

**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

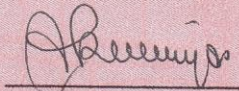


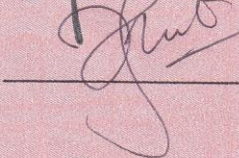
Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi

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

No.	Jabatan	Nama	Tanda Tangan
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
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penulisan	10
 BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
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
 BAB III METODE PENELITIAN	
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
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	45
B. Hasil Penelitian	49
C. Analisis Induktif Variabel Penelitian	60
D. Pembahasan	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	73
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	78

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

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Konseptual	29

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
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 tuntutan 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 modren. 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 yag 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 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