dra. Armida. S, M.Si**  
**II. Dra. Wirdati Alwi**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis (1) Pengaruh tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan pegawai administrasi di Kantor Camat Se-Kabupaten Agam Wilayah Barat (2) Pengaruh keterampilan mengelola arsip terhadap kualitas pelayanan pegawai administrasi di Kantor Camat Se-Kabupaten Agam Wilayah Barat (3) Pengaruh tingkat pendidikan dan keterampilan mengelola arsip terhadap kualitas pelayanan pegawai administrasi di Kantor Camat Se-Kabupaten Agam Wilayah Barat.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dan Asosiatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai administrasi Kantor Camat Se-Kabupaten Agam Wilayah Barat sebanyak 33 orang. Teknik penarikan sampel dengan *Total sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 33 orang. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuisioner dan dokumentasi, sedangkan analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan hal ini diperoleh nilai sig tingkat pendidikan ( $0,001 < 0,05$ ) dengan koefisien regresi 3,568, kemudian nilai sig keterampilan mengelola arsip ( $0,015 < 0,05$ ) dengan koefisien regresi 0,330 menandakan keterampilan mengelola arsip berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kemudian tingkat pendidikan dan keterampilan mengelola arsip berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Pegawai Administrasi di Kantor Camat Se-Kabupaten Agam Wilayah Barat, hal ini dapat dilihat dari nilai sig yang diperoleh sebesar ( $0,000 < 0,05$ ) hal ini berarti bahwa tingkat pendidikan dan keterampilan mengelola arsip berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai administrasi di Kantor Camat Se-Kabupaten Agam Wilayah Barat.

Berdasarkan hasil penelitian ini, rekomendasi yang dapat penulis sarankan kepada pegawai administrasi di Kantor Camat Se-Kabupaten Agam Wilyah Barat, untuk meningkatkan tingkat pendidikan dengan mengikuti pembinaan atau pendidikan dan pelatihan-pelatihan, untuk meningkatkan keterampilan mengelola arsip diharapkan pegawai melakukan praktek-praktek dan di berlakukan pedoman tata kerja kearsipan dalam pengelolaan kearsipan dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, 1) bagi pimpinan diharapkan memberikan pengertian dan peningkatan kesadaran akan pentingnya bidang kearsipan dalam keseluruhan proses administrasi, 2) kepada pegawai diharapkan untuk disiplin kerja yang perlu di pelihara dan dibina terus-menerus mengingat aktifitas bidang kearsipan tidak terlepas dari faktor hubungan kerja dengan unit-unit atau pihak lainnya.

## KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi wabarakatuh

Puji dan syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT, yang mana telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, Salawat tak henti-hentinya penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ Pengaruh tingkat pendidikan dan keterampilan mengelola arsip terhadap kualitas pelayanan pegawai administrasi di Kantor Camat Se-Kabupaten Agam Wilayah Barat”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kependidikan Program Studi Pendidikan Ekonomi Keahlian Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Padang.

Dalam penelitian dan penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan, dorongan, petunjuk dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada Ibu Dra. Armida. S, M.Si selaku pembimbing I, dan Ibu Dra.Hj. Wirdati Alwi selaku pembimbing II yang telah memberikan masukan dan saran serta dengan sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini. selanjutnya penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang beserta staf dan karyawan/ti yang telah memberikan kemudahan dalam administrasinya.
2. Ibu Ketua dan Sekretaris Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu kelancaran penulisan skripsi ini.

3. Bapak dan Ibu Dosen staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan pengetahuan yang bermanfaat selama penulis kuliah.
4. Ayahanda dan Ibunda beserta keluarga tercinta yang selalu memberikan do'a dan dukungan baik moril maupun materil kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada pegawai administrasi Kantor Camat Se-Kabupaten Agam Wilayah Barat yang telah bersedia memberikan keterangan sehingga skripsi ini dapat selesai.
6. Rekan-rekan mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2008 yang senasib dan seperjuangan dengan penulis yang telah memberikan semangat dan dorongan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan kekurangan maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini mempunyai arti dan dapat memberikan manfaat bagi pembaca umumnya dan penulis khususnya. Amin....

Padang, Maret 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>viii</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Batasan Masalah .....	9
D. Rumusan Masalah .....	9
E. Tujuan Penelitian .....	9
F. Manfaat Penulisan .....	10
 <b>BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Teori.....	11
1. Kualitas pelayanan .....	11
2. Pendidikan dan Keterampilan Mengelola Arsip .....	14
3. Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Keterampilan Mengelola Arsip Terhadap Kualitas Pelayanan .....	26
B. Penelitian yang Relevan .....	28
C. Kerangka Konseptual .....	28
D. Hipotesis .....	30
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	31
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	31
C. Populasi dan Sampel .....	31
D. Jenis dan Sumber Data .....	32
E. Teknik Pengumpulan Data .....	33

F. Variabel Penelitian .....	34
G. Defenisi Operasional .....	34
H. Instrumen Penelitian .....	36
1. Instrumen Pengumpul Data .....	36
2. Uji Coba Instrumen .....	38
I. Teknik Analisis Data.....	40
1. Analisis Deskriptif .....	40
2. Uji Normalitas .....	42
3. Uji Heterokedastisitas .....	42
4. Uji Multikolinearitas .....	42
5. Analisis Regresi Berganda .....	43
6. Uji Hipotesis .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	45
B. Hasil Penelitian .....	49
C. Analisis Induktif Variabel Penelitian .....	60
D. Pembahasan .....	68
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	73
B. Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>78</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Jumlah pegawai Administrasi Berdasarkan Tingkat Pendidikan Yng di Tamatkan di Kantor Camat Se-Kabupaten Agam Wilayah Barat .....	6
Tabel 2 Mengelola Arsip di Kantor Camat Se-Kabupaten Agam Wilayah Barat .....	7
Tabel 3 Jumlah Populasi Keseluruhan.....	32
Tabel 4 Daftar Alternatif Jawaban Penelitian.....	36
Tabel 5 Kisi-kisi Instrumen Penelitian .....	37
Tabel 6 Butir Pernyataan yang Tidak Memenuhi Uji Validitas .....	39
Tabel 7 Kriteria Besarnya Koefisien eliabelitas .....	40
Tabel 8 Data Pegawai Administrasi Kantor Camat Se-Kabupaten Agam Wilayah Barat .....	49
Tabel 9 Tabel Distribusi Frekuensi Latar Belakang Pendidikan (X1) .....	50
Tabel 10 Keterampilan Mengelola Arsip (X2).....	51
Tabel 11 Indikator Penciptaan Arsip .....	51
Tabel 12 Indikator Pengursan dan Pengendalian Arsip.....	52
Tabel 13 Indikator Referensi .....	53
Tabel 14 Indikator Penyusutan .....	54
Tabel 15 Indikator Kualitas Pelayanan (Y) .....	55
Tabel 16 Indikator Bukti Fisik .....	56
Tabel 17 Indikator Kehandalan .....	57
Tabel 18 Indikator Ketanggapan .....	58
Tabel 19 Indikator Jaminan .....	59
Tabel 20 Indikator Empati .....	60
Tabel 21 Hasil Uji Normalitas .....	61
Tabel 22 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	61
Tabel 23 Hasil Uji Multikolinearitas .....	62
Tabel 24 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	63
Tabel 25 Hasil Uji Hipotesis .....	64
Tabel 26 Hasil Uji Koefisien Derteminasi.....	65
Tabel 27 Uji T.....	66
Tabel 28 Anova .....	67



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1 Kerangka Konseptual .....	29

## DAFTAR LAMPIRAN

		<b>Halaman</b>
Lampiran 1.	Kisi-kisi Angket Penelitian .....	78
Lampiran 2.	Angket Penelitian .....	79
Lampiran 3.	Tabulasi Data Uji Coba .....	84
Lampiran 4	Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan (Y) .....	87
Lampiran 5	Tabulasi Penelitian .....	90
Lampiran 6.	Tabulasi Data Penelitian: Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	98
Lampiran 7.	Uji Normalitas Data Residual .....	105
Lampiran 8.	Uji Homogenitas Varians (Heteroskedastisitas) Model Glejser	106
Lampiran 9	Uji Multikolonearitas .....	107
Lampiran 10	Analisis Regresi Linear Berganda .....	108
Lampiran 11	Tabel t (Pada taraf signifikansi 0,05) 1 sisi (0,05) dan 2 sisi (0,025) .....	111
Lampiran 10	Izin Penelitian .....	112

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sekaligus sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Disadari bahwa kebijakan pendayagunaan aparatur negara khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, senantiasa harus memperhatikan tuntunan dan dinamika masyarakat yang berbeda. Oleh karena itu yang diharapkan pengguna pelayanan adalah pelayanan yang mudah, cepat, wajar, perlakuan yang adil serta jujur dan terbuka. Begitu juga, pelayanan yang berkualitas dan sesuai yang dibutuhkan masyarakat sehingga dapat menciptakan kepuasan bagi masyarakat selaku pengguna pelayanan.

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Pasolong, 2008:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam satu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Kurniawan (dalam Pasolong, 2008:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Defenisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan 3 jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUNM/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut di dasarkan pada cirri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang di hasilkan, yaitu (1) pelayanan administrasi (2) pelayanan barang (3) pelayanan jasa.

Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha yang lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misal sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi keterangan dan lain-lain, misal jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan INB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran dan akte kematian).

Dalam proses penyelesaian kependudukan ini terkadang pegawai kantor camat membutuhkan proses yang lama dan tidak tepat waktu yang telah di janjikan kepada masyarakat kemudian informasi yang di berikan kepada masing-masing masyarakat tidak jelas terkadang masyarakat merasa bingung dan pegawai kurang tanggap atas keluhan-keluhan masyarakat, terkadang pegawai sering terlambat datang ke kantor di mana ini akan menyebabkan mulai proses administrasi menjadi lama.

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan sangat tergantung pada prosedur dan komitmen para pelakunya dalam menerapkan manajemen pelayanan publik termasuk dalam administrasi perkantoran. Masalah organisasi unit kearsipan pada saat ini yang terdapat di suatu instansi dan perusahaan sering



kurang mendapat perhatian. Padahal unit kearsipan yang terdapat di instansi dan perusahaan merupakan suatu wadah di mana petugas kearsipan itu bekerja sama dengan unit kerja lain untuk mencapai suatu tujuan.

Arsip merupakan pusat ingatan bagi setiap kegiatan. Tanpa arsip tidak mungkin seseorang mengingat segala dokumen dan catatan yang begitu kompleks, terutama di dalam organisasi. Oleh karena itu untuk menyelenggarakan kegiatan yang berhubungan dengan surat, warkat, arsip, maka perlu dikelola dengan baik yang melibatkan orang-orang yang berbeda dalam organisasi atau kantor mesin-mesin dan peralatan.

Arsip pada hakekatnya sangat berperan sekali baik dalam kegiatan pemerintahan maupun swasta, karna di dalam arsip terkandung informasi yang bernilai bagi kepentingan organisasi dalam hal perumusan pengambilan keputusan. Oleh karena itu arsip perlu dikelola secara sistematis, teratur dengan sistem tertentu agar apabila diperlukan dapat ditemukan kembali dengan cepat dan tepat. Sesuai dengan apa yang di kemukakan oleh Marlow (1984:16) tujuan manajemen kearsipan adalah untuk memudahkan penemuan kembali warkat-warkat secara cepat dan praktis.

Untuk menjalankan kegiatan administrasi arsip dalam suatu kantor diperlukan unit tata usaha yang mana tenaga administasi juga mencakup kegiatan kearsipan, yang meliputi segenap rangkaian kegiatan, Menghimpun, mencatat, mengelola, mengganda, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap usaha kerja sama kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Penanganan kearsipan pada kantor Camat se-Kabupaten Agam Barat

membutuhkan kemampuan para pegawai meliputi pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan dibidang kearsipan hal ini dapat melalui pendidikan. Kesesuaian pendidikan dan keterampilan mengelola arsip dalam mencapai tujuan.

Agar pelaksanaan kearsipan di suatu instansi dapat berjalan dengan baik, maka diperlukan sistem mengelola arsip yang baik, pegawai arsip (arsiparis) yang cukup dan profesional dalam menangani arsip, serta peralatan dan perlengkapan yang mengikuti perkembangan dalam ilmu kearsipan modern. Pengelolaan arsip merupakan pengaturan fisik arsip untuk kepentingan penemuan kembali arsip yang dibutuhkan. Penemuan kembali arsip sebenarnya dapat ditemukan (maksimal 1 menit) apabila pengelolaan dan penyimpanan arsip tersebut dilakukan dengan baik dan benar. Namun kenyataan yang penulis temukan pada kantor Camat se-Kabupaten Agam Wilayah Barat, Waktu penemuan KTP, PBB dan Kartu Keluarga (KK) melebihi waktu yang telah ditetapkan, dan ini disebabkan juga Pengkondisian tata letak peralatan untuk kemudahan pelayanan kurang baik dan tidak teratur, hal ini dapat terlihat ketika arsiparis berusaha menemukan suatu arsip, membutuhkan waktu yang lama dan bahkan bisa berjam-jam. Padahal menurut teori yang dikemukakan oleh Gie (2000:125-126) penemuan arsip yang ideal adalah maksimal 1 menit.

Dilihat dari unit kegiatan bagian administrasi adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan instansi dan pelayanan masyarakat, sehingga pengelolaan arsip yang baik sangat diperlukan. Agar kegiatan tersebut berjalan dengan efisien dan efektif, hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan Amsyah (2003:7) yaitu: kantor-kantor yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat umum di harapkan mempunyai file yang dapat berjalan dengan efisien dan efektif.

Hal ini terjadi tidak dipungkiri pula dengan kurangnya pengetahuan seseorang pegawai mengenai kearsipan, sehingga menimbulkan kesulitan pegawai dalam menyimpan arsip. Secara logis semakin tinggi tingkat pendidikan pegawai administrasi maka akan semakin tinggi pengetahuan dalam suatu bidang ilmu, di samping itu pegawai administrasi yang berlatar belakang pendidikan administrasi akan lebih kompeten dalam mengelola administrasi dibandingkan dengan berlatar belakang non administrasi. Hal ini disebabkan pegawai administrasi yang berlatar belakang pendidikan administrasi telah mengalami proses pembentukan keterampilan dalam mengelola kearsipan. Sedangkan pegawai administrasi yang berlatar belakang pendidikan non administrasi belum mengalami proses pembentukan keterampilan dalam mengelola kearsipan. Pegawai arsip dapat dikatakan trampil, dapat melakukan mengelola arsip yang cepat dengan hasil berkualitas. Jika mampu mengatur arsip, menyimpan, menyelamatkan arsip, meningkatkan mutu pelayanan dan penemuan arsip dengan cepat.

Kantor camat adalah salah satu instansi pemerintah yang fungsi dan tujuannya adalah untuk melayani masyarakat umum. Untuk mendukung terlaksananya tugas dan fungsinya, setiap kantor camat memerlukan data dan informasi. Salah satu sumber data dan informasi tersebut adalah arsip. Karena arsip adalah bukti dan rekaman dari kegiatan mulai dari kegiatan terdepan sampai pada kegiatan pengambilan keputusan. Fungsi arsip sebagai ingatan, pusat informasi dan sumber sejarah perlu dikelola dengan baik agar dapat memperlancar seluruh kegiatan dan proses pekerjaan kantor yang berhasil guna dan berdaya guna.

Pada bulan April 2012, peneliti melakukan observasi di setiap kantor Camat se-Kabupaten Agam Barat, adapun masalah yang muncul berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti di kantor Camat adalah terlihat fenomena-fenomena yang terjadi dimana arsip-arsip tidak tersusun dengan rapi dalam lemari arsip dan bahkan bertumpuk begitu saja, tempat arsip tidak hanya untuk menyimpan arsip, akan tetapi tas pegawai di dalam lemari arsip tersebut. Penyusutan arsip tidak dilakukan, sehingga mengakibatkan banyaknya arsip yang bertumpuk dan banyak memakai tempat dan pelestarian arsip kurang dilakukan, sehingga bisa menyebabkan arsip cepat rusak. Dalam melaksanakan tugas masih ada pegawai yang kurang teliti dalam mengarsip surat, contohnya apabila ada orang yang menanyakan surat atau meminjam kembali tetapi pegawai membutuhkan waktu yang cukup lama mencarinya. Dari fenomena di atas, patut diduga bahwa kualitas pelayanan masih rendah.

Salah satu faktor yang mempengaruhi rendahnya kemampuan pegawai tata usaha dalam mengelola kearsipan adalah tingkat pendidikan. Tingkat pendidikan pegawai administrasi di Kantor Camat Se-Kabupaten Agam Wilayah Barat pada tabel berikut:

**Tabel 1. Jumlah Pegawai Administrasi Berdasarkan Tingkat Pendidikan Yang di Tamatkan di Kantor Camat Se-Kabupaten Agam Wilayah Barat**

NO	Nama Instansi	Tingkat Pendidikan						Jumlah
		SMP	SMA	D1	D3	S1	S2	
1	IV Koto		2	1		2		5
2	Malalak		1	1		1		3
3	Matur		1	2		1		4
4	Tanjung Raya		2		1	1		4
5	Lubuk Basung			4	1	1		6
6	Tanjung Mutiara		3			1		4
7	IV Nagari		2	1				3
8	Pelambayan		3		1			4
Jumlah			14	9	3	7		33

*Sumber: Kasubag Umum dan Kepegawaian Kantor Camat Sekabupaten Agam Wilayah Barat (2012)*



Dari tabel 1 dapat terlihat bahwa pendidikan pegawai yang sederajat SMA 14 orang (terdiri dari 5 orang tamatan SMEA, 5 orang tamatan SMA, 3 orang tamatan STM, MAN, 1 orang tamatan KPAA), pendidikan pegawai yang sederajat D1 sebanyak 9 orang, (terdiri dari 6 orang tamatan komputer, 3 orang tamatan akuntansi), pendidikan pegawai yang sederajat D3 sebanyak 3 orang, (terdiri dari 1 orang tamatan AKOP, 1 orang tamatan AKBP, 1 orang tamatan Telekomunikasi UNAND), pendidikan pegawai yang sederajat S1 sebanyak 7 orang, (terdiri dari 2 orang tamatan Stisipol Panca Sakti, 1 orang tamatan STPDN, 1 orang tamatan STISIPOL, 3 orang tamatan Administrasi). Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan pegawai administrasi kantor camat sekabupaten agam barat banyak yang berpendidikan SMA atau sederajat.

Selain tingkat pendidikan, faktor mengelola kearsipan dapat mempengaruhi kerja pegawai dalam pelayanan karena mengelola arsip sangat mempengaruhi pegawai dalam melakukan setiap pekerjaannya.

**Tabel 2. Kegiatan Pengelolaan Arsip**

No	Kantor Camat	Pengelolaan Arsip							
		Penciptaan Arsip		Pengawasan dan Pengendalian		Referensi		Penyusutan	
		Ada	Tidak	Ada	Tidak	Ada	Tidak	Ada	Tidak
1	IV Koto	✓		✓		✓			✓
2	Malalak	✓			✓	✓			✓
3	Matur	✓		✓		✓			✓
4	Tanjung Raya	✓			✓	✓			✓
5	Lubuk Basung	✓		✓		✓			✓
6	Tanjung Mutiara	✓			✓	✓			✓
7	IV Nagari	✓			✓	✓			✓
8	Pelambayan	✓			✓	✓			✓

*Sumber: Pegawai Administrasi Kantor Camat Sekabupaten Agam Wilayah Barat (2012)*

Melihat kenyataan yang dihadapi tersebut, diduga ada pengaruh tingkat pendidikan dan keterampilan mengelola arsip terhadap kualitas pelayanan pegawai administrasi. Oleh karena itu penulisan tertarik untuk melakukan suatu penelitian tentang *“Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Keterampilan Mengelola Arsip Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi di Kantor Camat se-Kabupaten Agam Wilayah Barat”*.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah yang dikemukakan di atas maka timbul beberapa masalah yang berkaitan dengan tingkat pendidikan dan keterampilan mengelola arsip terhadap kualitas pelayanan pegawai administrasi di kantor camat sekabupaten agam wilayah barat. Adapun identifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Rendahnya tingkat pendidikan pegawai administrasi di bidang kearsipan kantor camat sekabupaten agam barat.
2. Rendahnya kemampuan atau keterampilan pegawai administrasi dalam mengelola arsip dengan baik di Kantor Camat Se-Kabupaten Agam Wilayah Barat.
3. Pegawai belum memahami tentang pengelolaan arsip yang baik.
4. Pegawai kurang berpengalaman dibidang kearsipan
5. Sistem penyimpanan arsip belum dikelola dengan benar
6. Penemuan kembali arsip masih lama
7. Arsip tidak ditata dengan rapi dan penyusutan arsip tidak dilakukan

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis memfokuskan penelitian ini pada Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Keterampilan Mengelola Arsip Terhadap Kualitas pelayanan Pegawai Administrasi di Kantor Camat se-Kabupaten Agam Wilayah Barat.

### **D. Perumusan Masalah**

Dari pembatasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Sejauhmana pengaruh tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan pegawai administrasi di Kantor Camat Se-Kabupaten Agam Wilayah Barat?
2. Sejauhmana pengaruh keterampilan mengelola arsip terhadap kualitas pelayanan pegawai administrasi di Kantor Camat Se-Kabupaten Agam Wilayah Barat.?
3. Sejauhmana pengaruh tingkat pendidikan dan keterampilan mengelola arsip terhadap kualitas pelayanan pegawai administasi di Kantor Camat Se-Kabupaten Agam Wilayah Barat?

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang.

1. Pengaruh tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan pegawai administrasi di Kantor Camat Se-Kabupaten Agam Wilayah Barat.

2. Pengaruh keterampilan mengelola arsip terhadap kualitas pelayanan pegawai administrasi di Kantor Camat Se-Kabupaten Agam Wilayah Barat.
3. Pengaruh tingkat pendidikan dan keterampilan mengelola arsip terhadap kualitas pelayanan pegawai administrasi di Kantor Camat Se-Kabupaten Agam Wilayah Barat.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi semua pihak yang terkait, dalam suatu organisasi, secara rinci peneliti ini dapat berguna:

1. Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, sekaligus untuk menambah pengetahuan dalam penulisan karya tulis dibidang pendidikan.
2. Penelitian ini bermanfaat bagi penulis untuk menambah pengetahuan penulis mengenai topik yang diteliti serta bekal dan pengalaman bagi penulis jika turun ke lapangan nantinya.
3. Bagi pembaca dan peneliti lainnya Penulisan ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dan dapat memberikan gambaran mengenai keterampilan mengelola arsip.
4. Sebagai masukan untuk pegawai dikantor camat sekabupaten agam wilayah barat dalam hal mengelola arsip.
5. Sebagai masukan bagi kantor camat sekabupaten agam wilayah barat dalam hal peningkatan kualitas pelayanan dalam hal mengelola arsip.



## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HEPOTESIS**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Kualitas Pelayanan**

###### **a. Konsep dan Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang bervariasi. Menurut Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 2000:51) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, karena kualitas jasa harus dimulai dan kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa. Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pelanggan.

Adapun pengertian kualitas jasa menurut Wyekof (Tjiptono, 2000:59) kualitas jasa adakah tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Berdasarkan pengertian tentang kualitas di atas, tampak bahwa kualitas selalu berfokus pada pelanggan. Dengan demikian produk-produk harus didesain, di produksi, serta pelayanan yang diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Pelayanan yang berkualitas dan memuaskan pelanggan perlu dilakukan secara terus menerus. Penerapan kualitas pelayanan berarti bahwa setiap pelayan harus diberikan dengan cara terbaik pertama kali. Apabila kualitas pelayanan memuaskan pelanggan maka hal ini dapat menciptakan kualitas pelayanan organisasi publik.

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika tingkat jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik atau tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Untuk dapat mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah maksimal dan sesuai dengan harapan pelanggan. Maka diperlukan suatu penilaian terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan perlu diperhatikan dimensi-dimensi yang mempengaruhinya.

#### **b. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan menurut para suranan at al lima dimensi pokok yang digunakan dalam menilai suatu kualitas pelayanan pada perusahaan jasa (Tjiptono 2005:133) meliputi:

1. Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya tangkap (*responsi veness*), berkenan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (*ansurance*), yaitu perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan bersikap sopan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
4. Empati (*empaty*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman
5. Bukti fisik (*tungibles*), berkenan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, seperti penampilan karyawan.

Pada sektor publik, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang dapat dijadikan aturan keberhasilan kinerja karena dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh masyarakat. Tujuan utama sektor publik adalah untuk memenuhi kepentingan masyarakat melalui pelayanan yang terbaik. Sehingga perlu dilaksanakan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Karena pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang transparan dan akuntabel.

Dalam kaitannya dengan pelayanan berkualitas, menurut Sinambela (Pasolong,2008:133) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima yaitu:

- a. *Transparansi*, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. *Akuntabilitas*, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c. *Kondisional*, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. *Partisipatif*, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. *Kesamaan hak*, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social.
- f. *Keseimbangan hak dan kewajiban*, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

## **2. Pendidikan dan Keterampilan Mengelola Arsip**

### **a. Pengertian Pendidikan**

Pengertian pendidikan menurut UU Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional (Hasbullah, 2005:307)

Adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Sedangkan Hamalik (2000:2) menyatakan pendidikan sebagai berikut:

Pendidikan adalah melaksanakan proses kediklatan secara terpadu dalam upaya menyiapkan dan membina tenaga baik struktural maupun fungsional yang memiliki kemampuan yang berkualitas, kemampuan untuk berdedikasi, dan kemampuan berdisiplin sebagai suatu perangkat kemampuan yang utuh dan lengkap, serta yang mengandung aspek profesionalisasi kepribadian dan kemasyarakatan yang mengacu pada kemampuan melaksanakan program dilapangan.

Pendidikan dan latihan merupakan dua unsur yang paling terkait, yang dapat menjadi kunci dan paling tepat untuk menggali potensi yang masih tersimpan dan sebagai investasi modal jangka panjang bagi suatu lembaga pemerintahan.

Jadi Dari pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pendidikan merupakan suasana untuk mengembangkan potensi diri yang dimiliki, selain itu bimbingan atau pertolongan yang diberikan agar peserta didik menjadi dewasa.

Di sini pendidikan adalah suatu tujuan yang ingin dicapai sehingga diperlukan usaha yang terencana, Pendidikan formal merupakan pendidikan yang berstruktur, mempunyai jenjang/tingkat dalam periode waktu tertentu, berlangsung dari sekolah dasar sampai universitas dan tercakup disamping studi akademis, umum, juga berbagai program khusus dan lembaga untuk latihan tertulis dan profesional.

#### **b. Tujuan Pendidikan**

Pelaksanaan berbagai jenis pendidikan di atas tentunya mempunyai tujuan pendidikan. Plato (Kartono, 1992:217) bahwa tujuan pendidikan tidak dapat dipisahkan dari tujuan negara. Karena itu tidak bisa dipisah-pisahkan dari politik. Jelasnya, tujuan pendidikan adalah identik dengan tujuan hidup dan tujuan negara.

Kemudian tercantum pula dalam Undang-Undang no 2 tahun 1989 (tentang sistem pendidikan nasional) sebagai berikut:

- 1) Ps. 2: pendidikan nasional berdasarkan pancasila dan UUD 1945
- 2) Ps. 3: pendidikan nasional berfungsi untuk mengembangkan kemampuan serta meningkatkan mutu kehidupan dan martabat manusia indonesia dalam rangka upaya mewujudkan tujuan nasional.

- 3) Ps. 4: pendidikan nasional bertujuan mencerdaskan kehidupan bangsa dan mengembangkan manusia indonesia seutuhnya. Yaitu manusia yang beriman dan bertaqwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa dan berbudi pekerti luhur. Memiliki pengetahuan dan keterampilan, kesehatan jasmani dan rohani. Kepribadian yang mantap dan mandiri serta rasa tanggung jawab kemasyarakatan dan kebangsaan.

### **c. Pengaruh Tingkat Pendidikan**

Menurut Setyawan (2010) bahwa sebaiknya seseorang arsiparis berpendidikan tinggi, yang dapat diraih dari jalur akademik. Tingkat pendidikan adalah sebuah hal yang diperlukan dalam kompetisi profesi, semakin tinggi tingkat pendidikan maka akan semakin tinggi pula kesempatan untuk meraih derajat profesi yang lebih tinggi.

### **d. Depinisi Keterampilan**

#### **1) Pengertian Keterampilan**

Istilah keterampilan (*skill*) menunjuk kepada kemampuan dari seseorang untuk melakukan berbagai jenis kegiatan kognitif atau keprilakuan (*behavioral*) dengan satu cara efektif (Yulk 1994:213).

Sedangkan menurut Hasibuan (2000:54) keterampilan merupakan kemampuan seseorang dalam menyelesaikan tugas yang ditugaskan kepadanya. Keterampilan di sini mencakup *technical skill*, *human skill*, *conseptual skill* seperti kecakapan untuk memanfaatkan kesempatan, kecermatan menggunakan peralatan yang dimiliki perusahaan dalam mencapai tujuan.

Moenir (2010:117) mengatakan:

Keterampilan merupakan kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Keterampilan mempunyai hubungan dengan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang dan jasa sesuai dengan yang diharapkan dan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa untuk melaksanakan suatu pekerjaan diperlukan adanya keterampilan sehingga dapat terlaksananya pekerjaan yang pada akhirnya dapat menghasilkan barang dan jasa sesuai dengan yang diharapkan.

Keterampilan merupakan kemampuan untuk melaksanakan tugas mental atau tugas fisik tertentu, keterampilan didasari oleh kemampuan, dimana kemampuan terdiri dari kemampuan intelektual dan kemampuan fisik (Robbins 1996:86).

Keterampilan berkaitan erat dengan kompetensi dimana menurut Wibowo (2007:87) kompetensi merupakan karakteristik individu yang mendasari kinerja atau perilaku tempat kerja. Kinerja di pekerjaan dipengaruhi oleh: (a) pengetahuan, kemampuan dan sikap, (b) gaya kerja, kepribadian, kepentingan atau minat dasar-dasar, nilai sikap, kepercayaan dan gaya kepemimpinan.

Selain itu Wibowo juga menyatakan (2000:87) salah satu tipe karakteristik kompetensi adalah keterampilan yaitu kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu. Kompetensi mental atau keterampilan kognitif termasuk berpikir analitis dan konseptual.

Anoraga (1995:116) mengatakan bahwa keterampilan itu memiliki tingkatan yang dapat dijelaskan sebagai berikut: Keterampilan memiliki urutan tingkat, peringkat pertama mencakup keterampilan fisik dan keterampilan teknis yang melepas secara langsung energi fisik seseorang. Pada urutan kedua mencakup



keterampilan hubungan antar pribadi dan keterampilan organisasi. Peringkat ketiga adalah keterampilan mencakup mental dan psikologi.

Menurut Robbins (2000:494-495) pada dasarnya ketrampilan dapat dikategorikan menjadi empat, yaitu:

*a) Basic literacy skill*

Keahlian dasar merupakan keahlian seseorang yang pasti dan wajib dimiliki oleh kebanyakan orang, seperti membaca, menulis dan mendengar.

*b) Technical skill*

Keahlian teknik merupakan keahlian seseorang dalam pengembangan teknik yang dimiliki, seperti menghitung secara tepat, mengoperasikan komputer.

*c) Interpersonal skill*

Keahlian interpersonal merupakan kemampuan seseorang secara efektif untuk berinteraksi dengan orang lain maupun dengan rekan kerja, seperti pendengar yang baik, menyampaikan pendapat secara jelas dan bekerja dalam satu tim.

*d) Problem solving*

Menyelesaikan masalah adalah proses aktivitas untuk menajamkan logika, berargumentasi dan penyelesaian masalah serta kemampuan untuk mengetahui penyebab, mengembangkan alternatif dan menganalisa serta memilih penyelesaian yang baik, suatu pekerjaan menuntut kemampuan-kemampuan tersebut.

Kategori-kategori keterampilan menurut (Moenir, 2010:117) sebagai berikut:

- a) Keterampilan teknis (*technical skills*). Merupakan pengetahuan mengenai metode, proses, prosedur dan teknik untuk melakukan sebuah kegiatan dan kemampuan untuk menggunakan peralatan.
- b) Keterampilan untuk melakukan hubungan antar pribadi (*interpersonal skill*). Merupakan pengetahuan tentang perilaku manusia dan proses-proses hubungan antar pribadi, kemampuan berkomunikasi, serta kemampuan untuk membuat hubungan yang efektif dan kooperatif.
- c) Keterampilan konseptual (*conceptual skill*) merupakan kemampuan analitis umum berfikir nalar, kepandaian dalam membentuk konsep yang didalamnya terdapat kreatifitas dan pemecahan masalah, berfikir secara induktif dan deduktif.

Menurut Mulyasa (2006:37-39) kompetensi (*competence*) adalah perpaduan dari pengetahuan, keterampilan, nilai, sikap, dan minat dalam mengelola kegiatan. Perpaduan tersebut mencakup:

- a) Pengetahuan (*knowledge*): yaitu kecerdasan dalam bidang pengetahuan, misal seseorang mengetahui cara melakukan identifikasi kebutuhan kerja, dan bagaimana melakukan pekerjaan dengan kebutuhan.
- b) Pemahaman (*understanding*): yaitu kedalaman pengetahuan, dan efektifitas yang dimiliki individu, misal seseorang yang akan melaksanakan pekerjaan harus memiliki pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi pekerjaan. Agar dapat melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien.

- c) Kemampuan (*skill*): adalah suatu yang dimiliki individu untuk melakukan tugas / pekerjaan yang diberikan kepadanya, misalnya kemampuan seseorang dalam memilih, dan membuat alat bantu kerja untuk memberikan kemudahan pekerjaan.
- d) Nilai (*value*): adalah suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatukan dalam diri seseorang dalam perilaku pekerjaan (kejujuran, keterbukaan, demokratis, dan lainnya).
- e) Sikap (*Attitude*): yaitu perasaan senang tidak senang, suka tidak suka atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar, misal reaksi seseorang terhadap krisis ekonomi, perasaan seseorang terhadap gaji, upah dan lainnya.
- f) Minat (*interest*): adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan sesuatu perbuatan. Misalnya minat seseorang untuk mempelajari/ melakukan sesuatu.

Menurut Mohammad (2003:9) mengatakan kompetensi merupakan gambaran hakikat kualitatif dan perilaku yang tampak sangat berarti/ dengan kata lain kompetensi merupakan perilaku yang dipersyaratkan sesuai dengan kondisi yang diharapkan.

## **2) Indikator keterampilan**

Berdasarkan pendapat Anoraga (1995:116), keterampilan memiliki urutan, pertama mencakup keterampilan fisik (misalnya mengetik/ mengemudi) keterampilan teknis misalnya (pengetahuan tentang produk, memperbaiki produk dan mengoperasikan peralatan) yang melepas keterampilan fisik seseorang. Pada urutan kedua mencakup keterampilan hubungan antar pribadi (misal: menjual, negosiasi, berkomunikasi, memotivasi) dan keterampilan keorganisasian (misal:

membuat sistem, mengkoordinasikan) yang lebih tinggi peringkatnya dan memberi energi yang lebih besar. Urutan tertinggi keterampilan mencakup mental (misalnya: mengelola merencanakan, pemecahan persoalan), dan psikologis (misalnya: memahami dan menilai manusia, memberikan perhatian, menyenangkan orang lain).

Berdasarkan pernyataan tersebut maka keterampilan seseorang dalam bekerja dapat dinilai dari beberapa indikator berikut:

- a) Kemampuan melaksanakan pekerjaan sesuai prosedur kerja
- b) Kemampuan bekerja sama dalam menyelesaikan pekerjaan
- c) Pengetahuan dalam menjalankan tugas
- d) Kemampuan mengambil keputusan dengan segera dan menyesuaikan keluhan tersebut secara tuntas

#### **e. Pengelolaan Arsip**

##### **1) Pengertian Arsip**

Pengertian arsip yang dikemukakan oleh Gie (2000:118) adalah arsip suatu kumpulan warkat yang disimpan secara sistematis karena mempunyai suatu kegunaan agar setiap kali diperlukan dapat secara cepat ditemukan kembali.

Selanjutnya pada Undang-Undang Nomor 7 tahun 1971 tentang: ketentuan pokok kearsipan, pada Bab 1 Pasal 1 dalam Sedarmayanti (2003:8) dijelaskan pengertian arsip yaitu:

Arsip adalah

- a) Naskah yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara dan badan-badan pemerintah dalam bentuk corak apapun, baik dalam keadaan tunggal maupun berkelompok dalam rangka pelaksanaan kegiatan pemerintah.

- b) Naskah-naskah yang dibuat dan diterima oleh badan swasta dan/atau perorangan dalam bentuk corak apapun, baik dalam keadaan tunggal maupun berkelompok, dalam rangka pelaksanaan kehidupan kebangsaan.

Selanjutnya Menurut Peraturan Presiden RI Ps. 1 No. 19 Tahun 1961 Pasal 1 dalam Thomas Wiyasa (2005:43) dijelaskan pengertian arsip:

- a) Pengertian arsip secara umum ialah wujud dalam tulisan dalam bentuk corak teknis bagai manapun juga dalam keadaan tunggal, berkelompok, maupun dalam satu kesatuan bentuk fungsi dari pada usaha perencanaan, pelaksanaan dan penyelenggaraan kehidupan pada umumnya.
- b) Pengertian arsip secara khusus ialah kumpulan surat atau bahan penolong lainnya dengan fungsi memastikan suatu ingatan dalam administrasi negara dibuat secara physis atau yuridis dengan perkembangan organisasi yang disimpan dan dipelihara selama diperlukan.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa arsip ialah bahan kerja dalam bentuk tulisan yang disimpan dan dirawat sebaik-baiknya untuk memberikan informasi bila diperlukan. Apa bila arsip tidak benar-benar berguna maka sebaiknya dimusnahkan saja.

## **2) Pengertian Pengelolaan Arsip**

Pengertian pengelolaan arsip yang dikemukakan oleh Barthos (2009:2) adalah suatu proses yang dimulai dari penerimaan, pengumpulan, pengendalian, pemeliharaan dan penyimpanan warkat menurut system tertentu sehingga saat diperlukan cepat ditemukan kembali.

Selanjutnya Teery (Dalam Wiyasa 2005:80) mengemukakan bahwa pengelolaan kearsipan adalah penempatan kertas-kertas dalam tempat penyimpanan yang baik menurut aturan yang telah ditentukan terlebih dahulu sedemikian rupa yang apabila diperlukan dapat ditemukan kembali dengan mudah dan cepat.

Dari pengertian-pengertian di atas disimpulkan bahwa, pengelolaan kearsipan adalah suatu kegiatan yang dimulai dari penerimaan sampai penyimpanannya sehingga saat diperlukan cepat ditemukan kembali.

### **3) Tujuan Pengelolaan Arsip**

Pada pasal 3 UU. No. 7 Tahun 1971 dalam Thomas Wiyasa (2005:79) dijelaskan, tujuan pengelolaan kearsipan ialah:

- a) Untuk menjamin keselamatan bahan-bahan pertanggung jawaban nasional tentang perencanaan, pelaksanaan dan penyelenggaraan kehidupan kebangsaan.
- b) Menyediakan bahan pertanggung jawaban tersebut bagi kegiatan pemerintah.
- c) Menyediakan bahan bukti untuk keperluan ilmiah yaitu untuk penelitian dan pengembangan teknologi.

Selanjutnya Amsyah (2003:15-19) mengemukakan tujuan pengelolaan kearsipan adalah aktifitas pengaturan dan penyusunan arsip mulai dari pengumpulan sampai penyimpanannya.

Dari pengertian tersebut tampak bahwa arti pentingnya kearsipan ternyata mempunyai jangkauan yang luas yaitu sebagai alat untuk membantu daya ingat

manusia dalam rangka pelaksanaan kegiatan pemerintah dan pelaksanaan kegiatan kebangsaan.

#### **4) Ruang Lingkup Pengelolaan Arsip**

Kearsipan memang peranan penting dalam suatu organisasi. Arsip merupakan pusat ingatan bagi setiap kegiatan. Tanpa arsip tidak mungkin seseorang bisa mengingat segala dokumen dan catatan yang begitu kompleks terutama dalam suatu organisasi, oleh karena itu arsip perlu dikelola dengan sistematis, teratur dengan system tertentu agar apabila diperlukan dapat ditemukan kembali dengan cepat dan tepat.

Sesuai yang dikemukakan oleh Martono (1984:16) tujuan pengelolaan arsip adalah untuk memudahkan penemuan kembali warkat-warkat secara tepat dan praktis. Amsyah (2003:9) mengemukakan ruang lingkup pengelolaan arsip adalah kegiatan meliputi penerimaan arsip, pengendalian arsip, pemeliharaan arsip dan penyimpanan arsip. Sedangkan dalam lingkaran arsip aktif Sedarmayanti (2003:5) yang meliputi:

- a) Penciptaan Arsip
- b) Pengawasan dan Pengendalian Arsip
- c) Referensi
- d) Penyusutan

#### **f. Syarat-Syarat Pegawai Arsip**

Gie (2000:150) mengatakan bahwa untuk dapat menjadi petugas kearsipan yang baik diperlukan sekurang-kurangnya 4 syarat, yaitu:

### 1) Ketelitian

Ketelitian sangat diperlukan oleh setiap pegawai kearsipan agar pegawai yang bersangkutan dapat membedakan perkataan-perkataan, nama-nama atau angka-angka yang sepintas kalau tampaknya hampir sama.

### 2) Kecerdasan

Cerdas berarti sempurna perkembangan akal budinya, pandai, tajam pikiran. Kecerdasan berarti kesempurnaan perkembangan akal budi, kepandaian, ketajaman pikiran. Jadi setiap pegawai kearsipan harus mampu menggunakan pikirannya dengan baik, mempunyai daya ingatan yang cukup tajam, sehingga tidak mudah lupa.

### 3) Kecekatan

Cekatan berarti mampu memahami sesuatu dengan cepat, mampu bekerja dengan cepat, dan mahir melakukan sesuatu. Kecekatan berarti kecepatan untuk memahami sesuatu, ketangkasan dalam melakukan pekerjaan. Kecekatan sangat diperlukan oleh setiap pegawai kearsipan karena setiap pegawai kearsipan diharapkan mampu bekerja dengan tangkas dan gesit.

### 4) Kerapian

Rapi mempunyai arti baik dan bersih, apik, tertib, beres, sehingga kata kerapian dapat berarti keapikan, kebersihan, keberesan, atau ketertiban. Setiap pegawai kearsipan harus mampu menciptakan dan menjaga kerapian, kebersihan dan ketertiban terhadap arsip-arsip yang disimpan. Arsip-arsip yang di susun dengan rapi, selain enak dan sedap dipandang mata, akan lebih awet, tidak mudah rusak, mudah dalam pengambilan dan pengembaliannya. Disamping itu kerapian menunjukkan kepribadian seseorang.



Menurut Gie dalam Littlefield dan Peterson (1991:150), mengemukakan 6 syarat bagi pegawai kearsipan, yaitu:

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

Syarat lain yang belum disebutkan ialah keahlian. Sebaiknya pegawai kearsipan mempunyai keahlian, paling tidak mempunyai pengetahuan tentang kearsipan. Upaya memenuhi persyaratan ini antara lain dapat dilakukan dengan mengadakan pendidikan atau latihan-latihan kepada pegawai kearsipan.

### **3. Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Keterampilan Mengelola Arsip Terhadap Kualitas Pelayanan**

Pendidikan dan latihan merupakan dua unsur yang paling terkait, yang dapat menjadi kunci dan paling tepat untuk menggali potensi yang masih tersimpan dan sebagai investasi modal jangka panjang bagi suatu lembaga pemerintahan.

Menurut Sedarmayanti (2003:122) Pegawai untuk mengelola arsip perlu ditunjang dengan beberapa faktor antara lain:

- a. Pemahaman tentang tata cara organisasinya.
- b. Pengetahuan yang cukup tentang administrasi kearsipan
- c. Latarbelakang pendidikan yang sesuai dengan besar kecilnya tanggung jawab atau resiko tugas pekerjaannya.
- d. Sikap dan perilaku yang sesuai, yaitu:
  - 1) Daya ingat tinggi.
  - 2) Dapat dipercaya, atau dapat menyimpan rahasia organisasi
  - 3) Teliti, tekun dan cekatan.
  - 4) Jujur, loyal dan mempunyai kreativitas dalam menciptakan kerapian diruangan arsip

Menurut Setyawan (2010) bahwa “sebaiknya seorang arsiparis berpendidikan tinggi, yang dapat diraih dari jalur akademik. Tingkat pendidikan adalah sebuah hal yang sangat diperlukan dalam kompetisi profesi. Semakin tinggi tingkat pendidikan, maka akan semakin tinggi pula kesempatan untuk meraih derajat profesi yang lebih tinggi dan akan mempengaruhi kepada keberhasilannya dalam pekerjaan dimana.

Penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah pengetahuan dan keterampilan personil dukungan operasional, dan kapabilitas riset organisasi.

## **B. Penelitian yang Relevan**

1. Penelitian yang dilakukan oleh Wiwied Trima Melati (2008) yang berjudul Pengaruh tingkat pendidikan, pengalaman dan keterampilan terhadap produktivitas pengrajin tenun Pandai Sikek Kecamatan X Koto Kabupaten Tanah Datar. Hasil yang diperoleh dari penelitian tersebut bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara tingkat pendidikan, pengalaman dan keterampilan terhadap produktivitas pengrajin tenun Pandai Sikek Kecamatan X Koto Kabupaten Tanah Datar.
2. Lucy Rahmawati (2006) pengelolaan arsip pada Sekolah Menengah Pertama Negeri Kecamatan Lubuk Begalung Padang. Hasil yang diperoleh dari penelitian tersebut bahwa pengelolaan arsip pada Sekolah Menengah Pertama Negeri di Kecamatan Lubuk Begalung Padang Sudah Baik.

## **C. Kerangka Konseptual**

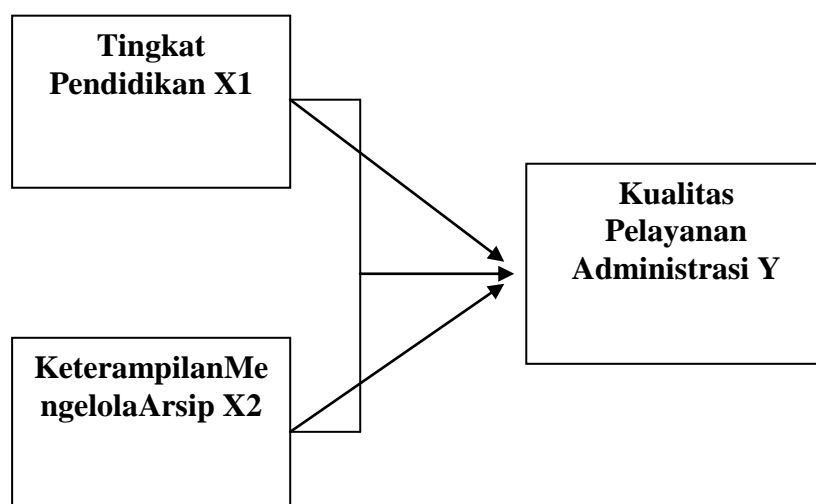
Kerangka konseptual atau kerangka berfikir ini dimaksudkan sebagai konsep untuk dapat menjelaskan, mengungkapkan dan menunjukkan persepsi keterkaitan antara variabel yang akan diteliti, berdasarkan batasan rumusan masalah. Keterkaitan maupun hubungan antara variabel yang diteliti diuraikan dengan berpijak pada kajian teori.

Dalam melancarkan pekerjaan organisasi dipengaruhi oleh tingkat pendidikan dan keterampilan mengelola arsip. Kualitas pelayanan ditentukan oleh pegawai administrasi dan pihak terkait. Dalam peningkatan kemampuan pegawai pengetahuan dibidang kearsipan dapat diperoleh melalui pendidikan. Tingkat

pendidikan yang diperoleh oleh seseorang akan mempengaruhi kepada keberhasilannya dalam pekerjaan.

Kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh pengalaman seseorang dalam melaksanakan tugas dan dapat memecahkan masalah yang dihadapi sehubungan dengan pekerjaannya.

Dalam penelitian ini akan di lihat bagaimana pengaruh tingkat pendidikan (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y), keterampilan mengelola arsip (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y), serta bagaimana pengaruh tingkat pendidikan (X1) dan keterampilan mengelola arsip (X2) secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan administrasi (Y). Tingkat pendidikan dan keterampilan mengelola arsip diduga berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi baik secara sendiri-sendiri maupun bersamaan.



**Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian**

#### D. Hipotesis

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan pegawai administrasi dikantor camat se kabupaten agam barat.

$$H_0: \beta_1 = 0$$

$$H_a: \beta_1 \neq 0$$

2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara keterampilan mengelola arsip terhadap kualitas pelayanan pegawai administrasi kantor camat se kabupaten agam barat.

$$H_0: \beta_2 = 0$$

$$H_a: \beta_2 \neq 0$$

3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara. Tingkat pendidikan dan keterampilan mengelola arsip terhadap kualitas pelayanan pegawai administrasi dikantor camat se kabupaten agam barat.

$$H_0: \beta_1 = \beta_2 = 0$$

$$H_a: \text{salah satu } \beta_1 \neq 0$$

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada pegawai administrasi di kantor camat se-kabupaten agam wilayah barat tentang pengaruh tingkat pendidikan dan keterampilan mengelola arsip terhadap kualitas pelayanan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Tingkat pendidikan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai administrasi di Kantor Camat Se-Kabupaten Agam Wilayah Barat. Diperoleh nilai sig ( $0,001 < 0,05$ ) dengan koefisien regresi 3,568. Hal ini berarti bahwa secara parsial tingkat pendidikan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai administrasi di Kantor Camat Se-Kabupaten Agam Wilayah Barat.
2. Keterampilan mengelola arsip mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai administrasi di Kantor Camat Se-Kabupaten Agam Wilayah Barat. Diperoleh nilai sig ( $0,015 < 0,05$ ) dengan koefisien regresi 0,330. Nilai koefisien 0,330 artinya keterampilan mengelola arsip berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan nilai sig  $< 0,05$  menandakan bahwa keterampilan mengelola arsip berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian bahwa keterampilan mengelola arsip berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai administrasi di Kantor Camat Se-Kabupaten Agam Wilayah Barat.

3. Tingkat pendidikan dan keterampilan mengelola arsip secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai administrasi di Kantor Camat Se-Kabupaten Agam Wilayah Barat. Diperoleh nilai sig ( $0,000 < 0,05$ ). Hal ini berarti bahwa tingkat pendidikan dan keterampilan mengelola arsip berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai administrasi di Kantor Camat Se-Kabupaten Agam Wilayah Barat. Dengan demikian hipotesis ketiga juga dapat diterima.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil pengamatan dan dilakukan penelitian dengan pengolahan data maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Kepada para pegawai administrasi di Kantor Camat Se-Kabupaten Agam Wilayah Barat agar dapat menambah kecakapan atau keterampilan pegawai kearsipan, maka perlu adanya pembinaan atau pendidikan dan pelatihan yang meliputi segala aspek kearsipan bagi para pejabat dan pelaksanaan secara terarah, agar dapat mengimbangi perkembangan serta dapat memenuhi syarat kualifikasi tertentu.
2. Kepada para Pegawai administrasi di Kantor Camat Se-Kabupaten Agam Wilayah Barat agar dapat untuk meningkatkan keterampilan mengelola arsip di harapkan pegawai melakukan praktek-praktek dan diberlakukanya pedoman tata kerja kearsipan dalam pengelolaan kearsipan terutama di dalam penyusutan arsip referensi.

3. Bagi pihak Kantor Camat Se-Kabupaten Agam Wilayah Barat agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Maka diharapkan pada pimpinan untuk memberikan pengertian dan peningkatan kesadaran akan pentingnya bidang kearsipan dalam keseluruhan proses administrasi dan kepada pegawai diharapkan untuk disiplin kerja yang perlu dipelihara dan dibina secara terus-menerus mengingat aktivitas bidang kearsipan tidak terlepas dari faktor hubungan kerja dengan unit-unit atau pihak lainnya.
4. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar melakukan penelitian mengenai faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan selain tingkat pendidikan dan keterampilan mengelola arsip, karena pada penelitian ini ditemukan terdapatnya pengaruh tingkat pendidikan dan keterampilan mengelola arsip terhadap kualitas pelayanan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Amsyah, Zulkifli. 2003. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Anoraga, Pandji. 1995. *Prilaku Keorganisasian*. Jakarta: PT. Pustaka Jaya
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Barthos, Basir. 2009. *Manajemen Kearsipan untuk Lembaga Negara, Swasta dan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Gie, The Liang. 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- Hasibuan, Melayu. S.p. 2000. *Manajemen Sumberdaya Manusia Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara Kelompok Gramedia.
- Hasbullah. 2005. *Dasar-dasar Ilmu Pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Idris. (2011). *Aplikasi Model Analisis dan Kuantitatif Dengan Program SPSS (Edisi Revisi III)*. Padang
- Irianto, Agus. 2009. *Statistik: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Kartono, Kartini. 1992. *Pengantar Ilmu Pendidikan Teori*. Bandung: Mandar Maju
- Martono. 1984. *Penyusutan dan Pengamanan Arsip Vital*. Manajemen Kearsipan
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyasa, H.E. 2006. *Kurikulum Berbasis Kompetensi. Konsep, Karakteristik, Implementasi, dan Inovasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Rahnawati, Lucy. 2006. *Pengelolaan Arsip Pada Sekolah Menengah Pertama Nagari Kecamatan Lubuk Begalung Padang*
- Ratnawati. 2004. *Ruang Lingkup Arsip*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ridwan. (2006). *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Penelitian Pemula*. Rajagrafindo. persada
- Robbins, Stephen. 2000. *Prilaku Organisasi Jilid 1*. Jakarta: PT INDEKS Kelompok Gramedia