

**PENGARUH TATA KELOLA ARSIP, TINGKAT
PENDIDIKAN DAN FASILITAS KERJA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN MAJENE**

TESIS

**Untuk memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Manajemen**



Oleh:

**MURSALIN
2018.MM.2.2051**

**PROGRAM PASCASARJANA
STIE NOBEL INDONESIA
MAKASSAR
2021**

**PENGARUH TATA KELOLA ARSIP, TINGKAT
PENDIDIKAN DAN FASILITAS KERJA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN MAJENE**

TESIS

**Untuk memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Manajemen**



Oleh:

**MURSALIN
2018.MM.2.2051**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**PROGRAM PASCASARJANA
STIE NOBEL INDONESIA
MAKASSAR
2021**

PENGESAHAN TESIS

**PENGARUH TATA KELOLA ARSIP, TINGKAT
PENDIDIKAN DAN FASILITAS KERJA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN MAJENE**

Oleh :

MURSALIN

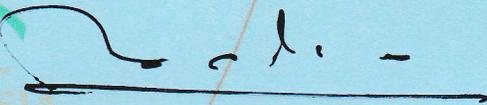
Telah dipertahankan didepan penguji
pada Tanggal 16 Maret 2021
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui:
Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota

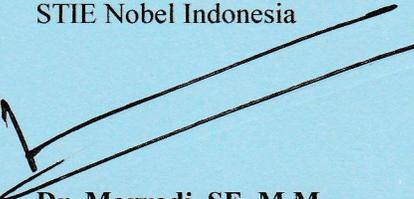

Dr. Ahmad Firman, S.E., M.Si.

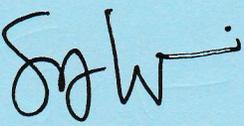

Dr. H. Badaruddin, S.T., M.M.

School Of Business
Mengetahui,

Direktur PPs
STIE Nobel Indonesia

Ketua Program Studi
Magister Manajemen


Dr. Maryadi, SE., M.M


Dr. Sylvia Sjarlis, SE., M.Si., Ak., CA

HALAMAN IDENTITAS
MAHASISWA, PEMBIMBING DAN PENGUJI

JUDUL TESIS :

PENGARUH TATA KELOLA ARSIP, TINGKAT PENDIDIKAN DAN FASILITAS KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN MAJENE

Nama Mahasiswa : Mursalin
NIM : 2018.MM.2.2051
Program Studi : Magister Manajemen
Peminatan : Manajemen Sumber Daya Manusia

KOMISI PEMBIMBING:

Ketua : Dr. Ahmad Firman, S.E.,M.Si
Anggota : Dr. H. Badaruddin,S.T.,M.M

TIM DOSEN PENGUJI :

Dosen Penguji 1 : Dr. H. Mukhtar Hamzah,S.E.,M.M
Dosen Penguji 2 : Dr. Drs. H. Muh. Said, M.M.,M.AP.

Tanggal Ujian : 16 Maret 2021

SK Penguji Nomor :

KATA PENGANTAR

Assalamu alaikum wr.wb

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan berkah, rahmat dan karunia-Nya sehingga Tesis ini dapat diselesaikan. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana STIE Nobel Indonesia Makassar.

Adapun judul tesis ini adalah "**Pengaruh Tata Kelola Arsip, Tingkat Pendidikan Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Majene**". Didalam menyelesaikan tesis ini penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak akan tersusun tanpa bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini Penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak **Dr. Maryadi, SE.MM** selaku Direktur Pascasarjana STIE Nobel Indonesia Makassar.
2. Ibu **Dr. Sylvia Sjarlis, SE.M.Si,Ak.CA** selaku Ketua Program Studi Pascasarjana STIE Nobel Indonesia Makassar.
3. Bapak **Dr. Ahmad Firman, SE.M.Si** selaku ketua komisi pembimbing dan Bapak **Dr. H. Badaruddin, ST.MM** selaku anggota komisi pembimbing yang telah bersedia membimbing, menyumbangkan masukan dan saran serta kritikan untuk kesempurnaan tesis ini. Tanpa bantuan pembimbing, tesis ini tidak akan selesai sesuai yang diharapkan.

4. Bapak **Dr. Mukhtar Hamzah, S.E., M.M** dan Bapak **Dr. Muh. Said M.M** selaku penguji, terima kasih atas saran dan kritikan pada saat seminar dan ujian.
5. Kedua orang tua tercinta dan tersayang, Bapak **H. Syafruddin** dan Ibu **Hj. Murni** atas semua yang telah diberikan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan pendidikan Magister ini. Penulis tidak akan bisa membalas segala kebaikan Bapak dan Ibu sampai kapanpun.
6. Istri saya **Andi Burhaenia** atas segala dukungan dan do'anya selama saya menuntut ilmu dan menyelesaikan tesis ini. Anak-anak saya **Andi Muhammad Askur & Andi Nahdia Mursalin** yang saya cintai, terima kasih selalu menerima bapak apa adanya.
7. Ibu **Hj. Hasnawati, S.Sos.,M.M** selaku Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene atas bantuan dan izinnya sehingga penulis dapat melakukan penelitian.
8. Bapak/Ibu Dosen, serta staf Program Pascasarjana Program Studi Manajemen STIE Nobel Indonesia Makassar, atas bantuan yang telah diberikan selama ini, kiranya akan menjadi bekal hidup dalam mengabdikan ilmu saya dikemudian hari.
9. Teman sejawat mahasiswa Program Studi Magister Manajemen PPs STIE Nobel Indonesia Makassar atas bantuan dan kerjasamanya selama ini. Dan semua pihak yang telah membantu Penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga senantiasa mendapatkan

kebaikan dari-Nya atas bantuan yang diberikan hingga tesis ini terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari atas segala keterbatasan, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tesis ini dengan harapan semoga tesis ini bermanfaat bagi pengambilan kebijakan di bidang manajemen dan pengembangan ilmu pengetahuan bagi penelitian selanjutnya. Aamiin.

Makassar, Maret 2021
Penulis,

MURSALIN

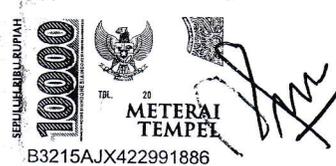
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan serta daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam Naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (MAGISTER MANAJEMEN) ini dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, Maret 2021

Penulis,



MURSALIN

2018.MM.2.2051

ABSTRAK

Mursalin. 2021. *Pengaruh Tata Kelola Arsip, Tingkat Pendidikan Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Majene* (dibimbing oleh Ahmad Firman dan Badaruddin)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis: Pengaruh Tata Kelola Arsip, Tingkat Pendidikan Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Majene, serta variabel yang paling dominan berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Majene

Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian dilakukan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene. Waktu penelitian dilakukan bulan Januari 2021. Populasi penelitian adalah semua pegawai kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene yang berjumlah 56 orang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Tidak terdapat pengaruh tata kelola arsip secara parsial terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene 2) Tidak terdapat pengaruh tingkat pendidikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene 3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene 4) Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama (simultan) terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene 5) Fasilitas kerja yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene

Kata kunci: *Tata kelola arsip, Tingkat pendidikan, Fasilitas kerja, Kualitas pelayanan*



ABSTRACT

Mursalin. 2021. *The Influence of Archives Management, Education Level and Work Facilities on Service Quality at the Office of the Library and Archives Service of Majene Regency (supervised by Ahmad Firman and Badaruddin)*

This study aims to determine and analyze: The Effect of Archives Management, Education Level and Work Facilities on Service Quality at the Office of the Library and Archives Service of Majene Regency, as well as the most dominant variable influencing Service Quality at the Office of the Library and Archives Service of Majene Regency.

This research approach uses quantitative research. The research was conducted at the Office of the Library and Archives of Majene Regency. When the research was carried out in January 2021. The study population was all employees of the Office of Libraries and Archives of Majene Regency, amounting to 56 people.

The results show that: 1) There is no partial influence of archive management on the quality of service at the Office of Library and Archives Service of Majene Regency 2) There is no influence on the level of education partially on service quality at the Office of Library and Archives Department of Majene Regency 3) There is an influence positive and significant work facilities on service quality at the Office of Library and Archives Office of Majene Regency 4) There is a positive and significant influence simultaneously (simultaneously) on the quality of service at the Office of Library and Archives Office of Majene Regency 5) The most dominant work facilities have an effect on service quality at the Office of the Library and Archives of Majene Regency

Keywords: *Archive management, education level, work facilities, service quality*



DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	iii
HALAMAN IDENTITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN ORISIONALITAS TESIS	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Tata Kelola Arsip	11
2.3 Tingkat Pendidikan	23
2.4 Fasilitas	35
2.5 Kualitas Pelayanan	47
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	
3.1 Kerangka Konseptual	58
3.2 Hipotesis Penelitian	60
3.3 Defenisi Operasional Variabel	61
BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1 Pendekatan Penelitian	60
4.2 Tempat dan Waktu penelitian	60
4.3 Populasi dan Sampel	60
4.4 Teknik Pengumpulan Data.....	61
4.5 Jenis dan Sumber Data	61
4.6 Metode Analisis Data	62
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1 Hasil Penelitian	68
5.1.1 Gambaran umum obyek penelitian	68
5.1.2 Deskripsi Responden	70
5.1.3 Analisis Persepsi responden Terhadap Variabel	73

5.1.4	Validitas dan Realibilitas	80
5.1.5	Uji Asumsi Klasik	82
5.1.6	Analisis Regresi Linear Berganda.....	82
5.1.7	Hasil Pengujian Hipotesis	88
5.2	Pembahasan	91
BAB VI	KESIMPULAN , IMPLIKASI DAN SARAN	
6.1	Kesimpulan	96
6.2	Implikasi	97
6.3	Saran	98
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN - LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
3.1	Defenisi Operasional Variabel	58
5.1	Persentase Responden Berdasarkan Usia	70
5.2	Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
5.3	Persentase Responden Berdasarkan Status Kepegawaian	72
5.4	Hasil Skor Kuesioner Tata Kelola Arsip	73
5.5	Statistik Deskriptif Tata Kelola Arsip	74
5.6	Hasil Skor Kuesioner Tingkat Pendidikan	75
5.7	Statistik Deskriptif Tingkat Pendidikan	76
5.8	Hasil Skor Kuesioner Fasilitas Kerja	77
5.9	Statistik Deskriptif Fasilitas Kerja	78
5.10	Hasil Skor Kuesioner Kualitas Pelayanan	78
5.11	Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	79
5.12	Hasil Uji Validitas	81
5.13	Hasil Uji Reliabilitas	82
5.14	Hasil Uji Normalitas	83
5.15	Hasil Uji Multikolinearitas	84
5.16	Hasil Perhitungan Regresi	86
5.17	Hasil Uji F	88
5.18	Hasil Uji t	89

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
3.1	Kerangka Konseptual	56
5.1	Persentase Responden Berdasarkan Usia	71
5.2	Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
5.3	Persentase Responden Berdasarkan Masa Kerja	73
5.4	Uji Normalitas	83
5.5	Grafik Scatterplot	85

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul
1	Surat Ijin Penelitian dari STIE Nobel Indonesia
2	Kuesioner
3	Tabulasi Kuesioner
4	Hasil Validasi Data Dari Pihak Kampus
5	Output Hasil Analisis Deskriptif
6	Surat Keterangan Validasi Data Dari NII
7	Uji Validasi Abstrak dari NII
8	LoA Artikel Jurnal

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan sebagai salah satu lembaga pelayanan publik di era reformasi dan era digital ini, dituntut untuk dikelola lebih profesional. Oleh karena itu, kualitas pelayanan perpustakaan menjadi hal yang sangat penting guna menilai seberapa jauh layanan yang diberikan oleh perpustakaan dalam memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan penting sebagai evaluasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan perpustakaan. Dengan adanya penilaian terhadap kualitas tersebut, maka upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan perpustakaan bisa dilakukan secara teratur dan sistematis. Seiring dengan keadaan sosial masyarakat yang semakin hari semakin meningkat pesat di era digital ini, maka isu mengenai penyelenggaraan pelayanan publik saat ini menjadi isu yang sangat aktual.

Arsip dalam administrasi perkantoran dipandang sangat penting mengingat salah satu fungsinya yaitu sebagai sumber informasi yang memiliki fungsi sebagai memori kolektif bangsa, aset organisasi, bukti akuntabilitas, serta dapat digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Berdasarkan hal tersebut maka arsip memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan sehingga arsip menjadi kebutuhan baik dalam organisasi maupun masyarakat umum.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menyebutkan bahwa setiap orang berhak memperoleh Informasi Publik sesuai dengan ketentuan Undang-undang ini. Berdasarkan hal tersebut maka dapat dikatakan bahwa Arsip sebagai salah satu jenis informasi publik yang berisi tentang rekaman-rekaman peristiwa kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas, barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang Dasar 1945 mengamatkan kepada Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga Negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Karena itu pengembangan kualitas pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik, yakni: unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia pemberi layanan.

Dalam hubungan ini maka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik senantiasa berkenaan dengan pengembangan tiga unsur tersebut. Arsip yang merupakan salah satu layanan jasa kearsipan untuk menyediakan informasi kepada pengguna yang membutuhkan. Hal tersebut juga dijelaskan dalam

Undang-undang No. 43 tahun 2009 tentang kearsipan pada pasal 3 dijelaskan bahwa penyelenggaraan kearsipan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang autentik dan terpercaya.

Fenomena yang terjadi pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan publik berkaitan dengan tata kelola arsip, menunjukkan bahwa pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih kurang memadai dan sangat lemah pada sektor tersebut, sehingga belum dapat memenuhi kinerja dan kualitas yang diharapkan oleh masyarakat, antara lain koleksi perpustakaan yang lawas dan tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa sehingga tidak dapat dimanfaatkan oleh pengguna dalam hal ini tata kelola kearsipan yang masih sangat buruk, tidak adanya penghubung dari layanan arsip ketempat penyimpanan arsip dan letak ruang layanan arsip yang kurang strategis.

Pelayanan yang berkualitas berarti pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Sebab masyarakat adalah orang yang menerima hasil pekerjaan oleh sebab itu hanya masyarakat yang dapat menentukan kualitas pelayanan dan mereka pula yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka. Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat.

Pendidikan adalah pembelajaran pengetahuan, keterampilan dan kebiasaan sekelompok orang yang diturunkan dari satu generasi ke generasi berikutnya

melalui pengajaran, pelatihan atau penelitian. Pendidikan sering terjadi di bawah bimbingan orang lain, tetapi memungkinkan juga secara otodidak. Setiap pengalaman yang memiliki efek formatif pada cara orang berpikir, merasa, atau tindakan dapat dianggap pendidikan.

Tingkat/jenjang pendidikan adalah tahapan pendidikan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang akan dicapai, dan kemampuan yang dikembangkan. Pendidikan di Indonesia mengenal tiga jenjang pendidikan, yaitu pendidikan dasar (SD/MI/Paket A dan SLTP/MTs/Paket B), pendidikan menengah (SMU, SMK), dan pendidikan tinggi. Mengingat pentingnya tingkat pendidikan dalam aparatur pemerintah sebagai persyaratan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka setiap pegawai dituntut untuk senantiasa meningkatkan profesionalisme dalam melaksanakan tugasnya sebagai aparatur negara dan pelayan masyarakat.

Ruang perpustakaan merupakan salah satu faktor yang dapat memperlancar pelaksanaan tugas-tugas kepastakawanan. Tanpa adanya ruangan tidak akan dapat menjalankan perpustakaan dengan berhasil dipandang dari segi administrasi dan organisasi, maka selalu menjadi faktor yang menentukan. Demikian juga dengan perpustakaan sebagai suatu organisasi. Sekecil apapun kondisi perpustakaan tetap diperlukan suatu ruangan yang memadai. Setelah adanya ruangan yang cukup, hal pertama yang di lihat oleh pengguna perpustakaan adalah pelayanan perpustakaan. Bila pelayanan suatu perpustakaan bagus, maka akan bagus pula citra suatu perpustakaan dimata penggunanya.

Fasilitas adalah unsur yang mutlak harus ada di perpustakaan. Tanpa adanya fasilitas, perpustakaan tidak berarti apa-apa dimata pengguna. Bisa jadi suatu perpustakaan yang gedungnya besar dan megah, namun di dalamnya hanya ada sedikit atau tidak ada pengunjung.

Fasilitas perpustakaan yang harus ada untuk memberikan kepuasan kepada pengguna selain gedung dan ruangan perpustakaan yaitu perabot, perlengkapan dan koleksi perpustakaan yang merupakan sumber informasi utama suatu perpustakaan. Perpustakaan yang unggul adalah perpustakaan yang dapat mengetahui kebutuhan dan memuaskan penggunanya, untuk dapat memuaskan penggunanya, perpustakaan selalu dituntut untuk meningkatkan kualitas perpustakaan semaksimal mungkin, sesuai dengan kebutuhan penggunanya.

Seringkali yang menjadi permasalahan di perpustakaan adalah yang berkaitan dengan permasalahan 'ketiadaan' atau 'ketidakberdayaan' fasilitas. Misalnya ketiadaan tempat, ketiadaan sarana pendukung, dan sarana prasarana lainnya. Biasanya tiap perpustakaan mempunyai karakteristik masing-masing dalam pengelolaan fasilitas.

Beberapa permasalahan yang harus diperhatikan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene diantaranya mengenai kualitas pelayanan publik berkaitan dengan tata kelola arsip, menunjukkan bahwa pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih kurang memadai dan sangat lemah pada sektor tersebut, sehingga belum dapat memenuhi kinerja dan kualitas yang diharapkan oleh masyarakat, antara lain koleksi perpustakaan yang lawas dan tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa sehingga tidak dapat

dimanfaatkan oleh pengguna dalam hal ini tata kelola kearsipan yang masih sangat buruk, tidak adanya penghubung dari layanan arsip ketempat penyimpanan arsip dan letak ruang layanan arsip yang kurang strategis.

Berkaitan dengan faktor tingkat pendidikan permasalahan yang dihadapi pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene bahwa tingkat pendidikan yang dimiliki oleh pegawai masih rendah, bahkan tidak sesuai dengan bidang dan tugas yang diembannya sehingga hal ini dapat menyebabkan atau mempengaruhi secara signifikan keprofesionalisme pegawai dalam bekerja, dengan kondisi yang diharapkan yaitu keprofesionalisme dalam bekerja yang dapat mendukung terlaksananya dan terwujudnya suatu pelayanan yang berkualitas, selain itu petugas layanan yang tidak responsif terhadap keluhan pengguna bahkan bersikap acuh terhadap pengguna dan tidak mau tahu dengan kesulitan yang dialami oleh pengguna yang datang ke perpustakaan, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan yang kurang memuaskan fasilitas perpustakaan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene yaitu: kenyamanan, keterbukaan, dan pengguna. Pemanfaatan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi merupakan sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi ataupun memberikan kemudahan bagi penggunanya dan semuanya ini pada akhirnya membentuk sebuah citra yang negatif.

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Tata Kelola Arsip, Tingkat Pendidikan dan Fasilitas terhadap Kualitas Pelayanan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, perumusan masalah didalam penelitian ini adalah:

1. Apakah tata kelola arsip berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene?
2. Apakah tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene?
3. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene?
4. Apakah tata kelola arsip, tingkat pendidikan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene?
5. Manakah yang lebih dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk menganalisis pengaruh tata kelola arsip terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.
2. Untuk menganalisis pengaruh tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.

3. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.
4. Untuk menganalisis pengaruh tata kelola arsip, tingkat pendidikan dan fasilitas secara simultan terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.
5. Untuk mengetahui mana yang lebih dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. **Manfaat Akademik**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi penelitian lainnya yang ingin meneliti lebih jauh dan mendalam terhadap hal-hal yang berkaitan dengan tata kelola arsip, tingkat pendidikan dan fasilitas yang pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan pada kantor Perpustakaan Daerah.

b. **Manfaat Praktis**

Bahan masukan bagi praktisi yang berkepentingan dalam rangka penyusunan program-program mengenai pencapaian pelayanan yang baik pada Perpustakaan Daerah dalam hal ini instansi pemerintahan yang terkait.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penulisan penelitian ini yaitu:

Siti Sarah Yunita (2019) judul penelitian "Pengaruh Sistem Kearsipan terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Ciamis" dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Kearsipan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di Badan Kepegawaian Dan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Ciamis. Dengan demikian Kualitas Pelayanan Pegawai dapat ditingkatkan melalui peningkatan Sistem Kearsipan.

Siti Mukaromah (2013) judul penelitian "Pengaruh Penataan Arsip Dan Kompetensi Petugas Arsip Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Sub Bagian Tata Usaha Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak" dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan penataan arsip dan kompetensi petugas arsip berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak. Saran bagi penelitian ini adalah bagi petugas arsip diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang kearsipan dalam mewujudkan kualitas pelayanan dan diharapkan dapat lebih memperhatikan penataan arsip sesuai sistem yang lebih efektif dan efisien. Pihak Kantor diharapkan memperhatikan tempat dan sarana

kearsipan yang lebih baik supaya pengarsipan yang dibutuhkan instansi bisa tertata dengan rapi.

Sugiyanta (2017) judul penelitian "Hubungan antara Tingkat Pendidikan Pustakawan dan Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Lampung" dengan hasil penelitian menunjukkan ada hubungan tingkat pendidikan pegawai dengan kualitas layanan. peningkatan tingkat pendidikan akan diikuti dengan peningkatan kualitas layanan. ada hubungan disiplin kerja dengan kualitas layanan. semakin baik disiplin kerja, semakin baik kualitas layanan. ada hubungan tingkat pendidikan dan disiplin kerja dengan kualitas layanan.

Godensia Gering (2017) dengan judul penelitian "Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Profesionalisme Kerja pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Mahakam Ulu" dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh tingkat pendidikan memiliki pengaruh sebesar 0,156 yang berarti terdapat pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Mahakam Ulu dan profesionalisme kerja pegawai memiliki pengaruh sebesar 0,580 yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Perpustakaan Daerah Kabupaten Mahakam Ulu. Kemudian secara bersama-sama pengaruh tingkat pendidikan dan profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Perpustakaan Daerah Kabupaten Mahakam Ulu berdasarkan besaran angka

regresi linear berganda yang diperoleh yaitu sebesar 3,41%, yang berarti bahwa sisanya 65,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

2.2. Tata kelola Arsip

2.2.1. Pengertian Kearsipan

Menurut Sugiarto dan Wahyono (2015:5) mengatakan arsip dalam bahasa Yunani yaitu “Arsip berasal dari kata *arche*, kemudian berubah menjadi *archea*, berubah kembali menjadi *archeon*. *Archea* artinya dokumen atau catatan mengenai permasalahan”. Senada dengan (Muhidin dan Winata, 2016:1) yang juga mengatakan bahwa “arsip dalam bahasa Belanda dikenal dengan *archieff*, di Inggris dikenal dengan istilah *archives* dan Amerika dikenal dengan *record* dan *archives*”.

Kata-kata istilah itu memiliki arti yaitu catatan tertulis yang disimpan. Hal serupa juga dikemukakan oleh (Barthos, 2016:1) yang mengartikan arsip dalam bahasa Indonesia adalah “warkat” yang pada pokoknya memiliki pengertian bahwa “setiap catatan tertulis baik dalam bentuk gambar atau pun bagan yang memuat keterangan-keterangan sesuatu subyek (pokok persoalan) atau pun peristiwa-peristiwa yang dibuat oleh orang untuk membantu daya ingat orang (itu) pula”. Dalam undang-undang Nomor 43 tahun 2009 tentang Kearsipan disebutkan bahwa “arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, lembaga pemerintahan daerah, lembaga Pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara”.

Arsip dapat disimpulkan dari istilah bahasa dan beberapa pengertian diatas bahwa arsip berperan sebagai pusat ingatan atau sumber informasi dan sebagai alat pengawasan yang sangat diperlukan oleh setiap organisasi dalam rangka kegiatan. Arsip sangat membantu organisasi dalam menjalankan suatu kegiatan seperti kegiatan perencanaan, penganalisaan, pengembangan, perumusan kebijaksanaan, pengambilan keputusan, pembuatan laporan, pertanggungjawaban, penilaian dan pengendalian setepat-tepatnya.

Kearsipan merupakan salah satu jenis pekerjaan kantor atau pekerjaan tata usaha yang banyak dilakukan oleh badan pemerintahan, maupun badan swasta. Kearsipan menyangkut pekerjaan yang berhubungan dengan penyimpanan arsip atau surat-surat, dan dokumen kantor lainnya. (Sugiarto dan Wahyono, 2015:2) mengatakan bahwa :“kearsipan merupakan dasar dari pemeliharaan surat: kearsipan mengandung proses penyusunan dan penyimpanan surat-surat sedemikian rupa, sehingga surat/berkas dapat diketemukan kembali bila diperlukan. Sifat yang paling penting yang harus dimiliki oleh suatu sistem kearsipan adalah keterpercayaan dan accessibility, disamping dari sifat lainnya seperti kerapian, kebersihan dan lainnya”.

Penjelasan diatas dapat bermakna bahwa kearsipan merupakan suatu proses mulai dari penciptaan, penerimaan, pengumpulan, pengaturan, pengendalian, pemeliharaan dan perawatan serta penyimpanan dokumen menurut sistem tertentu yang saat dibutuhkan dapat ditemukan dengan cepat dan tepat ditemukan.

Istilah lain yang sering digunakan untuk menyatakan arsip, yaitu *record* dan *warkatRecords* adalah setiap lembaran (catatan, bahan tertulis, daftar,

rekaman, dan sebagainya), dalam bentuk atau dalam wujud apa pun yang berisi informasi atau keterangan untuk disimpan sebagai bahan pembuktian atau pertanggungjawaban atas suatu peristiwa/kejadian. Sedangkan warkat berasal dari bahasa Arab yang berarti *surat*; akan tetapi dalam perkembangan lebih lanjut diartikan lebih luas, yaitu berupa setiap lembaran yang berisi keterangan yang mempunyai arti dan kegunaan (Ahmad Saransi, 2014)

Berdasarkan definisi beberapa ahli di atas, Arsip merupakan kumpulan naskah–naskah atau dokumen dalam corak apapun (compact disk, peta, perangko) yang didalamnya memberikan keterangan–keterangan atau bukti tentang suatu kejadian, sehingga pada saat diperlukan dapat dengan mudah ditemukan. Arsip adalah naskah-naskah dinas yang dibuat dan diterima oleh semua satuan organisasi dalam lingkungan departemen dalam negeri dalam bentuk corak apapun, baik dalam keadaan tunggal maupun berkelompok dalam pelaksanaan tugas.

2.2.2. Fungsi Arsip

Dalam pemenuhan kegiatan operasional berorganisasi, kebutuhan akan informasi merupakan hal yang sangat mendasar sehingga peranan arsip sangat penting dalam Sistem Informasi Manajemen (SIM). Peranan arsip yang dinilai penting dalam kegiatan organisasi maka (Sugiarto dan Wahyono, 2015:10) mengatakan bahwa data merupakan fakta atau apapun yang dapat digunakan sebagai input dalam menghasilkan informasi, sedangkan informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang mempunyai arti dan bermanfaat bagi manusia.

Dalam upaya menyajikan informasi yang lengkap, cepat dan benar, harus ada sistem dan prosedur kerja yang baik dalam bidang pengelolaan arsip. Adapun fungsi dari arsip menurut (Muhidin dan Winata, 2016:3) beberapa fungsi arsip sebagai sumber informasi yang dapat dimanfaatkan untuk kepentingan yaitu:

- a) Mendukung proses pengambilan keputusan. Dalam proses pengambilan keputusan, pimpinan dalam tingkat manajerial manapun pasti membutuhkan informasi. Ketersediaan informasi yang cukup, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, dapat mendukung tercapainya tujuan pengambilan keputusan.
- b) Menunjang proses perencanaan. Perencanaan merupakan suatu proses kegiatan untuk memperkirakan kondisi yang akan datang, yang akan dicapai. Upaya pencapaian ini akan dilaksanakan melalui serangkaian.
- c) Kegiatan yang telah ditentukan dalam perencanaan. Untuk menyusun rencana, dibutuhkan banyak informasi yang mendukung tercapainya tujuan. Informasi itu dapat diperoleh dari arsip.
- d) Mendukung pengawasan. Dalam melakukan pengawasan, dibutuhkan informasi terekam tentang rencana yang telah disusun, hal-hal yang telah disusun, hal-hal yang belum dilaksanakan. Semuanya direkam dalam bentuk arsip.
- e) Sebagai alat pembuktian. Institusi pengadilan akan menghasilkan banyak informasi terekam yang dapat digunakan kembali oleh pengadilan tersebut. Seluruh informasi ini merupakan arsip yang dapat digunakan dalam proses pembuktian.

- f) Sebagai memori organisasi. Seluruh kegiatan organisasi, baik berupa transaksi, aktivitas internal, maupun keluaran yang dibuat organisasi dapat direkam dalam bentuk arsip. Informasi terekam ini dapat digunakan oleh organisasi dalam menjalankan kegiatannya pada masa yang akan datang.
- g) Dapat digunakan untuk kepentingan public dan ekonomi. Kegiatan politik dan ekonomi akan menghasilkan dan membutuhkan informasi. Beragam informasi ini diperoleh dari berbagai sumber dan salah satunya berasal dari arsip.

Arsip merupakan yang hidup, tumbuh, dan terus berubah seiring dengan tata kehidupan masyarakat maupun dengan tata pemerintah. Dalam hal ini perlukiranya untuk mengetahui perbedaan fungsi arsip dinamis dan arsip statis yang justru berbeda.

Menurut (Barthos, 2016:4) fungsi arsip membedakan:

- a) Arsip Dinamis, dipergunakan secara langsung dalam perencanaan, pelaksanaan, penyelenggaraan kehidupan kebangsaan pada umumnya atau dipergunakan secara langsung dalam penyelenggaraan administrasi negara.
- b) Arsip Statis, yang tidak dipergunakan secara langsung, untuk perencanaan, penyelenggaraan kehidupan kebangsaan pada umumnya maupun untuk penyelenggaraan sehari-hari administrasi negara.

Ketentuan fungsi tersebut menegaskan adanya dua jenis sifat dan arti arsip secara fungsional, yaitu Arsip dinamis, sebagai arsip yang senantiasa masih berubah nilai dan artinya menurut fungsinya. Arsip statis, sebagai arsip yang

sudah mencapai taraf nilai yang abadi khusus sebagai bahan pertanggung jawaban nasional/pemerintahan.

Pengelolaan arsip yang baik perlu dilakukan karena arsip memiliki banyak fungsi, terutama sebagai sumber informasi. Sebagai sumber informasi, arsip dapat dimanfaatkan untuk kepentingan sebagai berikut: (ANRI: Modul Manajemen Jadwal Retensi Arsip, 2009)

- 1) Mendukung proses pengambilan keputusan. Dalam proses pengambilan keputusan, pimpinan dalam tingkat manajerial mana pun pasti membutuhkan informasi. Ketersediaan informasi yang cukup, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, dapat mendukung tercapainya tujuan pengambilan keputusan.
- 2) Menunjang proses perencanaan. Perencanaan merupakan suatu proses kegiatan untuk memperkirakan kondisi yang akan datang, yang akan dicapai. Upaya pencapaian ini akan dilaksanakan melalui serangkaian kegiatan yang telah ditentukan dalam perencanaan. Untuk menyusun rencana, dibutuhkan banyak informasi yang mendukung tercapainya tujuan. Informasi tersebut diperoleh dari arsip.
- 3) Mendukung pengawasan. Dalam melakukan pengawasan, dibutuhkan informasi terekam tentang rencana yang telah disusun, hal-hal yang telah dilakukan, dan hal-hal yang belum dilaksanakan. Semuanya direkam dalam bentuk arsip.
- 4) Sebagai alat pembuktian. Institusi pengadilan akan menghasilkan banyak informasi terekam yang dapat digunakan kembali oleh pengadilan tersebut.

Seluruh informasi ini merupakan arsip yang dapat digunakan dalam proses pembuktian.

- 5) Sebagai memori organisasi. Seluruh kegiatan organisasi, baik berupa transaksi, aktivitas internal, maupun keluaran yang dibuat organisasi dapat direkam dalam bentuk arsip. Informasi terekam ini dapat digunakan oleh organisasi dalam menjalankan kegiatan pada masa yang akan datang.
- 6) Dapat digunakan untuk kepentingan publik dan ekonomi. Kegiatan politik dan ekonomi akan menghasilkan dan membutuhkan informasi. Beragam informasi ini diperoleh dari berbagai sumber dan salah satunya berasal dari arsip.

Menurut Sambas Ali Muhidin dan Hendri Winata (2016), fungsi Arsip yaitu:

- 1) Memori Organisasi.
- 2) Tulang Punggung Manajemen
- 3) Tulang Punggung Organisasi
- 4) Bukti Akuntabilitas Kinerja Pegawai
- 5) Bukti Akuntabilitas Kinerja Organisasi
- 6) Aset Organisasi
- 7) Identitas Organisasi
- 8) Bukti Sah di Pengadilan
- 9) Bukti Sejarah

2.2.3. Tata Kelola Arsip Dinamis

Salah satu syarat yang harus terpenuhi agar tujuan dari suatu kantor bisa tercapai adalah kelancaran arus informasi. Jenis komunikasi yang berjalan dari

suatu kantor adalah komunikasi tertulis yang salah satunya adalah dengan menyelenggarakan pengelolaan arsip. Dalam rangka mencapai tujuan organisasi maka menurut (Barthos, 2016:36) bahwa kerja sama yang baik adalah dengan berkomunikasi yang baik. Berkomunikasi yang dipergunakan dalam organisasi salah satunya adalah surat.

Surat adalah alat komunikasi tertulis yang berasal dari satu pihak dan ditujukan kepada pihak lain untuk menyampaikan warta. Dalam hal lain surat juga dianggap penting karena merupakan sarana komunikasi tertulis utama yang digunakan untuk menyampaikan informasi dari suatu pihak ke pihak lain dalam suatu instansi. Surat juga merupakan arsip yang paling tinggi intensitas pengelolaannya sebagai arsip di organisasi atau kantor.

Penciptaan arsip meliputi kegiatan pengurusan surat masuk dan surat keluar, merupakan kegiatan yang selalu ada dalam suatu organisasi atau kantor.

1) Pengelolaan surat masuk

Pengelolaan surat masuk adalah seluruh kegiatan yang dilakukan sejak penerimaan surat masuk, pengolahannya atau penyelesaiannya hingga surat itu disimpan. Menurut (Barthos, 2016:24), kegiatan surat masuk dilakukan melalui beberapa tahapan yang perlu diketahui yaitu:

a) Penerimaan Surat, kegiatan yang dilakukan dalam penerimaan surat yaitu:

Mengumpulkan dan menghitung surat yang masuk, memeriksa kebenaran alamatnya yang jika salah surat tersebut bisa dikembalikan, mencatat bukti penerimaan surat masuk pada kartu atau buku, memisahkan surat

berdasarkan alamat yang diituju, membuka surat (kecuali surat rahasia) dan memeriksa kelengkapannya.

- b) Penyotiran surat, penyotiran surat adalah kegiatan memisahkan dan mengelompokkan surat-surat menurut jenis dan golongannya.
 - c) Pencatatan surat, pencatatan surat masuk dapat dilakukan dengan menggunakan buku catatan harian atau agenda dan kartu tertentu.
 - d) Pengarahan surat, pengarahan surat dapat dilakukan untuk menentukan arah surat yang akan disampaikan, baik yang akan disampaikan kepada pimpinan dan yang akan disampaikan kepada pengolah.
 - e) Penyimpanan surat, penyimpanan surat dilakukan secara sistematis.
- 2) Pengelolaan surat keluar

Setelah melakukan pengelolaan surat masuk, tahap selanjutnya adalah pengelolaan surat keluar. Pengelolaan surat keluar adalah semua kegiatan dari pembuat surat hingga pengiriman dan penyimpanan. Pengiriman surat keluar yang pada prinsipnya harus mengikuti intruksi dari pimpinan tentang dibuatnya surat. Pada kegiatan menyusun surat dapat berjalan lancar dan efektif, haruslah melalui tahapan-tahapnya. menurut Muhidin dan Winata(2016:76-79), penulis mencoba mengambil poin pada tahapan dalam pengiriman surat keluar yaitu:

- a) Penyusunan naskah atau pembuatan konsep surat
- b) Pengetikan surat
- c) Pelipatan dan penyampulan
- d) Pembubuhan alamat
- e) Pencatatan surat

f) Pengiriman dan penyimpanan surat

Dapat disimpulkan bahwa surat keluar adalah surat yang dikirimkan sebaga jawaban atau tanggapan atas isi surat masuk yang diterima dari suatu organisasi agar terjalin rangkaian hubungan timbal balik yang serasi dan menguntungkan kedua belah pihak. Pengelolaan surat memberikan manfaat untuk organisasi dalam rangka memperlancar komunikasi melalui media surat dan sebagai bukti otentik. Di Indonesia menurut Sugiarto dan Wahyono (2015:24-26) mengatakan bahwa ada tiga (3) cara dalam pencatatandalam pengendalian surat yaitu dengan mempergunakan buku agenda, kartu kendali dan tata naskah. Namun demikian, buku agenda sering digunakan dalam kantor, pemerintahan, perusahaan swasta atau organisasi

Pengelolaan arsip dinamis adalah proses pengendalian arsip dinamis secara efisien, efektif dan sistematis meliputi kegiatan penciptaan, penggunaan dan pemeliharaan serta penyusutan arsip (Sugiarto dan Teguh Wahyono, 2014: 26). Pengelolaan arsip harus memenuhi kecepatan tertentu untuk menyajikan informasi.Kecepatan penyajian bahan informasi ditentukan oleh kecepatan dalam menemukan kembali arsip yang diperlukan saat itu.

Untuk mengukur cepat tidaknya penemuan arsip yang diperlukan ditentukan jangka waktu kurang lebih satu menit (Liang Gie, 2000: 125).Ketentuan tersebut berdasarkan sistem penyimpanan yang harus sesuai dengan kebutuhan, penempatan arsip pada tata letak yang mudah dijangkau dan keterampilan petugas arsip.Pengelolaan arsip (unit pengolah dan unit

penyimpanan) dinilai baik selama jangka waktu penyajian bahan informasi yang diperlukan masih dalam batas toleransi yang ditentukan.

Efisien tidaknya pengelolaan arsip dapat ditentukan dari segi biaya dan segi hasil. Dari segi biaya, dapat terjadi jumlah arsip yang disimpan sudah mencapai jumlah yang sangat besar dan dari jumlah itu sebagian besar merupakan arsip yang sudah tidak digunakan lagi (arsip inaktif). Dari segi hasil, bahan informasi yang disajikan sangat kecil dibanding dengan jumlah arsip yang disimpan. Penemuan kembali arsip adalah cara bagaimana suatu dokumen atau arsip dapat dengan mudah ditemukan apabila sewaktu-waktu dibutuhkan dalam waktu yang cepat dan tepat (Widjaja 2009:171).

Kemudahan dalam penemuan kembali arsip sangat penting karena setiap keputusan harus diambil dengan cepat, tepat dan cermat agar kelancaran kegiatan perkantoran tidak terganggu. Jadi, dapat disimpulkan bahwa efisiensi penemuan kembali informasi adalah suatu ukuran keberhasilan yang ingin diperoleh guna mencapai hasil yang maksimal baik dari segi biaya (kecepatan menemukan arsip) maupun dari segi hasil (banyaknya informasi yang disajikan).

Pengelolaan arsip dinamis aktif adalah proses pengendalian arsip dinamis secara efisien, efektif dan sistematis meliputi penciptaan, penggunaan dan pemeliharaan serta penyusutan arsip (Sugiarto dan Teguh Wahyono, 2014: 26). Tujuan dari pengelolaan arsip dinamis aktif adalah untuk menjamin ketersediaan arsip dalam penyelenggaraan kegiatan sebagai bahan akuntabilitas kinerja dan alat bukti yang sah berdasarkan suatu sistem yang memenuhi

persyaratan yaitu andal, sistematis, utuh, menyeluruh dan sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria.

Selain itu juga untuk menjaga keautentikan, keutuhan, keamanan dan keselamatan arsip. Untuk mewujudkan tujuan tersebut, pengelolaan arsip dinamis aktif dilakukan melalui kegiatan penciptaan, penggunaan, pemeliharaan dan penyusutan arsip (Sugiarto dan Teguh Wahyono, 2014: 26). Tahap penciptaan arsip dinamis dilakukan melalui kegiatan pengkategorian, registrasi dan distribusi arsip.

Dalam tahap ini diperlukan tata naskah dinas di lingkungan pencipta arsip termasuk di dalamnya kepengurusan surat masuk dan surat keluar, klasifikasi arsip serta sistem klasifikasi keamanan dan akses arsip. Tahapan selanjutnya adalah penggunaan dan pemeliharaan arsip dinamis. Pada tahap penggunaan, unit kearsipan bertanggungjawab terhadap ketersediaan, pengolahan serta penyajian arsip aktif dan inaktif untuk digunakan atau diakses oleh pihak internal atau publik. Tahapan ini berkaitan erat dengan penemuan kembali arsip.

Tahap pemeliharaan arsip adalah tahapan perlindungan dan pengamanan arsip, baik fisik maupun informasinya (Muhidin dan Hendri Winata, 2016:13). Adapun tahap pemeliharaan arsip meliputi kegiatan pemberkasan arsip aktif, penataan arsip inaktif, penyimpanan arsip dan alih media arsip. Tahap pemeliharaan arsip bertujuan untuk merawat dan menjaga arsip dari kerusakan sehingga dapat bertahan lama serta dapat digunakan di masa yang akan datang.

Tahapan terakhir adalah penyusutan arsip dinamis. Penyusutan arsip adalah kegiatan pengurangan arsip melalui tiga cara, pertama yaitu memindahkan arsip inaktif dari unit pengolah ke unit kearsipan dalam lingkungan lembaga negara atau badan pemerintahan. Kedua yaitu memusnahkan arsip sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku dan ketiga yakni menyerahkan arsip statis oleh unit kearsipan kepada Arsip Nasional (ANRI). Penyusutan arsip dilaksanakan berdasarkan Jadwal Retensi Arsip (JRA). Pengelolaan arsip dinamis aktif sangat penting untuk diperhatikan.

Mengingat pentingnya arsip dinamis aktif bagi kehidupan suatu organisasi maka sudah menjadi kewajiban bagi organisasi untuk senantiasa berupaya melaksanakan administrasi kearsipan yang baik. Tata kelola penyimpanan arsip sangat menentukan apakah arsip tersebut tersimpan dengan baik atau tidak. Oleh karena itu perlu diperhatikan faktor-faktor yang dapat menentukan keberhasilan pengelolaan arsip.

2.3. Tingkat Pendidikan

2.3.1. Pengertian Tingkat Pendidikan

Andrew E. Sikula (2016) menyatakan tingkat pendidikan adalah suatu proses jangka panjang yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir, yang mana tenaga kerja manajerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis untuk tujuan-tujuan umum.

Pendapat lain menurut Azyumardi Azra (2012) menyatakan bahwa tingkat pendidikan merupakan suatu kegiatan seseorang dalam mengembangkan kemampuan, sikap, dan bentuk tingkah lakunya, baik untuk kehidupan masa kini

dan sekaligus persiapan bagi kehidupan masa yang akan datang dimana melalui organisasi tertentu ataupun tidak terorganisir.

Pendidikan dalam kehidupan manusia merupakan kebutuhan mutlak yang harus dipenuhi sepanjang hayatnya tanpa adanya pendidikan akan sangat mustahil lahirnya peradaban baru yang berkembang, sejahtera, bahagia, dan maju seperti apa yang di cita-citakan dalam pandangan hidup mereka, oleh karena itu pendidikan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kemajuan dari suatu masyarakat atau negara. Semakin tinggi cita-cita atau taraf kemajuan yang diinginkan maka akan semakin tinggi pula tingkat pendidikan yang dibutuhkan (Hasbullah, 2009).

Berdasarkan pengertian sederhana maka pendidikan dapat diartikan sebagai usaha manusia untuk menumbuhkan dan mengembangkan potensi-potensi pembawaan baik jasmani maupun rohani sesuai dengan nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat dan kebudayaan (Ihsan, 2008:1-2)

Pengertian pendidikan menurut John S. Brubaker sebagaimana dikutip oleh Sumitro "pendidikan adalah proses menggali potensi-potensi, kemampuan-kemampuan, dan kapasitas-kapasitas manusia yang mudah dipengaruhi oleh kebiasaan-kebiasaan dan disempurnakan dengan kebiasaan-kebiasaan baik, melalui alat (media) yang disusun sedemikian rupa dan digunakan oleh manusia untuk menolong orang lain atau diri sendiri dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan" (Sumitro, 2008:17). Melalui pendidikan, seseorang dipersiapkan untuk memiliki bekal agar siap tahu, mengenal, dan mengembangkan metode

berpikir secara sistematis agar dapat memecahkan masalah yang akan dihadapi dalam kehidupan dikemudian hari (Soedarmayanti, 2011:32).

Tingkat pendidikan seringkali disamakan dengan jenjang pendidikan karena kedua kata ini memiliki makna yang sama. Jenjang pendidikan adalah tahap pendidikan yang ditetapkan berkelanjutan, yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tingkat kerumitan bahan pengajaran, dan cara penyajian bahan pengajaran (Ihsan, 2012:22).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, menyebutkan pengertian jenjang pendidikan adalah tahapan pendidikan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang dicapai, dan kemampuan yang dikembangkan (Departemen Agama RI, 2007:6). Relevan dengan beberapa deskripsi tentang pengertian tingkat pendidikan atau jenjang pendidikan tersebut, penempatan guru berdasarkan ijazah telah diamanatkan oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab XI Pasal 42, yang berbunyi: “Pendidik harus memiliki kualifikasi minimum dan sertifikasi sesuai dengan jenjang kewenangan mengajar, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional”

Menurut Tirtarahardja dan La Sulo, jenjang pendidikan meliputi: (1) Pendidikan dasar; yaitu memberikan bekal dasar yang diperlukan untuk hidup dalam masyarakat berupa pengembangan sikap, pengetahuan, dan keterampilan dasar. (2) Pendidikan Menengah; adalah pendidikan 3 tahun setelah pendidikan dasar, berfungsi sebagai lanjutan dan perluasan pendidikan dasar serta

mempersiapkan peserta didik untuk melanjutkan pendidikan tinggi atau memasuki dunia kerja. Pendidikan menengah terdiri dari pendidikan kejuruan, pendidikan umum, pendidikan luar biasa, pendidikan kedinasan, dan pendidikan keagamaan.

(3) Pendidikan tinggi; adalah pendidikan yang diselenggarakan untuk menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik yang dapat diterapkan atau mampu mengembangkan pengetahuan dan teknologi. (Tirtarahardja dan La Sulo, 2010: 272 – 274).

Pendidikan Pustakawan adalah pendidikan yang raih oleh seseorang yang bergerak di bidang perpustakaan atau ahli perpustakaan (Aziz, 2008). Menurut kode etik Ikatan Pustakawan Indonesia dikatakan bahwa yang disebut pustakawan adalah “Seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang dimiliki melalui pendidikan”.

Orang yang memiliki pendidikan perpustakaan atau ahli perpustakaan atau tenaga profesional dibidang perpustakaan dan bekerja di perpustakaan. Jadi pustakawan adalah seseorang yang profesional atau ahli dalam bidang perpustakaan.

Dari uraian dapat disimpulkan tingkat pendidikan adalah usaha sadar yang sistematis dalam mengembangkan potensi manusia, baik pola pikir maupun sikap dan perilaku melalui jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi. Pendidikan berkaitan dengan mempersiapkan calon tenaga pustakawan yang diperlukan oleh

suatu instansi atau organisasi sekolah. Semakin tinggi pendidikan seorang pustakawan maka semakin tinggi pula kinerjanya karena pengetahuan yang diperoleh di perguruan tinggi lebih banyak. Dan indikator yang digunakan yaitu :

1. tingkat pendidikan, 2. kesesuaian program studi. (Permendiknas No 16 th 2007).

2.3.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Tingkat Pendidikan

1) Motivasi individu

Motivasi menurut Sumadi Suryabrata adalah keadaan yang terdapat dalam diri seseorang yang mendorongnya untuk melakukan aktivitas tertentu guna pencapaian suatu tujuan. Sementara itu Gates dan kawan-kawan mengemukakan bahwa motivasi adalah suatu kondisi fisiologis dan psikologis yang terdapat dalam diri seseorang yang mengatur tindakannya dengan cara tertentu (Djali, 2008:101). Motivasi berprestasi merupakan salah satu faktor yang ikut menentukan keberhasilan dalam belajar. Besar kecilnya pengaruh tersebut tergantung pada intensitasnya. Klausmeier menyatakan bahwa perbedaan dalam intensitas motivasi berprestasi ditunjukkan dalam berbagai tingkatan prestasi yang dicapai oleh berbagai individu. Semakin besar motivasi seseorang untuk terus berprestasi, maka dia akan terus mencoba menggapai pendidikan mereka ke jejang yang lebih tinggi (Djali, 2012:110).

2) Kondisi Sosial

Kondisi sosial berarti keadaan yang berkenaan dengan masyarakat yang selalu mengalami perubahan-perubahan melalui proses sosial. Proses sosial

terjadi karena adanya interaksi sosial. Interaksi sosial dapat membentuk suatu norma-norma sosial tertentu dalam kelompok masyarakat. Hal ini ditegaskan oleh Sherif, bahwa interaksi sosial antaranggota suatu kelompok dapat menimbulkan suatu norma sosial dalam masyarakat yang berlaku dalam masyarakat tersebut (Gerungan, 2013:110).

3) Kondisi Ekonomi Keluarga

Ekonomi dalam dunia pendidikan memegang peranan yang cukup menentukan. Karena tanpa ekonomi yang memadai dunia pendidikan tidak akan bisa berjalan dengan baik. ini menunjukkan bahwa meskipun ekonomi bukan merupakan pemegang peranan utama dalam pendidikan, namun keadaan ekonomi dapat membatasi kegiatan pendidikan (Made Pidarta, 2009:255-256).

4) Motivasi orang tua Menurut Slameto (2012:61), orang tua yang kurang/tidak memperhatikan dan memberikan dorongan atau motivasi terhadap pendidikan anaknya, misalnya acuh tak acuh terhadap belajar anaknya, tidak memperhatikan sama sekali akan kepentingan-kepentingan dan kebutuhan-kebutuhan anaknya dalam belajar, tidak mengatur waktu belajarnya, tidak menyediakan/melengkapi alat belajarnya, tidak memperhatikan apakah anak belajar atau tidak, tidak mau tau kemajuan belajar anaknya, kesulitankesulitan yang dialami dalam belajar dan lain-lain dapat menyebabkan anak tidak/kurang berhasil dalam belajarnya. Mungkin hasil yang didapatkan tidak memuaskan bahkan mungkin gagal dalam studinya.

5) Budaya

Kebudayaan adalah seluruh sistem gagasan, tindakan dan hasil karya manusia dalam kehidupan masyarakat yang dapat dijadikan milik diri manusia dengan belajar. Ini artinya bahwa hampir seluruh tindakan manusia adalah kebudayaan, karena hanya sedikit tindakan manusia dalam kehidupan.

6) Aksesibilitas

Aksesibilitas merupakan suatu konsep yang menggabungkan (mengkombinasikan): Sistem tata guna lahan secara geografis dengan system jaringan transportasi yang menghubungkannya, dimana perubahan tata guna lahan, yang menimbulkan zona-zona dan jarak geografis di suatu wilayah atau kota, akan mudah dihubungkan oleh penyediaan prasarana atau sarana angkutan (Black, 1981 dalam Miro, 2014:18). Misalnya Jarak Tempuh, Waktu Tempuh, Fasilitas Jalan dan sarana transportasi.

Berdasarkan penelitian Fathoni (2008) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat pendidikan. Dalam penelitian tersebut dikatakan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat pendidikan Keadaan sosial ekonomi setiap orang itu berbeda-beda dan bertingkat, ada yang keadaan sosial ekonominya tinggi, sedang, dan rendah. Faktor-faktor tersebut terbagi atas 2 yaitu faktor sosial dan faktor ekonomi. Faktor sosial terdiri dari Tingkat pendidikan orangtua, tingkat pendidikan anak (jumlah saudara), kesehatan, Dorongan orangtua/Motivasi anak.

Hal ini di perkuat dengan hasil penelitian Suryani (2014) yang menyebutkan bahwa yang mempengaruhi Faktor-faktor tingkat pendidikan adalah sebagai berikut:

a) Latar Belakang Pendidikan Orang Tua

Menurut Gunarsa dan Gunarsa (suryani, 2014) tingkat Pendidikan secara langsung akan menentukan baik buruknya pola komunikasi antara anggota keluarga. Selain itu imbas dari pendidikan orangtua akan mempengaruhi persepsinya tentang penting tidaknya pendidikan. Menurut Herimanto (2008) dengan dasar pendidikan yang relatif memadai untuk mampu memberikan makna terhadap nilai, kegunaan dan pentingnya pendidikan bagi masa depan anaknya sehingga kesungguhan untuk menambah wawasan dan bekerja keras untuk menyekolahkan anaknya menjadi cita-cita dan harapan dalam hidupnya.

b) Jumlah Tanggungan

Banyaknya tanggungan dalam keluarga berimplikasi pada besar kecilnya pengeluaran dalam satu keluarga. Berdasarkan hasil penelitian suryani (2014) di Desa Karangjaladri Ciamis, semakin banyak jumlah tanggungan mengakibatkan persepsi masyarakat nelayan terhadap pendidikan formal semakin rendah. Pendapatan dan Pengeluaran Keluarga.

c) Pendapatan Keluarga

Kondisi Ekonomi keluarga dapat di ukur dengan tingkat kesejahteraan keluarga. Salah satu indikator tingkat kesejahteraan keluarga adalah tingkat pendapatan keluarga. Pendapatan nelayan dapat di peroleh dari usaha

perikanan (usaha penangkapan dan non-penangkapan) maupun dari usaha non perikanan yang di lakukan oleh nelayan. Di satu sisi pendidikan formal di perlukan oleh masyarakat nelayan, namun disisi lain pendidikan formal membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Biaya yang tinggi menjadi salah satu faktor penghambat bagi para nelayan dengan status sebagai masyarakat miskin yang memiliki keterbatasan dalam hal memenuhi kebutuhan dasar hidupnya dari ketidakpastian berusaha. Kemiskinan yang melekat erat pada nelayan mengakibatkan mereka tidak mampu memberikan pendidikan yang cukup pada anak anaknya terutama pendidikan formal (Erizal diacu dalam Suryani 2014).

d) **Pemilikan Kekayaan/Aset**

Menurut Svalastoga dalam penelitian maftukhah 2007 dalam suryani (2014), Kekayaan dapat diartikan sebagai pemilikan barang-barang yang bersifat ekonomis atau yang memiliki nilai jual dan sebagai salah satu factor yang melatarbelakangi pelapisan sosial ekonomi dalam kehidupan bermasyarakat. Kekayaan keluarga dapat dilihat dari besar kecilnya rumah, perhiasan yang dipakai, fasilitas dalam kehidupannya, dan juga harta yang tak terlihat seperti tabungan atau investasi modal. Menurut Undang-undang No 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan /atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Tabungan yang di maksud dalam

penelitian ini adalah bagian dari pendapatan yang tidak dikonsumsi. Jadi disimpan dan akan digunakan di masa yang akan datang.

e) Kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian Suryani (2014) Kesehatan merupakan hal terpenting dalam kehidupan setiap manusia, ketika kita sehat maka semua aktifitas sehari-hari yang kita lakukan akan berjalan lancar dan kualitas hidup kita akan meningkat. Sedangkan ketika kondisi tubuh terserang penyakit tentunya akan sangat menyiksa karena tubuh tidak akan sanggup bekerja dalam keadaan normal.

f) Motivasi orang tua /Motivasi anak

Menurut Reddy (2013) orang tua yang kurang/tidak memperhatikan dan memberi dorongan atau motivasi terhadap pendidikan anaknya, misalnya acuh tak acuh terhadap belajar anaknya, tidak memperhatikan sama sekali akan kepentingan dan kebutuhan anaknya dalam belajar, tidak mengatur waktu belajarnya, tidak menyediakan alat belajarnya, tidak memperhatikan apakah anak belajar atau tidak, tidak mau tau kemajuan belajar anaknya kesulitan yang dialami dalam belajar dan lain-lain dapat menyebabkan anak kurang berhasil dalam belajarnya. Mungkin hasil yang di dapatkan tidak memuaskan bahkan mungkin gagal dalam studinya. Hal ini dapat terjadi pada anak dari keluarga yang kedua orang tuanya terlalu sibuk mengurus pekerjaan mereka atau hal yang lain. Ini menunjukkan bahwa motivasi yang berasal dari orang tua sangatlah di butuhkan oleh seseorang anak dalam menempuh pendidikan.

2.3.3. Indikator Tingkat Pendidikan

Menurut UU SISDIKNAS No. 20 (2003), indikator tingkat pendidikan terdiri dari jenjang pendidikan dan kesesuaian jurusan. Jenjang pendidikan adalah tahapan pendidikan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang akan dicapai, dan kemampuan yang dikembangkan, yaitu terdiri dari:

- a) Pendidikan dasar: Jenjang pendidikan awal selama 9 (sembilan) tahun pertama masa sekolah anak-anak yang melandasi jenjang pendidikan menengah.
- b) Pendidikan menengah: Jenjang pendidikan lanjutan pendidikan dasar.
- c) Pendidikan tinggi: Jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program sarjana, magister, doktor, dan spesialis yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi.

Indikator pendidikan menurut Hasbullah (2011:63) adalah sebagai berikut:

- a) Ideologi, Semua manusia dilahirkan ke dunia mempunyai hak yang sama khususnya hak untuk mendapatkan pendidikan dan peningkatan pengetahuan dan pendidikan.
- b) Sosial Ekonomi, Semakin tinggi tingkat sosial ekonomi memungkinkan seseorang mencapai tingkat pendidikan yang lebih tinggi.
- c) Sosial Budaya, Masih banyak orang tua yang kurang menyadari akan pentingnya pendidikan formal bagi anak-anaknya.

- d) Perkembangan IPTEK, Perkembangan IPTEK menuntut untuk selalu memperbaharui pengetahuan dan keterampilan agar tidak kalah dengan negara maju.
- e) Psikologi, Konseptual pendidikan merupakan alat untuk mengembangkan kepribadian individu agar lebih bernilai.

Indikator yang digunakan dalam mengukur tingkat pendidikan menurut Fahrudin dalam Liza dan Suktiarti (2013) yaitu

- 1) Pendidikan formal dengan indikatornya pendidikan yang diperoleh dibangku sekolah.
- 2) Pendidikan non formal dengan indikatornya pelatihan-pelatihan yang pernah diikuti oleh pekerja.

Menurut Widi Lestari (2011) menjelaskan dimensi tingkat pendidikan meliputi (1) dimensi pendidikan formal dengan indikatornya pendidikan terakhir yang ditamatkan oleh setiap pekerja yang meliputi SD, SMP, SMA dan perguruan tinggi, dan (2) dimensi pendidikan informal dengan indikatornya pendidikan dari lingkungan keluarga, masyarakat dan media lainnya. Dimensi tingkat pendidikan yang digunakan dalam penelitian ini adalah (1) pendidikan formal dengan indikatornya (a) jenjang pendidikan terakhir yang ditamatkan oleh pekerja, dan (b) kesesuaian jurusan; (2) dimensi pendidikan nonformal dengan indikatornya relevansi pendidikan nonformal yang pernah diikuti dengan pekerjaan sekarang; dan (3) dimensi pendidikan informal dengan indikatornya sikap dan kepribadian yang dibentuk dari keluarga dan lingkungan.

Menurut Tirtarahardja (2005:53), indikator tingkat pendidikan terdiri dari:

- 1) Jenjang pendidikan Jenjang pendidikan adalah tahapan pendidikan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang akan dicapai dan kemampuan yang dikembangkan.
- 2) Kesesuaian jurusan Kesesuaian jurusan adalah sebelum karyawan direkrut terlebih dahulu perusahaan menganalisis tingkat pendidikan dan kesesuaian jurusan pendidikan karyawan tersebut agar nantinya dapat ditempatkan pada posisi jabatan yang sesuai dengan kualifikasi pendidikan.
- 3) Kompetensi Kompetensi adalah pengetahuan, penguasaan terhadap tugas, keterampilan dan nilai-nilai dasar yang direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak

2.4. Fasilitas

2.4.1. Pengertian Fasilitas

Menurut Zakiah Daradjat (2012 : 230) Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Sedangkan menurut Suryo Subroto (2010:22) Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang. Lebih luas lagi tentang pengertian Fasilitas (Suhaisimi Arikunto, 2014) berpendapat Fasilitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan, memperlancar pelaksanaan suatu usaha.

Lebih luas lagi tentang pengertian failitas Arikunto (2012) berpendapat, “fasilitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha. Adapun yang dapat memudahkan

dan melancarkan usaha ini dapat berupa benda-benda maupun uang, jadi dalam hal ini fasilitas dapat disamakan dengan sarana yang ada di sekolah.

Menurut The Liang Gie (2006:22) Fasilitas adalah segenap kebutuhan yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan dalam suatu usaha kerja sama manusia. Lebih lanjut Suyanto (2008) menyatakan bahwa, Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang. Selain itu Mulyarto (2011) dalam artikelnya menjelaskan bahwa dengan adanya perlengkapan yang memadai pasti akan membantu kelancaran belajar dan sekaligus akan mendorong siswa agar lebih rajin dan lebih bersungguh-sungguh belajar. Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha. Sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan suatu usaha tersebut biasanya berupa benda – benda atau uang.

Dari beberapa pendapat yang dirumuskan oleh para ahli mengenai pengertian fasilitas dapat dirumuskan bahwa fasilitas berarti segala sesuatu yang bersifat fisik maupun material, yang dapat memudahkan terselenggaranya dalam proses belajar mengajar, misalnya dengan tersedianya tempat perlengkapan belajar di kelas, alat-alat peraga pengajaran, buku pelajaran, perpustakaan, berbagai perlengkapan pratikum laboratorium dan segala sesuatu yang menunjang terlaksananya proses belajar mengajar

2.4.2. Jenis-jenis Fasilitas Perpustakaan

Sebuah perpustakaan, selain dilengkapi dengan koleksi yang memadai juga perlu adanya ketersediaan fasilitas yang dapat menunjang pengelolaan dan

pemanfaatan perpustakaan oleh pustakawan dan pengguna. Fasilitas Perpustakaan banyak jenis dan ragamnya tergantung kebutuhan setiap perpustakaan. Umumnya untuk mengelola perpustakaan memerlukan beberapa fasilitas, seperti gedung/ruangan perpustakaan, Perabotan perpustakaan dan peralatan perpustakaan, media penelusuran koleksi serta media dan koleksi audio visual.

a) Gedung/Ruangan Perpustakaan

Gedung atau ruangan perpustakaan merupakan sarana yang amat penting dalam penyelenggaraan perpustakaan. Pembangunan gedung perpustakaan dan penataan ruangan yang memadai, penyelenggaraan perpustakaan memerlukan sejumlah peralatan dan perlengkapan, baik untuk pelayanan kepada pengguna maupun kegiatan rutin perpustakaan untuk dapat segera dimanfaatkan.

Menurut Aa Kosasih (2009) menyatakan bahwa gedung atau ruangan perpustakaan adalah bangunan yang sepenuhnya diperuntukan bagi seluruh aktivitas sebuah perpustakaan. Disebut gedung apabila bangunannya besar dan permanen, terpisah pergerakan manusia sebagai pengguna perpustakaan, daerah konsentrasi manusia, daerah konsentrasi buku/barang, dan titik-titik layanan yang diberikan perpustakaan.

Muchyidin dan Sasmitamihardja (2008) menyatakan bahwa pada dasarnya gedung perpustakaan umum dibagi dalam dua kelompok ruangan, yaitu: ruang kerja (petugas) dan ruang pelayanan (pengunjung). Adapun rincian ruang perpustakaan pada umumnya adalah sebagai berikut: 1) Ruang baca 2) Ruang koleksi 3) Ruang staf 4) Ruang lainnya.

Selanjutnya Aa Kosasih (2009) mengatakan bahwa gedung/ruangan perpustakaan hendaknya memiliki karakteristik sebagai berikut:

- 1) Rasa aman
- 2) Pencahayaan yang baik
- 3) Didesain untuk mengakomodasi perabotan yang kokoh, tahan lama dan fungsional, serta memiliki persyaratan ruang, aktivitas dan pengguna perpustakaan
- 4) Didesain untuk menampung persyaratan khusus populasi dalam arti cara paling efektif
- 5) Didesain untuk mengakomodasi perubahan pada program pengajaran serta perkembangan teknologi audio visual dan data yang muncul
- 6) Didesain untuk memungkinkan penggunaan, pemeliharaan serta pengamanan yang sesuai menyangkut perabotan, peralatan, alat tulis kantor dan materi
- 7) Dirancang dan dikelola untuk menyediakan akses yang cepat dan tepat waktu keaneka ragam koleksi sumber daya yang terorganisasi
- 8) Dirancang dan dikelola sehingga secara estetis pengguna tertarik dan kondusif dalam hiburan serta pembelajaran, dengan panduan dan tandatanda yang jelas dan menarik.

Fasilitas gedung/ruangan dan perabotan sekolah merupakan salah satu dari fasilitas yang terdapat di perpustakaan yang memberi kemudahan bagi pustakawan dan pengguna perpustakaan. Perpustakaan sebagai unit pelaksana teknis dalam proses belajar mengajar di perguruan tinggi yang

melaksanakan tugas kegiatan teknis dan layanan yang memiliki persyaratan tertentu dalam hal gedung/ruangan dan perabotannya.

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa gedung/ruangan perpustakaan berfungsi sebagai tempat penyimpanan bahan pustaka, aktivitas layanan perpustakaan dan tempat bekerja pustakawan. Lokasi gedung/ruangan perpustakaan yang baik harus berada di lokasi yang mudah dijangkau oleh pengguna. Demikian juga tata ruang perpustakaan diatur dengan baik agar aktivitas layanan perpustakaan berlangsung dengan lancar, pengawasan dan pengamanan koleksi dapat dilaksanakan dengan baik.

b) Perabotan perpustakaan

Setiap perpustakaan memerlukan perabotan untuk menunjang pengelolaan dan pelayanan kepada pengguna. Perabotan perpustakaan merupakan sarana pendukung atau perlengkapan perpustakaan yang digunakan perpustakaan agar dapat mengoptimalkan pengelolaan perpustakaan oleh pustakawan serta mengoptimalkan pelayanan kepada pengguna (Aa Kosasih, 2009).

Sebuah perpustakaan tidak cukup hanya mempunyai koleksi pustaka/buku dan ruang perpustakaan, tetapi juga harus mempunyai peralatan perpustakaan yang dapat dinikmati dan dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan. Muchyidin dan Sasmitamihardja (2010) mengatakan bahwa perabotan perpustakaan berupa peralatan mobiler yang diperlukan untuk mengakomodir koleksi, tempat bekerja staf, dan tempat

pembaca/belajar para pengunjung perpustakaan. Beberapa mobiler yang diperlukan hampir di setiap perpustakaan adalah:

- 1) Rak buku biasa dan rak buku referensi
- 2) Rak majalah dengan berbagai ukuran dan bentuk
- 3) Lemari katalog, juga dengan berbagai ukuran dan corak
- 4) Kursi baca dan kursi kerja terdiri dari berbagai bentuk (segi empat dan/atau bulat) dapat berbentuk sofa untuk anak-anak, remaja, dan orangdewasa/tua.
- 5) Meja baca dan meja kerja terdiri dari berbagai corak seperti kursi bacadan kursi kerja
- 6) Meja peminjaman yang dapat berbentuk huruf L, U, atau bentuk memanjang. Meja peminjaman biasanya terdiri atas beberapa unit yangdapat dipisah-pisah
- 7) Meja studi khusus (*study carrel*)
- 8) Rak surat kabar
- 9) Meja untuk kamus
- 10) Meja untuk atlas
- 11) Papan pameran (*display*)
- 12) Kereta buku (*trolley*)
- 13) Bangku pijakan atau tangga
- 14) Lemari penyimpanan alat-alat audio-visual, dsb.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa perabotan perpustakaan adalah semua fasilitas perpustakaan yang diletakkan sesuai

dengan fungsinya masing- masing.Semua fasilitas perabotan perpustakaan tersebut disediakan untuk memudahkan pengelola perpustakaan dan juga untuk kepuasan pengguna perpustakaan.

c) Peralatan perpustakaan

Peralatan perpustakaan adalah barang-barang yang diperlukan secara langsung dalam mengerjakan tugas atau kegiatan di perpustakaan. Yang termasuk dalam perlengkapan perpustakaan antara lain:

- 1) Buku pedoman perpustakaan
- 2) Buku klasifikasi
- 3) Kartu katalog
- 4) Buku induk
- 5) Kantong buku
- 6) Lembar tanggal kembali
- 7) Leber
- 8) Cap inventaris
- 9) Cap Perpustakaan
- 10) Bak stempel
- 11) Kartu pemesanan
- 12) Mesin ketik/komputer
- 13) Lem, dan lain-lain.

Jadi, penulis menyimpulkan bahwa peralatan perpustakaan adalah Semua perlengkapan perpustakaan yang disediakan perpustakaan untuk

dinikmati oleh pengguna perpustakaan, serta memperoleh kenyamanan dan kepuasan pengguna perpustakaan.

d) Media Penelusuran Informasi

Sistem penelusuran atau temu-balik informasi di perpustakaan merupakan unsur yang sangat penting. Tanpa sistem temu-balik, pengguna akan mengalami kesulitan mengakses sumber informasi yang tersedia di perpustakaan. Sebaliknya, perpustakaan akan mengalami kesulitan untuk mengkomunikasikan sumber informasi yang tersedia kepada pengguna, bila sistem temu-balik yang memadai tidak tersedia.

Salah satu sistem temu-balik yang umum dikenal di perpustakaan adalah katalog perpustakaan, pengguna dapat melakukan akses ke koleksi perpustakaan. Perpustakaan menginformasikan keadaan sumber daya informasi yang dimilikinya kepada pengguna melalui katalog. Pada perpustakaan konvensional biasanya menggunakan media penelusuran informasi berupa katalog berbentuk kartu. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pada perpustakaan modern saat ini umumnya sudah menggunakan katalog Online Public Access Catalog (OPAC). Jadi, istilah Online Public Access Catalog mempunyai pengertian sebagai suatu sistem penelusuran sumber informasi oleh masyarakat pengguna dengan menggunakan computer yang terhubung ke pangkalan data.

e) Media dan Koleksi Audio Visual

Sebagaimana telah jelaskan di atas, koleksi perpustakaan tidak hanya berbentuk buku atau tercetak, tetapi juga terdapat dalam bentuk audio

visual. Biasanya koleksi audio visual baru dapat dimanfaatkan oleh pengguna dengan menggunakan audio visual. Media audio visual yang mempunyai unsur suara dan unsur gambar. Jenis media ini mempunyai kemampuan yang lebih baik, dan media ini di bagi ke dalam 2 jenis yaitu audio visual diam yang menampilkan suara dan visual diam seperti film sound slide, dan audio visual gerak yaitu media yang dapat menampilkan unsur suara dan gambar yang bergerak, seperti film, video, kaset dan VCD.

Sedangkan yang dimaksud dengan audio visual adalah koleksi perpustakaan yang dibuat atas hasil teknologi elektronik, bukan hasil cetakan dari kertas. Koleksi audio visual berasal dari bahan- bahan non konvensional, contohnya film suara, kaset video, tipe rekorder, slide suara dan lain- lain.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa, dalam media dan koleksi audio visual terdapat dua unsur yang saling bersatu yaitu audio dan visual. Adanya unsur audio memungkinkan pengguna perpustakaan dapat menerima informasi melalui pendengaran, sedangkan unsur visual memungkinkan pengguna perpustakaan dapat menerima informasi melalui bentuk visualisasi atau gambar. Selain jenis koleksi diatas, fasilitas internet juga termasuk ke dalam jenis media audio visual. Melalui jaringan internet, pengguna perpustakaan dapat menelusuri informasi, baik informasi dalam bentuk suara maupun dalam bentuk visual atau gambar.

2.4.3. Indikator Fasilitas

Fasilitas yang merupakan alat untuk membedakan program lembaga pendidikan yang satu dari pesaing yang lainnya. Fasilitas kerja merupakan sarana pendukung dalam aktivitas kantor pemerintahan yang berbentuk fisik, dan digunakan dalam kegiatan normal, memiliki jangka waktu kegunaan yang relatif permanen dan memberikan manfaat untuk masa yang akan datang. Semakin besar aktifitas suatu kantor pemerintahan maka semakin lengkap pula fasilitas dan sarana pendukung dalam proses kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut.. Suatu kantor pemerintahan harus mempunyai berbagai macam kelengkapan fasilitas kerja seperti gedung kantor, komputer, meja, kursi, lemari dan fasilitas pendukung lainnya seperti kendaraan dinas. Indikator fasilitas menurut Faisal (2014) adalah:

1) Komputer, 2) Meja kantor, 3) Parkir, 4) Bangunan, 5) Kantor, 6) Transportasi.

Indikator fasilitas menurut Sofyan (2012) adalah:

- 1) Sesuai dengan kebutuhan
- 2) Mampu mengoptimalkan hasil kerja
- 3) Mudah dalam penggunaan
- 4) Mempercepat proses kerja
- 5) Penempatan ditata dengan benar.

Moenir dalam Sedarmayanti (2016) membagi fasilitas mejadi 3 golongan, yaitu:

- 1) Fasilitas Alat

Kerja Seorang pegawai atau pekerja tidak dapat melakukan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya tanpa disertai alat kerja. Alat kerja ini pun terbagi atas dua jenis yaitu sebagai berikut:

a) Alat kerja manajemen

Alat kerja manajemen berupa aturan yang menetapkan kewenangan dan kekuasaan dalam menjalankan kewajibannya. Jadi, dengan alat kewenangan dan kekuasaan itu lah manajemen dapat menjelaskan fungsinya untuk memimpin, mengarahkan, mengatur dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan oleh pegawai atau pekerja.

b) Alat kerja operasional

Alat kerja operasional yaitu semua benda atau barang yang berfungsi sebagai alat yang langsung digunakan dalam produksi. Dengan pengertian 36 ini termasuk di dalamnya semua alat kerja di kantor seperti mesin tik, mesin pengganda, mesin penghitung, mesin komputer.

2) Fasilitas Perlengkapan Kerja

Perlengkapan kerja ialah semua benda atau barang yang digunakan dalam pekerjaan tetapi tidak langsung untuk berproduksi, melainkan berfungsi sebagai pelancar dan penyegar dalam pekerjaan. Termasuk dalam perlengkapan kerja ini adalah:

a) Gedung dengan segala sarana yang diperlukan, termasuk jalan, selokan, air bersih, pembuangan air kotor dan halaman parkir.

b) Ruang kerja dan ruangan lain yang memadai dengan layout yang efisien.

c) Penerangan yang cukup.

- d) Mebel yang meliputi meja dan kursi kerja, meja dan kursi tamu, almari dengan segala bentuk dan keperluan, meja serba guna dan segala macam meja kursi lemari yang diperlukan di tempat kerja.
 - e) Alat komunikasi berupa telepon, teleks, dan kendaraan bermotor (sebagai perlengkapan kerja) antara lain untuk kurir, antar jemput pegawai.
 - f) Alat-alat yang berfungsi untuk penyegar ruangan, seperti kipas angin, air conditioning (AC).
 - g) Segala macam peralatan rumah tangga kantor (alat pemasak, alat pencuci, alat pembersih, pecah belah dan lain-lain).
- 3) Fasilitas Sosial

Fasilitas sosial yaitu fasilitas yang digunakan oleh pegawai dan berfungsi sosial. Misalnya penyediaan mess, asrama untuk para pegawai bujangan, rumah jabatan, rumah dinas dan kadang-kadang kendaraan bermotor termasuk juga sebagai fasilitas sosial. Penyediaan dari penggunaan sosial ini tidak mungkin dapat memenuhi kepuasan pegawai, baik dari segi jumlah maupun segi kualitas. Pengaturan yang objektif dan dirasa adil akan sangat membantu kedua belah pihak (organisasi dan pegawai) memperlancar usaha.

Fasilitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah fasilitas kerja fisik yaitu segala sesuatu (kemudahan) yang berupa alat-alat kerja operasional dan perlengkapan operasional kerja yang tersedia untuk mendukung pelaksanaan pekerjaan pegawai kecamatan.

2.5. Kualitas Pelayanan

2.5.1. Pengertian Pelayanan

Pada prinsipnya semua kegiatan yang dilakukan di perpustakaan ditujukan untuk melayani kebutuhan pengguna perpustakaan. Salah satunya adalah aktivitas layanan perpustakaan. Aktivitas layanan perpustakaan berarti penyedia bahan pustaka secara cepat dan akurat dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi bagi pengguna perpustakaan. Perpustakaan memberi pelayanan bahan pustaka kepada pengguna, agar bahan pustaka yang telah diolah dapat dimanfaatkan dengan cepat oleh pengguna perpustakaan.

Pada hakikatnya layanan perpustakaan mengandung arti: pemberian informasi kepada pengguna perpustakaan tentang hal-hal berikut:

- a) Segala bentuk informasi yang dibutuhkan pengguna perpustakaan, baik untuk dimanfaatkan ditempat ataupun dibawa pulang untuk digunakan di luar ruang perpustakaan.
- b) Manfaat berbagai sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan merujuk pada keberadaan sebuah informasi. Menurut Sumantri (2010) layanan perpustakaan adalah semua jenis kegiatan yang pelaksanaannya dilakukan dengan hubungan baik secara langsung kepada pengguna. Layanan pemakai menjadi tolak ukur bagi keberhasilan kerja suatu perpustakaan, walaupun tidak mungkin berdiri sendiri tanpa didukung oleh kegiatan pembinaan koleksinya.

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014:5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi

langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Dalam pengertian lain, menurut Moenir (2015:27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Menurut Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan pemberian fasilitas jasa perpustakaan kepada pengguna yang hasilnya dapat dirasakan dalam bentuk kepuasan, sehingga pelayanan yang diberikan perpustakaan dapat dikatakan berhasil bila pengguna perpustakaan telah merasa puas dengan apa yang didapatkan di perpustakaan.

2.5.2. Kualitas Pelayanan

Menurut Fatmawati (2013:51) Kualitas layanan perpustakaan merupakan kepuasan yang didapatkan oleh setiap pemustaka setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan kesesuaian pelayanan yang diinginkan. Berdasarkan penjelasan tersebut suatu kualitas pelayanan merupakan hal yang terpenting yang harus diutamakan oleh perpustakaan dalam memberikan suatu layanan berupa jasa kepada pemustaka agar untuk memenuhi harapan atau tuntutan pemustaka, serta untuk mengetahui layanan diberikan memiliki suatu

kualitas yaitu dengan melakukan survei kepada para pemustaka dengan menggunakan dimensi-dimensi kualitas layanan.

Menurut Lupiyadi (2012, 182) dimensi kualitas layanan terdiri dari lima dimensi diantaranya adalah:

- 1) *Tangible* (Bukti fisik) yaitu berhubungan dengan fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana dan prasana yang disediakan serta komponen-komponen utama kualitas pelayanan.
- 2) *Reability* (keandalan) yaitu berkaitan suatu perusahaan mampu memberikan layanan secara akurat dan dapat dipercaya.
- 3) *Responsivennes* (daya tanggap) yaitu keinginan membantu dan merespon permintaan secara cepat dan tepat.
- 4) *Assurance* (Jaminan) yaitu meliputi kesopanan karyawan, keamanan dan pengetahuan pegawai.
- 5) *Emphaty* (empati) yaitu berhubungan dengan pegawai mampu memahami permasalahan pelanggan dan mengatasi keluhan.

Kualitas adalah sesuatu yang harus dikerjakan bagi penyedia jasa dengan baik. Kualitas suatu produk atau jasa merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.

Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan

atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan. Dalam perspektif TQM (Total Quality Management), kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang di tekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia.

Menurut Fandy Tjiptono (2014:268) definisi “kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen”. Menurut Wyock (dalam Lovelock, 1988) yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2014:268) “kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen”.

Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan jika jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan konsumen dan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen. Hal tersebut berlaku sebaliknya jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

Dengan kualitas pelayanan yang baik maka perusahaan akan mendapatkan citra yang baik dari konsumen, sehingga memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalani hubungan yang kuat dengan perusahaan, dalam hubungan tersebut perusahaan dapat lebih memahami apa yang menjadi kebutuhan dan harapan konsumen. Dengan demikian perusahaan dapat

meningkatkan kepuasan konsumen, dan kepuasan konsumen dapat menciptakan kesetiaan/loyalitas konsumen kepada perusahaan karena perusahaan telah memberikan kualitas yang melebihi harapan konsumen

2.5.3. Jenis-jenis Pelayanan

Perpustakaan berperan penting dalam memberikan informasi bagi pengguna secara optimal. Pengguna Perpustakaan mengharapkan dapat menelusuri informasi yang dibutuhkan secara mudah, cepat dan akurat. Layanan yang disajikan oleh perpustakaan hendaknya sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Sebagaimana Purwani Istiana (2014) dalam bukunya yang berjudul “layanan perpustakaan”, menyebutkan ada 12 jenis layanan perpustakaan, yaitu:

- 1) Layanan Sirkulasi Layanan sirkulasi (layanan peminjaman/pengembalian koleksi) merupakan layanan yang umum ada disemua jenis perpustakaan.
- 2) Layanan Referensi Layanan referensi adalah layanan yang memberikan informasi langsung kepada pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkan.
- 3) Layanan keanggotaan Layanan keanggotaan merupakan layanan perpustakaan yang diperuntukan bagi pengunjung perpustakaan yang berkeinginan untuk mendaftarkan diri sebagai anggota perpustakaan.
- 4) Layanan Majalah dan Jurnal (Layanan Terbitan Berseri) Layanan Majalah dan jurnal adalah layanan yang menyediakan artikel-artikel dari berbagai majalah dan jurnal yang dilanggan atau yang dimiliki perpustakaan.

- 5) Layanan Penelusuran Informasi Layanan penelusuran informasi adalah jasa layanan yang membantu pemustaka menelusurkan informasi sesuai topik yang dibutuhkan.
- 6) Layanan Perpustakaan keliling Layanan perpustakaan keliling adalah layanan perpustakaan yang bergerak (*mobile Library*) dengan membawa bahan pustaka seperti buku, majalah, koran dan bahan pustaka lainnya untuk melayani masyarakat dari suatu tempat ke tempat lain yang belum terjangkau perpustakaan umum.
- 7) Layanan Silang Layan Layanan silang layan diartikan sebagai pemberian jasa antara dua perpustakaan atau lebih.
- 8) Layanan Cetak, Fotokopi dan Alih Media Pemustaka berharap dapat memperoleh layanan yang dibutuhkan untuk mencetak (print) dokumen yang dia buat, Maka pemustaka menginginkan pelayanan tersebut di perpustakaan. Layanan lain yang juga diperlukan adalah layanan fotokopi, layanan ini diperlukan oleh pemustaka jika mereka menginginkan memfotokopi sebagian dari koleksi perpustakaan untuk keperluan Studi dan sebagainya. Layanan lainnya adalah layanan alih media seperti scanni dokumen, gambar, peta dan berbagai ilustrasi terkadang diperlukan dalam bentuk file sehingga perlu perangkat scanning dokumen.
- 9) Layanan Pendidikan, pelatihan dan penyuluhan Pendidikan pemakai merupakan program yang sudah semestinya diselenggarakan oleh perpustakaan sehingga mampu memberikan petunjuk dan arahan kepada pemustaka, sehingga mereka dapat memanfaatkan sumber informasi dan

berbagai layanan yang disediakan oleh perpustakaan dengan lebih efektif dan efisien.

- 10) Layanan Koleksi Digital Perkembangan teknologi dan informasi berkembang sedemikian pesat, sehingga hal ini memungkinkan perpustakaan untuk memanfaatkan teknologi, untuk menyediakan koleksi digital. Koleksi digital memberikan keluasan agar lebih banyak pengguna dalam waktu yang bersamaan memanfaatkan sumber informasi yang sama.
- 11) Layanan Audio Visual Layanan audio visual adalah layanan yang disediakan perpustakaan yang tertarik dengan informasi yang di kemas dalam kaset CD, CD ROM, disket dan sebagainya.
- 12) Layanan Learning Common Layanan Learning Common merupakan fasilitas belajar yang disediakan perpustakaan, dirancang secara unik yang menyatukan beberapa fasilitas dukungan pembelajaran.

Menurut Yoyo (2010) layanan perpustakaan terdiri dari dua jenis layanan, yaitu:

- a) Layanan Teknis merupakan layanan yang tidak langsung berhubungan dengan pembaca (technical services), yang pekerjaannya meliputi:
 - 1) Pengadaan bahan pustaka
 - 2) Pengorganisasian bahan pustaka atau pengolahan bahan pustaka
 - 3) Administrasi lainnya.
- b) Layanan pembaca merupakan layanan yang langsung berhubungan dengan pembaca atau pemakai perpustakaan, yang pekerjaannya meliputi:
 - 1) Layanan sirkulasi

- 2) Layanan referensi
- 3) Layanan ekstensi
- 4) Layanan silang layan.

Menurut Suherman (2009) menambahkan bahwa jenis-jenis layanan terdiri dari beberapa jenis layanan, yaitu:

- a) Layanan sirkulasi
- b) Layanan membaca di perpustakaan
- c) Pemutaran film
- d) Layanan jasa informasi.

BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

3.1. Kerangka Konseptual

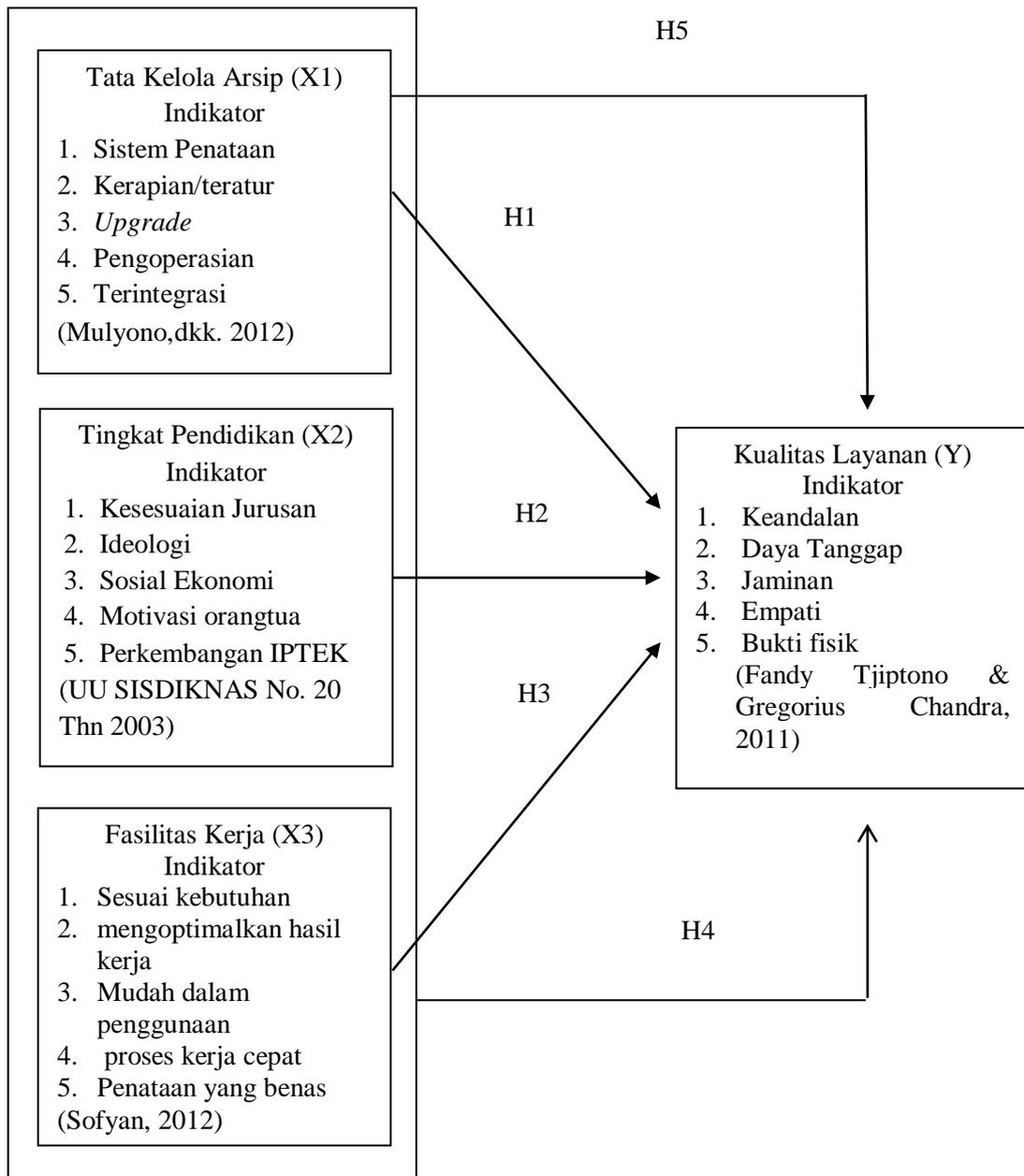
Tata kelola arsip yang baik dalam administrasi perkantoran dipandang sangat penting mengingat salah satu fungsinya yaitu sebagai sumber informasi yang memiliki fungsi sebagai memori kolektif bangsa, aset organisasi, bukti akuntabilitas, serta dapat digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Berdasarkan hal tersebut maka arsip memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan sehingga arsip menjadi ke butuhan baik dalam organisasi maupun masyarakat umum.

Pendidikan pustakawan merupakan faktor penting karena pustakawan merupakan tenaga profesi dalam bidang informasi, khususnya informasi publik, informasi yang disediakan merupakan informasi publik melalui lembaga kepustakawanan yang meliputi berbagai jenis perpustakaan.

Fasilitas perpustakaan yang harus ada untuk memberikan kepuasan kepada pengguna selain gedung dan ruangan perpustakaan yaitu perabot, perlengkapan dan koleksi perpustakaan yang merupakan sumber informasi utama suatu perpustakaan.

Kualitas pelayanan penting sebagai evaluasi untuk meningkatkan efesiensi dan efektivitas pelayanan perpustakaan. Dengan adanya penilaian terhadap kualitas tersebut, maka upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan perpustakaan bisa dilakukan secara teratur dan sistematis.

Adapun kerangka konseptual penelitian dapat dilihat pada berikut:



Gambar 3.1. Kerangka Konseptual Penelitian

3.2. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah serta kerangka pemikiran yang telah diuraikan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa hipotesis penelitiannya yaitu:

1. Tata kelola arsip berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.
2. Tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.
3. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.
4. Tata kelola arsip, tingkat pendidikan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene
5. Tata kelola arsip lebih dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.

3.3. Defenisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian/obyek yang diteliti. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat.

a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi, yang menyebabkan timbulnya atau berubahnya variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah tata kelola arsip, tingkat pendidikan dan fasilitas

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan.

Definisi operasional variable penelitian merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Definisi operasional penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1. Definisi Operasional Penelitian

Jenis Variabel	Defenisi	Indikator
Tata Kelola Arsip (X1)	Tata kelola arsip merupakan suatu proses mulai dari penciptaan, penerimaan, pengumpulan, pengaturan, pengendalian, pemeliharaan dan perawatan serta penyimpanan dokumen menurut sistem tertentu yang saat dibutuhkan dapat ditemukan dengan cepat dan tepat ditemukan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem Penataan 2. Kerapian/teratur 3. <i>Upgrade</i> 4. Pengoperasian 5. Terintegrasi (Mulyono,dkk. 2012)
Tingkat Pendidikan (X2)	Tingkat pendidikan adalah usaha sadar yang sistematis dalam mengembangkan potensi manusia, baik pola pikir maupun sikap dan perilaku	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian Jurusan 2. Ideologi 3. Sosial Ekonomi 4. Motivasi orangtua 5. Perkembangan

	melalui jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi.	IPTEK (UU SISDIKNAS No. 20 Thn 2003)
Fasilitas Kerja (X3)	Fasilitas kerja adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuai dengan kebutuhan 2. Mampu mengoptimalkan hasil kerja 3. Mudah dalam penggunaan 4. Mempercepat proses kerja 5. Penempatan ditata dengan benar. (Sofyan, 2012)
Kualitas Pelayanan (Y)	Kualitas pelayanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan pemberian fasilitas jasa perpustakaan kepada pengguna yang hasilnya dapat dirasakan dalam bentuk kepuasan, sehingga pelayanan yang diberikan perpustakaan dapat dikatakan berhasil bila pengguna perpustakaan telah merasa puas dengan apa yang didapatkan di perpustakaan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan 2. Daya Tanggap 3. Jaminan 4. Empati 5. Bukti fisik Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, 2011)

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1. Pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian dengan data kuantitatif yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulan. Pengertian dari metode deskriptif menurut Sugiyono (2013) adalah Metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

4.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene yang beralamatkan di Jalan Ammana Pattolawali No. 38 Kabupaten Majene.

Adapun waktu penelitian akan dilaksanakan selama 2 bulan terhitung dari bulan Januari sampai dengan bulan Februari 2021.

4.3. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:117). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene yang berjumlah 56 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. (Sugiyono, 2013:118). Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode sensus yang berarti yang menjadi sampel adalah seluruh jumlah populasi dalam penelitian sebanyak 56 responden.

4.4. Teknik Pengumpulan Data

1. Metode kuisisioner (Daftar Pertanyaan)

Metode Kuesioner yakni suatu daftar pertanyaan atau pernyataan yang diajukan kepada responden berkenaan dengan variabel-variabel yang diindikasikan mempengaruhi kualitas pelayanan dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

2. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari berbagai dokumen–dokumen penelitian, laporan–laporan tertulis, referensi kepustakaan dan informasi terkait penelitian, misalnya sejarah organisasi, jumlah pegawai pekerja sosial, struktur organisasi, dan data tertulis lainnya.

4.5. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau

berbentuk angka-angka Dalam hal ini data kuantitatif yang diperlukan adalah: Jumlah pegawai, jumlah sarana dan prasarana, dan hasil angket.

2. Sumber Data

Sumber data mempunyai peran yang sangat penting dalam penelitian karena dengan adanya sumber data penulis akan mendapat sumber yang dapat dipergunakan untuk mengetahui segala informasi yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Sumber data yang mendukung jawaban permasalahan dalam penelitian dengan cara sebagai berikut :

a. Sumber data primer

Yaitu data yang diperoleh dari sumber pertama, dalam hal ini adalah seluruh pegawai pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.

b. Sumber data sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari catatan-catatan, buku-buku, makalah, laporan, arsip, internet dan dokumen lainnya.

4.6. Metode Analisis Data

1. Uji Kualitas data

Kualitas data penelitian suatu hipotesis sangat tergantung pada kualitas data yang dipakai dalam penelitian tersebut. Kualitas dan penelitian ditentukan oleh instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data untuk menghasilkan data yang berlaku. Adapaun uji yang digunakan untuk menguji kualitas data dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas. (Iskandar, 2010 : 68)

a) Uji Validitas untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur itu mengukur hal yang akan diukur, setelah dihitung, nilai korelasi yang diperoleh dan dibandingkan dengan angka kritis tabel korelasi nilai r . Apabila nilai korelasi yang diperoleh lebih besar daripada angka kritik tabel korelasi nilai r , maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Membandingkan angka korelasi yang diperoleh dengan angka kritik tabel korelasi nilai r . Bila nilai $r > r$ tabel, maka pertanyaan tersebut valid atau signifikan dalam penelitian ini, angka kritik tabel korelasi untuk nilai r adalah $r(N-2;\alpha)$. Uji Validitas dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 24.0*.

b) Uji Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Pengujian reliabilitas digunakan yaitu dengan *Alpha Cronbach*. *Alpha Cronbach* digunakan untuk mencari reliabilitas dengan instrumen yang skornya rentangan antara beberapa nilai, misalnya 0-10 atau 0-1000 atau bentuk skal 1-3,1-5 atau 1-7 dan seterusnya. Menurut Singgih (2009), menyatakan bahwa koefisien *Alpha Cronbach* berada diantara 0 dan 1. Semakin mendekati angka 1,0 maka semakin baik kekonsistenan instrumen yang diuji. Penilaian koefisien *Alpha Cronbach* berdasarkan aturan berikut :

$r_{Alpha} > 0,9$ = sempurna, $r_{Alpha} > 0,8$ = baik, $r_{Alpha} > 0,7$ = dapat diterima,

$r_{Alpha} > 0,6$ = dipertanyakan, $r_{Alpha} > 0,5$ = buruk, $r_{Alpha} < 0,5$ = tidak dapat

diterima. Uji Reliabilitas menggunakan program *SPSS 24.0*.

2. Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis yang diajukan sebagai berikut :

- a) Uji t (parsial) digunakan untuk menguji parameter koefisien regresi setiap peubah bebas secara parsial. Hal ini berarti bahwa uji t dapat mengetahui apakah peubah bebas secara individu mempunyai pengaruh yang berarti terhadap peubah respon.

Pengujinya adalah :

$H_0 : b_i = 0$ (faktor X_i tidak mempengaruhi Y)

$H_1 : b_i \neq 0$ (faktor X_i mempengaruhi Y), jika suatu faktor X mempunyai pengaruh terhadap Y, jika nilai t_{hitung} lebih besar t_{tabel} atau nilai probabilitas hitung lebih kecil dari α ($\alpha=5\%$). Pengaruh disini berarti bahwa terjadi penolakan terhadap H_0 . Sedangkan kebalikannya jika nilai t_{hitung} lebih kecil t_{tabel} atau nilai probabilitas hitung lebih besar dari α ($\alpha=5\%$), maka menunjukkan faktor X tidak mempunyai pengaruh terhadap Y.

$t_{hitung} > t_{tabel}$ atau P value $< \alpha$; Tolak H_0

$t_{hitung} < t_{tabel}$ atau P value $> \alpha$; Terima H_0

- b) Uji F (pengujian serentak) digunakan untuk menguji kesesuaian model secara serentak apakah tata kelola arsip berpengaruh terhadap kualitas layanan. Suatu faktor X akan mempengaruhi Y secara besar dari F_{tabel} , maka minimal ada satu X mempengaruhi Y. Sedangkan jika F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} , maka dipastikan tidak ada satupun X yang mempengaruhi Y. Jika dijabarkan lebih lanjut :

$F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima, artinya faktor X secara bersama tidak berpengaruh nyata terhadap Y.

$F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak, artinya minimal ada satu faktor X yang berpengaruh nyata terhadap Y.

c) Analisis Regresi Berganda

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi berganda untuk menguji hipotesis dengan bantuan program SPSS dengan rumus

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \varepsilon$$

dengan :

Y	=	Kualitas Layanan
x_1	=	Tata Kelola Arsip
x_2	=	Tingkat Pendidikan
x_3	=	Fasilitas Kerja
b_0	=	Konstanta regresi
b_1, b_2, \dots, b_4	=	Koefisien regresi (parameter) yang diestimasi
ε	=	Error term

3. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2018:111), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel independen dan dependennya berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi data yang normal atau mendekati normal yaitu distribusi tidak menyimpang ke kiri atau ke kanan (kurva normal). Pengujian normalitas data menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dalam program aplikasi SPSS dengan taraf probabilitas (sig) 0,05. Kriteria pengujian uji Kolmogorov-

Smirnov adalah nilai probabilitas (sig) $> 0,05$, maka data berdistribusi normal, sedangkan nilai probabilitas (sig) $< 0,05$, maka data tidak berdistribusi normal.

b) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau bebas. Menurut Ghozali (2018:105), tujuan uji multikolinearitas adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik memiliki model yang didalamnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Uji multikolinearitas dilihat dari nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Apabila nilai VIF < 10 , berarti tidak terdapat multikolinieritas. Jika nilai VIF > 10 maka terdapat multikolinieritas dalam data

c) Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2018:135) mengatakan bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Uji heteroskedastisitas untuk menguji terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas maka dilihat dari nilai koefisien korelasi antara masing-masing variabel bebas dengan variabel pengganggu. Apabila nilai probabilitas (sig) $>$ dari $0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2018:139)

d) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain. Hal ini sering ditemukan pada data runtut waktu (time series), karena sampel atau observasi tertentu cenderung dipengaruhi oleh observasi sebelumnya. Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi dengan cara melakukan uji Durbin – Watson (DW test) (Ghozali,2018).

e) Uji Linearitas

Uji linearitas berfungsi untuk mengetahui apakah antara variabel independen dan dependen berbentuk linear atau tidak. Menurut Santoso (2012: 243) jika hubungan tidak linear, maka model regresi tersebut akan bias disaat melakukan prediksi terhadap variabel dependen.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil Penelitian

5.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

SEJARAH SINGKAT

Sebelum berdiri ‘sendiri’ pada tahun 2006, Perpustakaan Daerah telah beroperasi di bawah naungan Sekretariat Daerah bagian Organisasi, karena operasionalnya yang masih jauh dari harapan publik, sekelompok anak muda yang memikul keresahan atas kondisi pengembangan sarana penunjang pendidikan di Mejene (Perpustakaan), berbicara untuk memprakarsai maksimalisasi pengembangan Perpustakaan Daerah di Kabupaten Majene. Pada tahun 2006, gerak ide sekelompok generasi muda tersebut, mendapat respon positif dari Pemerintah Daerah Kabupaten Majene. Fasilitas Gedung (yang kini menjadi Kantor Perpusda), sumbangan donatur buku, antara lain Bapak H. Tashan Burhanuddin, H. Muh. Darwis (saat itu masih menjabat sebagai Bupati Majene), H. Kalma Katta, H. Rizal Sirajuddin (Sekda Majene), Matheus (Dosen Unhas), sebagian buku yang ada di bagian organisasi, dan Adi Ahsan menjadi bekal awal ‘pengembangan’ Perpusda Kabupaten Majene.

Dan pada tahun 2006 ‘Perpusda’ diresmikan oleh Bapak Bupati Majene (H. Muh. Darwis). Dalam proses pengembangannya antara tahun 2006-2008, ‘Perpusda’ yang hanya dikelola oleh tujuh orang Staf Tenaga Honorer, dan seorang penanggungjawab, berhasil menyiapkan sarana berupa tambahan buku

Lima Ribu Eksemplar dari Perpustakaan Nasional Jakarta, Tiga Ribu Eksemplar dari Pemerintah Daerah Kab. Majene lewat Anggaran APBD, delapan unit komputer, enam diantaranya digunakan sebagai fasilitas pemanfaatan internet gratis (Anggaran APBD), AC untuk fasilitas ruang baca (Anggaran APBD), pemagangan empat orang Staf Honorer di Makassar (anggaran APBD), dan satu unit kendaraan roda empat (Perpustakaan Keliling), sumbangan Perpustakaan Nasional Jakarta. Tahun 2009, lewat kebijakan PP 41 tahun 2007 tentang kelembagaan pelayanan publik di provinsi, kabupaten, dan kota yang mensyaratkan layanan perpustakaan berdiri sendiri menjadi satu unit pelayanan karena bidang Perpustakaan menjadi urusan wajib Pemerintah Daerah, sehingga Pemda/DPRD Kab. Majene secara resmi menetapkan PERDA No. 14 tahun 2008 tentang Kelembagaan Perpustakaan, sesuai amanat PP No. 41 tahun 2007, maka urusan Perpustakaan menjadi Unit Kerja (SKPD) berupa Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi (KPAD) selanjutnya di bentuk PERDA No. 2 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja OPD Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Majene selanjutnya PERBUP No. 32 Tahun 2016 Tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.

VISI DAN MISI

1. VISI

“MENJADIKAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP SEBAGAI SUMBER INFORMASI YANG HANDAL DAN MODEREN YANG BERPERAN DALAM MENUNJANG TERWUJUDNYA MAJENE SEBAGAI KOTA SENTRA PENDIDIKAN DI PROPINSI SULAWESI BARAT.”

2. MISI

- 1) Merumuskan Kebijakan Teknis dibidang perpustakaan dan arsip.
- 2) Melaksanakan Pelayanan perpustakaan dan arsip secara konvensional dan sistem komputerisasi
- 3) Meningkatkan wahana bahan pustaka
- 4) Melaksanakan penilaian dan akuisisi arsip in-aktif dan statis
- 5) Melaksanakan pengolahan, penyimpanan dan pelestarian arsip dan bahan pustaka

5.1.2. Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pegawai dan honorer yang bekerja pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene sebanyak 56 (lima puluh enam) orang. Terdapat 3 (tiga) karakteristik responden yang dimasukkan dalam penelitian, yaitu berdasarkan usia, jenis kelamin dan status kepegawaian. Untuk memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka disajikan tabel mengenai responden seperti dijelaskan berikut ini:

1. Usia Responden

Adapun data mengenai umur responden pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene dapat dilihat sebagai berikut:

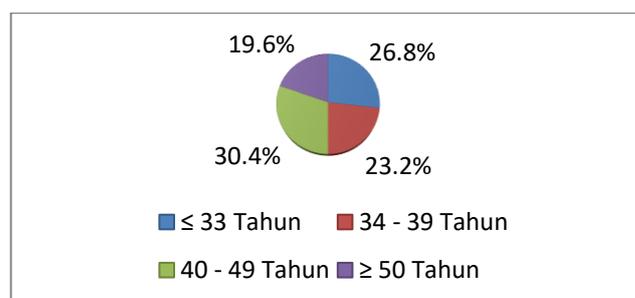
Tabel 5.1. Presentase Responden Berdasarkan Usia

No	Kelompok Umur	Jumlah	Persentase
1	≤ 33 Tahun	15	26,8%
2	34 - 39 Tahun	13	23,2%
3	40 - 49 Tahun	17	30,4%
4	≥ 50 Tahun	11	19,6%
Total		56	100

Sumber : Olah Data SPSS Versi 22

Berdasarkan Tabel 5.1 di atas, dapat dilihat bahwa dari 56 orang yang dijadikan sampel dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang berumur 40 - 49 Tahun yakni sebesar 30,4% sebanyak 17 responden. Selanjutnya, responden yang berumur ≤ 33 Tahun yakni sebesar 26,8% sebanyak 15 responden. Responden yang berumur 34 - 39 Tahun sebesar 23,2% sebanyak 13 responden dan yang paling sedikit responden yang berumur ≥ 50 Tahun sebesar 19,16% sebanyak 11 responden. Persentase responden berdasarkan usia juga dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 5.1. Persentase responden berdasarkan usia



Sumber : Olah Data SPSS Versi 22

2. Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin responden pegawai kantor Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5.2 Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

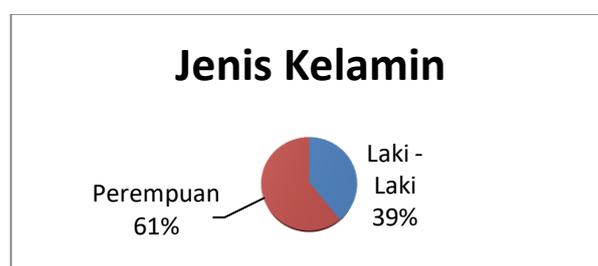
No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki - laki	22	39,3%
2	Perempuan	34	60,7%
Total		56	100

Sumber : Olah Data SPSS Versi 22

Berdasarkan keterangan pada tabel 5.2 diatas, maka dapat diketahui tentang jenis kelamin responden pegawai kantor Perpustakaan dan Kearsipan

Kabupaten Majene yang diambil sebagai responden yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki yaitu sebanyak 22 orang, sedangkan sisanya adalah responden perempuan sebanyak 34 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah laki - laki. Persentase responden berdasarkan jenis kelamin juga dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 5.2 Persentase responden berdasarkan jenis kelamin



Sumber : Olah Data SPSS Versi 22

3. Status Kepegawaian

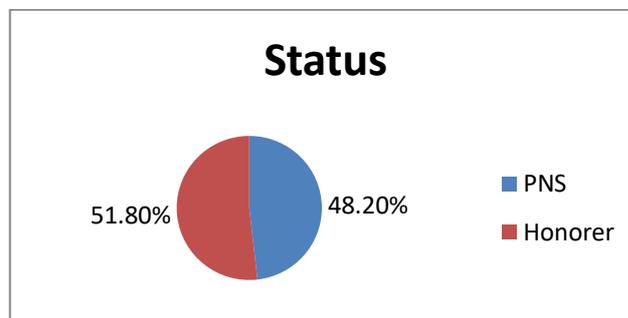
Adapun data mengenai status kepegawaian responden pegawai kantor Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5.3. Persentase Responden berdasarkan status kepegawaian

No	Masa Kerja	Jumlah	Persentase
1	PNS	27	48,2%
2	Honorer	29	51,8%
Total		56	100

Sumber : Olah Data SPSS Versi 22

Berdasarkan keterangan pada tabel 5.3 diatas, maka dapat diketahui tentang status kepegawaian responden pegawai kantor Perpustakaan dan Kearsipan yang diambil sebagai responden menunjukkan bahwa mayoritas responden berstatus Pegawai Negeri Sipil. Persentase responden berdasarkan status pegawai juga dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 5.3 Persentase responden berdasarkan status kepegawaian

Sumber: Olah Data SPSS Versi 22

5.1.3. Analisis Persepsi Responden Terhadap Variabel

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari tata kelola arsip, tingkat pendidikan dan fasilitas kerja sebagai variabel bebas (independen) dan kualitas pelayanan sebagai variabel terikat (dependen). Analisis persepsi responden terhadap variabel tersebut sebagai berikut:

1. Tata kelola arsip

Data variabel tata kelola arsip diperoleh dari hasil angket yang telah disebar, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.4. Hasil skor kuesioner tata kelola arsip

Item	Frekuensi					JML	Persentase (%)					JML (%)
	STS	TS	R	S	SS		STS	TS	R	S	SS	
Item 1	0	2	4	40	10	56	0	3,6	7,1	71,4	17,9	100
Item 2	0	0	0	37	19	56	0	0	0	66,1	33,9	100
Item 3	0	0	13	30	13	56	0	0	23,2	53,6	23,2	100
Item 4	0	1	1	34	20	56	0	1,8	1,8	60,7	35,7	100
Item 5	0	0	1	37	18	56	0	0	1,8	66,1	32,1	100

Sumber : Data Kuesioner

Dari tabel 5.4 di atas terlihat bahwa pada item 1, 71,4% responden menyatakan setuju dengan pernyataan bahwa Sistem penataan ruangan (Rak buku, meja, kursi, lemari. dll) sudah tepat dan memberikan kemudahan pemustaka, 17,9% Sangat

Setuju dan 7,1% untuk jawaban Ragu. Pada item 2, 66,1% responden menyatakan setuju dengan pernyataan bahwa Keteraturan / kerapian administrasi pembukuan sudah bagus, 33,9% Sangat Setuju.

Pada item 3, 53,6% responden menyatakan Setuju dengan pernyataan bahwa Koleksi buku dan fasilitas perpustakaan sudah diperbarui (*Upgrade*), 23,2% Sangat Setuju dan 23,2% Tidak Setuju. Pada item 4, 60,7% responden menyatakan setuju dengan pernyataan bahwa Pengoperasian (sistem komputasi) sudah ada dan mudah digunakan pemustaka. Pada item 5, 66,1% setuju dengan pernyataan Sistem perpustakaan telah berjalan dengan baik (misalnya: pemustaka yang meminjam buku atau ada tanggungan yang dibayar pemustaka), 32,1% Sangat setuju dan 1,8% menjawab Ragu.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 56 responden melalui penyebaran kuesioner, kecenderungan jawaban responden terhadap jawaban variabel akan didasarkan pada rentang skor jawaban sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.5. Statistik Deskriptif Kompetensi

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviation
Tata kelola arsip	56	16	25	20,93	1,818

Sumber : Olah Data SPSS versi 22

Dari tabel diatas diperoleh tata kelola arsip dengan jumlah sampel 93, nilai minimum 16, nilai maksimum 25, dengan nilai rata-rata 20,93. Artinya indikator atau pernyataan mengenai tata kelola arsip menuju kearah maximum. Maka dapat disimpulkan indikator atau pernyataan mengenai tata kelola arsip dapat dinilai baik. Analisis deskripsi jawaban responden tentang variabel tata kelola arsip

didasarkan pada jawaban responden atas pernyataan-pernyataan seperti yang terdapat dalam kuesioner yang disebar pada responden.

2. Tingkat pendidikan

Data variabel tingkat pendidikan diperoleh dari hasil angket yang telah disebar, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.6. Hasil skor kuesioner tingkat pendidikan

Item	Frekuensi					JML	Persentase (%)					JML (%)
	STS	TS	R	S	SS		STS	TS	R	S	SS	
Item 1	0	0	25	15	16	56	0	0	44,6	26,8	28,6	100
Item 2	0	0	12	13	11	56	0	0	21,4	58,9	19,6	100
Item 3	0	0	25	15	16	56	0	0	44,6	26,8	28,6	100
Item 4	0	0	25	14	17	56	0	0	44,6	25,0	30,4	100
Item 5	0	0	25	14	17	56	0	0	44,6	25,0	30,4	100

Sumber : Data Kuesioner

Dari tabel 5.6 di atas terlihat bahwa pada item 1, 26,8% responden menyatakan setuju dengan pernyataan bahwa Latar belakang pendidikan pustakawan sudah sesuai jurusan dan pekerjaan yang diberikan, 28,6% Sangat Setuju dan 44,6% untuk jawaban Ragu. Pada item 2, 58,9% responden menyatakan setuju dengan pernyataan bahwa Pemahaman tentang semua manusia mempunyai hak untuk meningkatkan pendidikannya, 19,6% Sangat Setuju dan 21,4% menjawab Ragu.

Pada item 3, 26,8% responden menyatakan Setuju dengan pernyataan bahwa Semakin tinggi tingkat sosial ekonomi seseorang semakin besar pula kesempatan untuk memiliki tingkat pendidikan yang tinggi, 28,6% Sangat Setuju dan 44,6% menjawab ragu. Pada item 4, 25,0% responden menyatakan setuju dengan pernyataan bahwa Motivasi orang tua/keluarga berperan penting dalam

peningkatan pendidikan anak.. Pada item 5, 25,0% setuju dengan pernyataan Sangat penting seseorang untuk mengikuti perkembangan IPTEK, 30,4% Sangat setuju dan 44,6% menjawab Ragu.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 56 responden melalui penyebaran kuesioner, kecenderungan jawaban responden terhadap jawaban variabel akan didasarkan pada rentang skor jawaban sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.7. Statistik Deskriptif tingkat pendidikan

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviation
Tingkat pendidikan	56	15	25	19,38	3,749

Sumber : Olah Data SPSS versi 22

Dari tabel diatas diperoleh tingkat pendidikan dengan jumlah sampel 56, nilai minimum 15, nilai maksimum 25, dengan nilai rata-rata 19,38. Artinya indikator atau pernyataan mengenai tingkat pendidikan menuju kearah maximum. Maka dapat disimpulkan indikator atau pernyataan mengenai tingkat pendidikan dapat dinilai baik. Analisis deskripsi jawaban responden tentang variabel tingkat pendidikan didasarkan pada jawaban responden atas pernyataan-pernyataan seperti yang terdapat dalam kuesioner yang disebarkan pada responden.

3. Fasilitas Kerja

Data variabel fasilitas kerja diperoleh dari hasil angket yang telah disebar, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.8. Hasil skor kuesioner fasilitas kerja

Item	Frekuensi					JML	Persentase (%)					JML (%)
	STS	TS	R	S	SS		STS	TS	R	S	SS	
Item 1	0	3	7	37	9	56	0	5,4	12,5	66,1	16,1	100
Item 2	0	0	4	37	15	56	0	0	7,1	66,1	26,8	100
Item 3	0	0	6	32	18	56	0	0	10,7	57,1	32,1	100
Item 4	0	0	12	34	10	56	0	0	21,4	60,7	17,9	100
Item 5	0	2	4	29	21	56	0	3,6	7,1	51,8	37,5	100

Sumber : Data Kuesioner

Dari tabel 5.8 di atas terlihat bahwa pada item 1, 66,1% responden menyatakan setuju dengan pernyataan Fasilitas perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka, 16,1% Sangat Setuju dan 12,5% untuk jawaban Ragu. Pada item 2, 66,1% responden menyatakan setuju dengan pernyataan bahwa Fasilitas dianggap baik ketika mampu mengoptimalkan setiap kegiatan/kebutuhan pemustaka, 26,8% Sangat Setuju dan 7,1% menjawab Ragu.

Pada item 3, 57,1% responden menyatakan Setuju dengan pernyataan bahwa Kemudahan menjangkau atau menggunakan perpustakaan sudah bagus, 32,1% Sangat Setuju dan 10,7% menjawab ragu. Pada item 4, 60,7% responden menyatakan setuju dengan pernyataan bahwa Jaringan internet mempercepat proses kerja pustakawan maupun pemustaka. Pada item 5, 51,8% setuju dengan pernyataan Penempatan koleksi perpustakaan (Buku, Katalog, Arsip, dll) sudah ditempatkan dengan baik dan tertata dengan benar, 37,5% Sangat setuju dan 7,1% menjawab Ragu.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 56 responden melalui penyebaran kuesioner, kecenderungan jawaban responden terhadap

jawaban variabel akan didasarkan pada rentang skor jawaban sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.9. Statistik Deskriptif fasilitas kerja

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviation
Fasilitas Kerja	56	17	25	20,54	1,839

Sumber : Olah Data SPSS versi 22

Dari tabel diatas diperoleh fasilitas kerja dengan jumlah sampel 154, nilai minimum 17, nilai maksimum 25, dengan nilai rata-rata 20,54. Artinya indikator atau pernyataan mengenai fasilitas kerja menuju kearah maximum. Maka dapat disimpulkan indikator atau pernyataan mengenai fasilitas kerja dapat dinilai baik. Analisis deskripsi jawaban responden tentang variabel fasilitas kerja didasarkan pada jawaban responden atas pernyataan-pernyataan seperti yang terdapat dalam kuesioner yang disebarkan pada responden.

4. Kualitas Pelayanan

Data variabel kualitas pelayanan diperoleh dari hasil angket yang telah disebar, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.10. Hasil skor kuesioner kualitas pelayanan

Item	Frekuensi					JML	Persentase (%)					JML (%)
	STS	TS	R	S	SS		STS	TS	R	S	SS	
Item 1	0	0	2	27	27	56	0	0	3,6	48,2	48,2	100
Item 2	0	0	2	18	36	56	0	0	3,6	32,1	64,3	100
Item 3	0	0	0	26	30	56	0	0	0	46,4	54,6	100
Item 4	0	0	0	35	21	56	0	0	0	62,5	37,5	100
Item 5	0	0	2	27	27	56	0	0	3,6	48,2	48,2	100

Sumber : Data Kuesioner

Dari tabel 5.10 di atas terlihat bahwa pada item 1, 48,2% responden menyatakan setuju dengan pernyataan bahwa Kecepatan pustakawan dalam

melayani pemustaka, 48,2% Sangat Setuju dan 3,6% untuk jawaban Ragu. Pada item 2, 32,1% responden menyatakan setuju dengan pernyataan bahwa Responsif yang baik petugas/pustakawan dalam menerima kritik dan saran, 64,3% Sangat Setuju dan 3,6% menjawab Ragu.

Pada item 3, 46,4% responden menyatakan Setuju dengan pernyataan bahwa Kesopanan pustakawan dalam melayani pemustaka, 54,6% Sangat Setuju. Pada item 4, 62,5% responden menyatakan setuju dengan pernyataan bahwa Petugas perpustakaan bersikap adil terhadap semua pengunjung. Pada item 5, 48,2% setuju dengan pernyataan Jumlah buku dan kesesuaian koleksi buku sesuai dengan kebutuhan pengunjung, 48,2% Sangat setuju dan 3,6% menjawab Ragu.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 56 responden melalui penyebaran kuesioner, kecenderungan jawaban responden terhadap jawaban variabel akan didasarkan pada rentang skor jawaban sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.11. Statistik Deskriptif kualitas pelayanan

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	56	18	25	22,41	1,682

Sumber : Olah Data SPSS versi 22

Dari tabel diatas diperoleh kualitas pelayanan dengan jumlah sampel 56, nilai minimum 18, nilai maksimum 25, dengan nilai rata-rata 22,41. Artinya indikator atau pernyataan mengenai kualitas pelayanan menuju kearah maximum. Maka dapat disimpulkan indikator atau pernyataan mengenai kualitas pelayanan dapat dinilai baik. Analisis deskripsi jawaban responden tentang variabel kualitas pelayanan didasarkan pada jawaban responden atas pernyataan-pernyataan seperti yang terdapat dalam kuesioner yang disebarkan pada responden.

5.1.4. Validitas dan Reliabilitas

5.1.4.1. Validitas

Uji validitas menggunakan koefisien korelasi pearson product moment yang diperoleh melalui analisis data dengan menggunakan bantuan SPSS versi 22.

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel
 - a. Jika nilai r hitung $>$ r tabel maka dapat ditarik kesimpulan bahwa item soal angket tersebut dinyatakan valid
 - b. jika nilai r hitung $<$ r tabel maka dapat ditarik kesimpulan bahwa item soal angket tersebut dinyatakan tidak valid.
2. Membandingkan nilai sig.(2-tailed) dengan probabilitas 0,05
 - a. Jika nilai Sig. (2-tailed) $<$ 0,05 dan pearson correlation dinyatakan bernilai positif, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa item soal angket tersebut valid.
 - b. Jika nilai Sig. (2-tailed) $<$ 0,05 dan pearson correlation dinyatakan bernilai negatif, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa item soal angket tersebut tidak valid.
 - c. Jika nilai Sig. (2-tailed) $>$ 0,05 dan pearson correlation dinyatakan bernilai negatif, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa item soal angket tersebut tidak valid.

Tabel 5.12 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item	Pearson Correlation	R Tabel	Taraf Sig.	Ket.
1.	Tata kelol arsip	1	0,590	0,263	0,000	Valid
		2	0,426		0,000	Valid
		3	0,669		0,000	Valid
		4	0,686		0,000	Valid
		5	0,518		0,000	Valid
2.	Tingkat pendidikan	1	0,986	0,263	0,000	Valid
		2	0,588		0,000	Valid
		3	0,986		0,000	Valid
		4	0,985		0,000	Valid
		5	0,985		0,000	Valid
3.	Fasilitas	1	0,517	0,263	0,000	Valid
		2	0,324		0,015	Valid
		3	0,690		0,000	Valid
		4	0,565		0,000	Valid
		5	0,684		0,000	Valid
4.	Kualitas pelayanan	1	0,659	0,263	0,000	Valid
		2	0,655		0,000	Valid
		3	0,616		0,000	Valid
		4	0,650		0,000	Valid
		5	0,545		0,000	Valid

Sumber : Olah Data SPSS Versi 22

Dari hasil pengelolaan data melalui program Analisa data SPSS Versi 22 dapat dilihat nilai r hitung $>$ r tabel dan nilai Sig. (2-tailed) $<$ 0,05 dan *pearson correlation* bernilai positif dari masing-masing variable yang meliputi tata kelola arsip, tingkat pendidikan, fasilitas kerja dan kualitas pelayanan yang dapat diartikan masing-masing item pada setiap variabel valid.

5.1.4.2. Reliabilitas

Reliabilitas diukur dengan uji statistik *cronbach's alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach' alpha* $>$ 0,60. Nilai alpha masing-masing variable dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.13. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Jumlah Item	Nilai Cronbach alpha	Ket.
1.	Tata kelola arsip	5	0,508	Realibel
2.	Tingkat pendidikan	5	0,953	Realibel
3.	Fasilitas	5	0,457	Tidak Realibel
4.	Kualitas pelayanan	5	0,606	Realibel

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 22

Hasil pengelolaan data melalui program Analisa data SPSS Versi 22 maka dapat dilihat nilai *Alpha Cronbach* masing-masing variable yang meliputi kompetensi, motivasi, lingkungan kerja dan kinerja pegawai mempunyai nilai masing-masing variable lebih besar dari 0,60 yang dapat diartikan masing-masing variabel yang ada dapat dikatakan memenuhi persyaratan atau variabel tersebut bisa dikatakan reliabel.

5.1.5. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

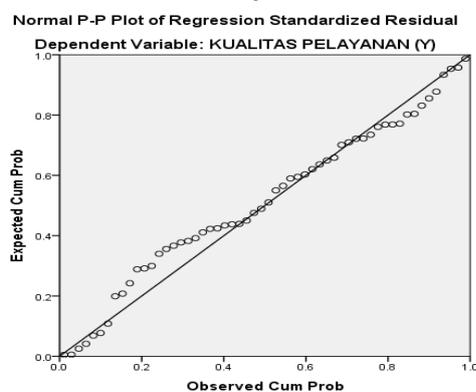
Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam persamaan regresi variabel pengganggu/residual memiliki distribusi normal. Untuk menguji apakah data dalam penelitian ini berdistribusi normal atau tidak, dapat dilakukan dengan menggunakan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov (K-S). Kesimpulan dalam Uji Normalitas K-S adalah jika nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0,05 maka data penelitian dapat dikatakan berdistribusi normal. Hasil output uji normalitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.14. Hasil Uji Normalitas

No.	Asymp. Sig	Keterangan
1.	0,192	Normal

Sumber : Olah Data SPSS Versi 22

Selain itu, uji normalitas juga dapat dilakukan dengan uji probability plot. Uji probability plot dilakukan dengan cara melihat penyebaran data atau titik pada sumbu diagonal. Model regresi dikatakan memenuhi asumsi normalitas, apabila data pada grafik menyebar di sekitaran garis diagonal dan bentuknya mengikuti arah garis diagonal. Sebaliknya, apabila data pada grafik menyebar dan berada jauh dari garis diagonal atau data yang ada tidak mengikuti arah garis diagonal yang tampak pada grafik maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Gambar uji normalitas penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 5.5 Uji Normalitas

Sumber : Print out SPSS Versi 22

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah di dalam model regresi penelitian ini terdapat korelasi antara variabel independen. Jika terdapat korelasi antar variabel bebas dalam penelitian ini, maka dapat menimbulkan masalah yang dapat mengganggu model regresi. Berdasarkan ketentuan, model

regresi yang dianggap baik adalah model yang tidak mencerminkan adanya multikolinearitas. Oleh karena itu, untuk menguji ada tidaknya multikolinearitas dalam penelitian ini, peneliti melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Apabila nilai Tolerance $> 0,1$ dan VIF < 10 , maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas menggunakan SPSS for Windows 22 disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 5.15 Hasil Uji Multikolinearitas

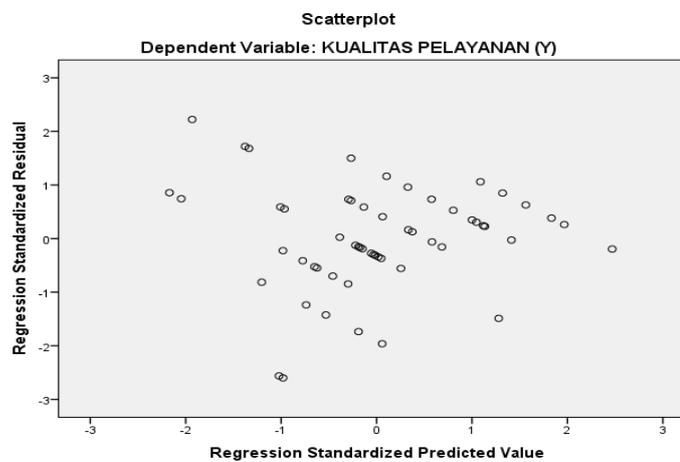
No	Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
		Tolerance	VIF	
1.	Tata kelola arsip	0,714	1,400	Bebas Multikolinearitas
2.	Tingkat pendidikan	0,982	1,018	Bebas Multikolinearitas
3.	Fasilitas	0,704	1,421	Bebas Multikolinearitas

Sumber : Olah Data SPSS Versi 22

3. Uji Heteroskedastisitas

Untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi heteroskedastisitas atau tidak dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan melihat grafik scatterplot. Dalam metode scatterplot, untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas, dilakukan dengan cara melihat apakah ada pola tertentu pada grafik scatterplot. Hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini melalui scatterplot dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 5.6 Grafik Scatterplot



Sumber : Print Out SPSS Versi 22

Berdasarkan output Scatterplots di atas diketahui bahwa:

- Titik-titik data hasil penelitian yang telah dilakukan menyebar di atas dan juga menyebar dibawah atau disekitar angka 0.
- Titik-titik hasil penelitian tidak mengumpal hanya di atas atau di bawah saja.
- Penyebaran titik-titik data hasil penelitian yang terlihat pada grafik tidakmembentuk suatu pola, dimana pola tersebut berbentuk gelombang melebarkemudian menyempit dan kemudian melebar kembali.
- Penyebaran titik-titik data tidak membentuk suatu pola tertentu.

5.1.6. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tata kelola arsip, tingkat pendidikan dan fasilitas terhadap kualitas pelayanan kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene. Untuk mengetahui hal tersebut maka digunakan uji F untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan uji t untuk mengetahui pengaruh secara parsial sebagai bagian dari

uji hipotesis pada model persamaan regresi dalam penelitian ini. Namun, sebelum melakukan uji hipotesis perlu dirumuskan bentuk persamaan model regresi berganda pada penelitian ini. Berdasarkan analisis dengan bantuan program SPSS 22 for Windows, diperoleh hasil regresi berganda yang terangkum dalam tabel berikut:

Tabel 5.16. Hasil perhitungan regresi

Variabel	Unstandardized Coefficients	Sig.
Konstanta	7,409	0,004
Tata kelola arsip	0,137	0,223
Tingkat pendidikan	0,047	0,306
Fasilitas	0,546	0,000

Sumber : Olah Data SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel di atas, maka diperoleh persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini yaitu:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 7,409 + 0,137 X_1 + 0,047 X_2 + 0,546 X_3$$

Persamaan regresi linear berganda di atas dapat diartikan sebagai berikut :

1. Nilai Konstanta = 7,409 Dapat diartikan apabila semua variabel bebas yaitu tata kelola arsip, tingkat pendidikan dan fasilitas dianggap konstan atau nol atau tidak mengalami perubahan, maka variabel terikat yaitu kualitas pelayanan akan bernilai sebesar 7,409. Dengan kata lain, apabila tata kelola arsip, tingkat pendidikan dan fasilitas tidak memberikan pengaruh maka kualitas pelayanan akan bernilai sebesar 7,409 , dimana nilai konstanta menunjukkan terjadi peningkatan kualitas pelayanan

2. Koefesien $X_1 = 0,137$. Koefesien tata kelola arsip bernilai positif maka variabel tata kelola arsip memiliki hubungan positif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti bahwa, apabila nilai tata kelola arsip meningkat sementara tingkat pendidikan dan fasilitas kerja tetap, maka kualitas pelayanan juga akan ikut mengalami peningkatan. Berarti jika tata kelola arsip berubah 1 persen, maka kualitas pelayanan akan mengalami perubahan sebesar 0,137%, asumsi variabel yang lain (tingkat pendidikan dan fasilitas kerja) tetap.
3. Koefesien $X_2 = 0,047$. Koefesien tingkat pendidikan bernilai positif maka variabel tingkat pendidikan memiliki hubungan positif terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, apabila variabel tingkat pendidikan meningkat sementara variabel tata kelola arsip dan fasilitas kerja tetap, maka variabel kualitas pelayanan juga akan ikut meningkat. Berarti jika tingkat pendidikan berubah 1 persen, maka kualitas pelayanan akan mengalami perubahan sebesar 0,047%, asumsi variabel yang lain (tata kelola arsip dan fasilitas kerja) tetap.
4. Koefesien $X_3 = 0,546$. Koefesien fasilitas kerja bernilai positif maka variabel fasilitas kerja memiliki hubungan positif terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, apabila variabel fasilitas kerja meningkat sementara variabel tata kelola arsip dan tingkat pendidikan tetap, maka variabel kualitas pelayanan juga akan ikut meningkat. Berarti jika fasilitas kerja berubah 1 persen, maka kualitas pelayanan akan mengalami perubahan

sebesar 0,546%, asumsi variabel yang lain (tata kelola arsip dan tingkat pendidikan) tetap.

5.1.7. Hasil Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis, maka dalam penelitian ini digunakan beberapa pengujian yaitu:

1. Uji F (pengujian secara simultan)

Uji F berfungsi untuk menguji variabel tata kelola arsip, tingkat pendidikan dan fasilitas kerja apakah dari ketiga variabel yang diteliti mempengaruhi secara simultan terhadap kualitas pelayanan pegawai kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene. Analisa dilakukan dengan menggunakan alat bantu program pengolahan data SPSS versi 22 yang terangkum dalam tabel berikut ini:

Tabel 5.17 Hasil Uji F

F Hitung	F Tabel	Sig.	Keterangan
15,145	2,78	0,000	Berpengaruh

Sumber : Olah Data SPSS Versi 22

- a. Berdasarkan tabel di atas, diketahui nilai Sig. adalah sebesar 0,000. Karena Nilai Sig. $0,000 < 0,05$, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam Uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima dengan kata lain tata kelola arsip, tingkat pendidikan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- b. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,05 dengan $df_1 = \text{Jumlah Variabel bebas}$ dan $df_2 = n - k - 1$, sehingga $df_1 = 3$

dan $df_2 = 56-3-1 = 52$. Nilai F tabel = 2,78. Karena nilai F hitung $>$ F tabel ($15,145 > 2,78$) maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima dengan kata lain tata kelola arsip, tingkat pendidikan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

2. Uji t (Pengujian secara parsial)

Untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen dalam penelitian ini memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat maka digunakan Uji t. Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan antara t hitung dan t tabel, Apabila t hitung lebih besar dari t tabel dan tingkat signifikansi lebih kecil α (0,05), maka variabel independen secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 pada penelitian ini ditolak dan H_1 pada penelitian ini diterima. Rangkuman hasil Uji tyang dilakukan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.18. Hasil Uji t

No	Variabel	t hitung	t tabel	Sig.	Keterangan
1.	Tata kelola arsip	1,233	2,005	0,223	Tidak Berpengaruh
2.	Tingkat pendidikan	1,035	2,005	0,306	Tidak Berpengaruh
3.	Fasilitas kerja	4,497	2,005	0,000	Berpengaruh

Sumber : Olah Data SPSS Versi 22

Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikan 0,05, dengan rumus t tabel = $(\alpha/2 ; n-k-1) = (0,05/2 ; 56-3-1) = (0,025 ; 52)$ sehingga nilai t tabel adalah 2,005. Hasil uji t masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Tata kelola arsip (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y), diperoleh t hitung = $1,233 < t \text{ tabel} = 2,005$ dan nilai sig. $0,223 > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti tata kelola arsip (X1) secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y).
- b. Tingkat pendidikan (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y), diperoleh t hitung = $1,035 < t \text{ tabel} = 2,005$ dan nilai sig. $0,306 > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti tingkat pendidikan (X2) secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y).
- c. Fasilitas kerja (X3) terhadap kualitas pelayanan (Y), diperoleh t hitung = $4,497 < t \text{ tabel} = 2,005$ dan nilai sig. $0,000 > 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti fasilitas kerja (X3) secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y).
- d. Koefisien Determinasi (R^2) digunakan dalam penelitian ini untuk melihat bagaimana kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Dari hasil perhitungan, dalam analisis regresi berganda yang telah dilakukan didapatkan bahwa nilai R^2 pada tabel sebesar 0,466 atau 46,6%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu tata kelola arsip, tingkat pendidikan dan fasilitas kerja mempunyai kontribusi terhadap kualitas pelayanan kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene sebesar 46,6%, sedangkan sisanya sebesar 53,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

5.2. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diperoleh dan diketahui beberapa hal sebagai berikut:

1. Pengaruh Tata kelola arsip (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y) kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis nampak bahwa tata kelola arsip tidak berpengaruh terhadap kinerja kualitas pelayanan kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene, dibuktikan dengan nilai untuk t hitung $<$ t tabel yang mana t hitung tata kelola arsip adalah 1,233 dan untuk nilai t tabel = 2,005 dan nilai sig. $0,223 > 0,05$. Hal ini berarti semakin baik tata kelola arsip yang ada pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene tidak akan mempengaruhi kualitas pelayanan.

Hasil Penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan Siti Mukaromah (2013) bahwa penataan arsip berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Sub Bagian Tata Usaha di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak. Penelitian lain yang dilakukan Afidatun Nisa (2018) yang telah meneliti variabel tata kelola kearsipan dan variabel mutu layanan. Dari hasil penelitian tersebut didapatkan bahwa tata kelola kearsipan berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan administrasi guru MI Bukateja Purbalingga.

Penataan kearsipan yang ada pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene tidak sekadar disimpan atau ditumpuk begitu saja, tetapi perlu diatur cara penyimpanannya dengan melalui beberapa tahapan dengan tujuan

sistem pengarsipan yang rapi dan ketika arsip dibutuhkan mudah ditemukan kembali. Sebaiknya dalam memperlakukan arsip itu tidak pada semestinya yang nantinya berdampak pada instansi itu sendiri bila arsip itu berguna sebagai informasi yang berkenaan dengan pengambilan keputusan.

2. Pengaruh tingkat pendidikan (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis nampak bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene, dibuktikan dengan nilai untuk t hitung $<$ t tabel yang mana t hitung tingkat pendidikan adalah 1.035 dan untuk nilai t tabel = 2.005 dan nilai sig. $0,306 > 0,05$. Hal ini berarti semakin baik tingkat pendidikan yang dimiliki oleh pegawai tidak mempengaruhi kualitas pelayanan yang dimiliki.

Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Jessi Astrid Novalina Tambunan (2017) bahwa tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini juga bertentangan oleh penelitian Rudi Lestra Sujana (2017) yang meneliti mengenai tingkat pendidikan dan kreatifitas pegawai terhadap kualitas pelayanan pada kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur, dimana dalam hasil penelitiannya didapatkan kesimpulan bahwa tingkat pendidikan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menggambarkan pegawai pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene berkaitan dengan tingkat pendidikan yang rendah dilihat dari kesesuaian jurusan yang dimiliki tidak sesuai

dengan penempatan kerja yang diberikan, tingkat pendidikan yang rendah juga diakibatkan oleh sosial ekonomi dari beberapa pegawai cenderung rendah sehingga minat untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang lebih tinggi menjadi terpengaruh. Dari tingkat pendidikan yang rendah pula mengakibatkan penguasaan terhadap perkembangan teknologi menjadi rendah.

3. Pengaruh fasilitas kerja (X3) terhadap kualitas pelayanan (Y) kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis nampak bahwa fasilitas kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene, dibuktikan dengan nilai untuk t hitung $>$ t tabel yang mana t hitung fasilitas kerja adalah 4,947 dan untuk nilai t tabel = 2.005 dan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti semakin baik fasilitas kerja yang ada pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene maka akan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Maryam (2015) yang menyatakan bahwa fasilitas kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di Sub Instalasi Rawat inap RSPAD Gatot Subroto. Hasil penelitian serupa pula dilakukan oleh Sofyan (2013) dengan hasil bahwa fasilitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kantor BRI Syariah Ponorogo.

Berdasarkan tanggapan responden terhadap variabel fasilitas kerja maka diperoleh rata-rata responden memberikan jawaban setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene memiliki

fasilitas yang memadai nampak dari kemudahan akses buku bagi pemustaka, hasil kerja yang dicapai menjadi optimal dan penataan ruangan yang sudah benar sehingga memberikan kesan nyaman.

4. Pengaruh tata kelola arsip, tingkat pendidikan dan fasilitas kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis nampak bahwa tata kelola arsip, tingkat pendidikan dan fasilitas kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene, dibuktikan dengan nilai F hitung $>$ F tabel, yang mana F hitung adalah 15,145 dan untuk nilai F tabel = 2,78, dan nilai sig. $0,000 <$ $0,05$. Hal ini mengartikan bahwa kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Majene jika ingin memiliki kualitas pelayanan yang baik, haruslah memiliki tata kelola arsip, tingkat pendidikan dan fasilitas kerja yang baik.

5. Fasilitas kerja memiliki pengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.

Berdasarkan hasil nilai beta standardized diketahui bahwa variabel yang paling besar mempengaruhi kualitas pelayanan adalah variabel fasilitas kerja sebesar 0,597, ini berarti bahwa variabel fasilitas kerja memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene. Dari hasil perhitungan sumbangan efektif terlihat bahwa variabel tata kelola arsip sebesar 14,8%, tingkat pendidikan mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 10,6% dan fasilitas kerja mempengaruhi kualitas

pelayanan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene sebesar 59,7%. Sisanya sebesar 14,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Fasilitas dapat didefinisikan sebagai sarana dan prasarana yang disertakan perusahaan untuk diberikan kepada pemustaka. Seperti halnya standar kualitas pelayanan, fasilitas yang tersedia berada pada fungsi yang maksimal, dimana dalam hal ini adalah untuk kepuasan pemustaka.

BAB VI

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tata kelola arsip, tingkat pendidikan dan fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene. Berdasarkan analisis dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tidak terdapat pengaruh signifikan tata kelola arsip terhadap kualitas pelayanan kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.
2. Tidak terdapat pengaruh signifikan tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan tata kelola arsip, tingkat pendidikan dan fasilitas kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.
5. Fasilitas kerja memiliki pengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.

6.2. Implikasi

6.2.1. Implikasi Teoritis

1. Implikasi terhadap tata kelola arsip

Penelitian ini menunjukkan bahwa indikator - indikator yang menyusun tata kelola arsip mempengaruhi kualitas pelayanan. Sistem penataan, kerapian/teratur, *Upgrade*, pengoperasian dan terintegrasi. Indikator - indikator ini masih perlu diperhatikan sehingga kedepannya akan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

2. Implikasi terhadap tingkat pendidikan

Penelitian ini menunjukkan bahwa indikator - indikator yang menyusun tingkat pendidikan mempengaruhi kualitas pelayanan. Indikator - indikator tersebut adalah kesesuaian jurusan, ideologi, sosial ekonomi, motivasi orang tua dan perkembangan IPTEK.

3. Implikasi terhadap fasilitas kerja

Penelitian ini menunjukkan bahwa indikator-indikator yang menyusun fasilitas kerja mempengaruhi kualitas pelayanan. Sesuai dengan kebutuhan, mampu mengoptimalkan hasil kerja, mudah dalam penggunaan, mempercepat proses kerja dan penempatan yang benar.

6.2.2. Implikasi Manajerial

Berdasarkan kesimpulan yang sudah diuraikan, maka beberapa implikasi praktis yang diajukan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi manajemen dalam membuat kebijakan adalah sebagai berikut:

1. Evaluasi implementasi tata kelola arsip yang ada pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene yaitu dengan menyusun arsip-arsip yang sudah lama kemudian memisahkan antara arsip yang masih digunakan dan yang sudah tidak digunakan lagi, biasanya jika arsip sudah lama maka akan dievaluasi kemudian disatukan didalam rak sesuai dengan tahun yang telah ditentukan.
2. Pendidikan merupakan hal yang penting dalam pekerjaan karena sangat memberikan pengaruh kualitas pekerjaan dari pegawai. Pimpinan sebaiknya memberikan dorongan kepada bawahan agar ingin lebih memperhatikan pendidikan yang dimiliki oleh pegawai, misalnya melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi jika memang masih ada kesempatan.
3. Fasilitas kerja yang ada pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene sudah memadai. Diharapkan lebih meningkatkan dan memperbaharui fasilitas yang sudah ada, hal tersebut akan memberikan dampak yang besar terhadap kualitas pelayanan kepada pengunjung perpustakaan selain itu juga akan memudahkan pekerjaan bagi pustakawan.

6.3. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka disarankan:

1. Bagi Instansi

Agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan selalu memperhatikan penataan ruangan yang tepat dan sesuai agar arsip-arsip ditempatkan dengan baik sehingga ketika sewaktu-waktu ingin mencari lebih mudah didapatkan,

selain itu akan memberikan kesan yang rapi, pustakawan juga agar lebih ramah terhadap pengunjung.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian di masa yang akan datang sebaiknya memperluas variabel dan pengukuran variabel penelitian mengenai kinerja pegawai, mengumpulkan data yang lebih meluas agar memberikan data yang lebih valid.

DAFTAR PUSTAKA

- Arsip Nasional Republik Indonesia, *Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan*, Jakarta.
- Aa Kosasih. 2009. *Tata Ruang Perabotan dan Perlengkapan Perpustakaan Sekolah*. *Pustakawan*. Jurnal Pustakawan 5, no. 2.
- Abdurrahman Fathoni. 2008. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta : Rineka Cipta
- Achmad et al. 2014. *Layanan cinta: Perwujudan layanan prima perpustakaan*. Jakarta, Sagung Seto.
- Andrew E. Sikula. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Erlangga. Bandung.
- Azyumardi Azra. 2012. *Pendidikan Islam :Tradisi dan Modernisasi di Tengah Tantangan Melenium III*. Jakarta : Kencana Prenada Media.
- Barthos, Basir. 2016. *Manajemen Kearsipan: Untuk Lembaga Negara, Swasta, dan Perguruan Tinggi*. PT Bumi Aksara: Jakarta
- Depdiknas .2003.Undang-undang RI No.20 tahun 2003.tentang sistem pendidikan nasional.
- Djaali. 2012. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Echdar Saban, 2017. *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*.Bogor : Ghalia Indonesia
- Fandi Tjiptono.2014. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta.
- Fatmawati, Endang. 2013.*Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL ke LIBQUAL*. Jakarta, Sagung Seto.
- Gerungan, 2013.*Psikologi Sosial*. Bandung: Rafika Aditama
- Gie, The Liang. 2007. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Liberty
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Hasbullah. 2011. *Dasar-dasar Ilmu Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Herimanto & Winarno. 2008. *Ilmu Sosial Dan Budaya Dasar*. Jakarta : PT. Bumi Aksara

- Ihsan, Fuad. 2010. *Dasar-dasar Kependidikan Komponen MKDK*. Jakarta: Rineka Cipta
- Lupiyoadi,R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Miro, Fidel. 2012, *Pengantar Sistem Transportasi*, Jakarta: Erlangga
- Moenir.2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Muchyidin dan Sasmitamihardja.2008.*Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*. Bandung: Puri Pustaka
- M.T. Sumantri. 2006. *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. 2011.*Standar Nasional Perpustakaan (SNP): Perpustakaan Provinsi, Perpustakaan Kabupaten/Kota, Perpustakaan Kecamatan, Perpustakaan Desa/Kelurahan, Perpustakaan Khusus Instansi Pemerintah*. Jakarta, Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- Permendiknas No.16 Tahun 2007 *tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Guru*. Jakarta: Sekretariat Negara
- Pidarta, Made. 2009. *Supervisi Pendidikan Kontekstual*. Jakarta : Rineka Cipta
- Purwani Istiana. 2014.*Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Ombak.
- Rambat, Lupiyadi. 2006.*Manajemen Pemasaran Jasa:Teori dan Praktek*. Jakarta, Salemba Empat.
- Slameto.2012. *Belajar dan Faktor-Faktor yang mempengaruhi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2013.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cet.18. Bandung, Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. edisi Revisi vi, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Suherman.2009. *Perpustakaan Sebagai Jantung Sekolah: Referensi Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Bandung: MQS PUBLISHING, 2009.
- Sumitro.2008 *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Sulistyo, Basuki. 2010.*Teknik dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta, Gramedia.

Suryosubroto. 2010. *Manajemen Pendidikan Di Sekolah*. Jakarta:Rineka Cipta

Soedarmayanti. 2011. *Prestasi dalam Pengembangan Pemberdayaan dan Pendayagunaan Pegawai*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Tirtaharja dan La Sulo, 2010.*Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.

Undang-undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan.

Yoyo Yahyono. 2010.*Layanan Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI



PROGRAM PASCASARJANA SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI NOBEL INDONESIA

Status Terakreditasi "B" Oleh BAN-PT

Nomor : 025/PPS/STIE-NI/I/2021
Lampiran : Satu Berkas
Perihal : Izin Penelitian Tesis

Makassar, 9 Januari 2021

Kepada Yth. :

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Majene

Di-

Majene

Sehubungan dengan rencana penelitian untuk penyusunan Tesis Mahasiswa Program Pascasarjana **STIE Nobel Indonesia** Makassar tersebut di bawah ini :

Nama Mahasiswa : **Mursalin**
NIM : 2018MM22051
Program Studi : Magister Manajemen (S2)
Judul Tesis : Pengaruh Tata Kelola Arsip, Tingkat Pendidikan dan Fasilitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.

Komisi Pembimbing : 1. Dr. Ahmad Firman, S.E., M.Si.
2. Dr. H. Badaruddin, ST., M.M

Waktu Penelitian : Selama bulan Januari – Februari 2021

Untuk keperluan tersebut di atas, Kami mohon kesediaan Bapak/Ibu menerima Mahasiswa Kami tersebut untuk mengadakan Penelitian di Instansi yang Bapak/Ibu Pimpin.

Atas perhatian dan kerjasamanya Kami ucapkan terima kasih.

Direktur Program Pascasarjana
STIE Nobel Indonesia Makassar

Dr. Marvadi, S.E., M.M.

Tembusan :

1. Ketua STIE Nobel Indonesia Makassar;
2. Ketua PRODI MM PPS-STIE Nobel Indonesia Makassar;
3. Mahasiswa Ybs.;
4. Pertinggal

LAMPIRAN

- UJI VALIDITAS ITEM ($r > 0.2632$)

1. Validitas Tata kelola arsip (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TATA KELOLA ARSIP (X1)
X1.1	Pearson Correlation	1	.000	.312*	.238	-.085	.590**
	Sig. (2-tailed)		1.000	.019	.077	.535	.000
	N	56	56	56	56	56	56
X1.2	Pearson Correlation	.000	1	.166	.078	.241	.426**
	Sig. (2-tailed)	1.000		.221	.567	.073	.001
	N	56	56	56	56	56	56
X1.3	Pearson Correlation	.312*	.166	1	.264*	.094	.669**
	Sig. (2-tailed)	.019	.221		.049	.491	.000
	N	56	56	56	56	56	56
X1.4	Pearson Correlation	.238	.078	.264*	1	.438**	.686**
	Sig. (2-tailed)	.077	.567	.049		.001	.000
	N	56	56	56	56	56	56
X1.5	Pearson Correlation	-.085	.241	.094	.438**	1	.518**
	Sig. (2-tailed)	.535	.073	.491	.001		.000
	N	56	56	56	56	56	56
TATA KELOLA ARSIP (X1)	Pearson Correlation	.590**	.426**	.669**	.686**	.518**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	
	N	56	56	56	56	56	56

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Validitas Tingkat pendidikan (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TINGKAT PENDIDIKAN (X2)
X2.1	Pearson Correlation	1	.459**	1.000**	.988**	.988**	.986**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	56	56	56	56	56	56
X2.2	Pearson Correlation	.459**	1	.459**	.452**	.452**	.588**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	56	56	56	56	56	56
X2.3	Pearson Correlation	1.000**	.459**	1	.988**	.988**	.986**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	56	56	56	56	56	56
X2.4	Pearson Correlation	.988**	.452**	.988**	1	1.000**	.985**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	56	56	56	56	56	56
X2.5	Pearson Correlation	.988**	.452**	.988**	1.000**	1	.985**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	56	56	56	56	56	56
TINGKAT PENDIDIKAN (X2)	Pearson Correlation	.986**	.588**	.986**	.985**	.985**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	56	56	56	56	56	56

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Validitas Fasilitas kerja (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	FASILITAS KERJA (X3)
X3.1	Pearson Correlation	1	-.195	.076	.319*	.136	.517**
	Sig. (2-tailed)		.150	.577	.017	.317	.000
	N	56	56	56	56	56	56
X3.2	Pearson Correlation	-.195	1	.192	-.032	.109	.324*
	Sig. (2-tailed)	.150		.157	.817	.424	.015
	N	56	56	56	56	56	56
X3.3	Pearson Correlation	.076	.192	1	.204	.482**	.690**
	Sig. (2-tailed)	.577	.157		.131	.000	.000
	N	56	56	56	56	56	56
X3.4	Pearson Correlation	.319*	-.032	.204	1	.096	.565**
	Sig. (2-tailed)	.017	.817	.131		.481	.000
	N	56	56	56	56	56	56
X3.5	Pearson Correlation	.136	.109	.482**	.096	1	.684**
	Sig. (2-tailed)	.317	.424	.000	.481		.000
	N	56	56	56	56	56	56
FASILITAS KERJA (X3)	Pearson Correlation	.517**	.324*	.690**	.565**	.684**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.015	.000	.000	.000	
	N	56	56	56	56	56	56

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Validitas Kualitas pelayanan (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	KUALITAS PELAYANAN (Y)
Y.1	Pearson Correlation	1	.160	.419**	.302*	.159	.659**
	Sig. (2-tailed)		.238	.001	.024	.241	.000
	N	56	56	56	56	56	56
Y.2	Pearson Correlation	.160	1	.372**	.282*	.217	.655**
	Sig. (2-tailed)	.238		.005	.036	.108	.000
	N	56	56	56	56	56	56
Y.3	Pearson Correlation	.419**	.372**	1	.203	-.025	.616**
	Sig. (2-tailed)	.001	.005		.133	.855	.000
	N	56	56	56	56	56	56
Y.4	Pearson Correlation	.302*	.282*	.203	1	.302*	.650**
	Sig. (2-tailed)	.024	.036	.133		.024	.000
	N	56	56	56	56	56	56
Y.5	Pearson Correlation	.159	.217	-.025	.302*	1	.545**
	Sig. (2-tailed)	.241	.108	.855	.024		.000
	N	56	56	56	56	56	56
KUALITAS PELAYANAN (Y)	Pearson Correlation	.659**	.655**	.616**	.650**	.545**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	56	56	56	56	56	56

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI RELIABILITAS

1. RELIABILITAS TATA KELOLA ARSIP (X1)
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	56	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	56	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.508	5

→ Nilai Cronbach's Alpha 0.508 > 0.50

2. RELIABILITAS TINGKAT PENDIDIKAN (X2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	56	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	56	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.953	5

→ Nilai Cronbach's Alpha 0.953 > 0.50

3. RELIABILITAS FASILITAS KERJA (X3)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	56	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	56	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.457	5



Nilai Cronbach's Alpha 0.457 < 0.50

4. RELIABILITAS KUALITAS PELAYANAN (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	56	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	56	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.606	5



Nilai Cronbach's Alpha 0.606 > 0.50

- UJI STATISTIK DESKRIPTIF (RESPONDEN DAN ITEM)

1. DESKRIPTIF RESPONDEN

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	22	39.3	39.3	39.3
	2	34	60.7	60.7	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

STATUS KEPEGAWAIAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	27	48.2	48.2	48.2
	2	29	51.8	51.8	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

UMUR

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	15	26.8	26.8	26.8
	2	13	23.2	23.2	50.0
	3	17	30.4	30.4	80.4
	4	11	19.6	19.6	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

2. DESKRIPTIF ITEM

PERNYATAAN Item

Sistem penataan ruangan (Rak buku, meja, kursi, lemari. dll) sudah tepat dan memberikan kemudahan pemustaka

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	3.6	3.6	3.6
R	4	7.1	7.1	10.7
S	40	71.4	71.4	82.1
SS	10	17.9	17.9	100.0
Total	56	100.0	100.0	

Keteraturan / kerapian administrasi pembukuan sudah bagus

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	37	66.1	66.1	66.1
SS	19	33.9	33.9	100.0
Total	56	100.0	100.0	

Koleksi buku dan fasilitas perpustakaan sudah diperbarui (Upgrade)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid R	13	23.2	23.2	23.2
S	30	53.6	53.6	76.8
SS	13	23.2	23.2	100.0
Total	56	100.0	100.0	

Pengoperasian (sistem komputasi) sudah ada dan mudah digunakan pemustaka

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1.8	1.8	1.8
R	1	1.8	1.8	3.6
S	34	60.7	60.7	64.3
SS	20	35.7	35.7	100.0
Total	56	100.0	100.0	

Sistem perpustakaan telah berjalan dengan baik (misalnya: pemustaka yang meminjam buku atau ada tanggungan yang dibayar pemustaka)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1.8	1.8	1.8
S	37	66.1	66.1	67.9
SS	18	32.1	32.1	100.0
Total	56	100.0	100.0	

3. Tata kelola arsip (X1)

Item Tingkat pendidikan (X2)

Latar belakang pendidikan pustakawan sudah sesuai jurusan dan pekerjaan yang diberikan.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid R	25	44.6	44.6	44.6
S	15	26.8	26.8	71.4
SS	16	28.6	28.6	100.0
Total	56	100.0	100.0	

Pemahaman tentang semua manusia mempunyai hak untuk meningkatkan pendidikannya.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid R	12	21.4	21.4	21.4
S	33	58.9	58.9	80.4
SS	11	19.6	19.6	100.0
Total	56	100.0	100.0	

Semakin tinggi tingkat sosial ekonomi seseorang semakin besar pula kesempatan untuk memiliki tingkat pendidikan yang tinggi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid R	25	44.6	44.6	44.6
S	15	26.8	26.8	71.4
SS	16	28.6	28.6	100.0
Total	56	100.0	100.0	

Motivasi orang tua/keluarga berperan penting dalam peningkatan pendidikan anak.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid R	25	44.6	44.6	44.6
S	14	25.0	25.0	69.6
SS	17	30.4	30.4	100.0
Total	56	100.0	100.0	

Sangat penting seseorang untuk mengikuti perkembangan IPTEK

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid R	25	44.6	44.6	44.6
S	14	25.0	25.0	69.6
SS	17	30.4	30.4	100.0
Total	56	100.0	100.0	

Item Fasilitas kerja (X3)

Fasilitas perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	5.4	5.4	5.4
	R	7	12.5	12.5	17.9
	S	37	66.1	66.1	83.9
	SS	9	16.1	16.1	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

Fasilitas dianggap baik ketika mampu mengoptimalkan setiap kegiatan/kebutuhan pemustaka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	4	7.1	7.1	7.1
	S	37	66.1	66.1	73.2
	SS	15	26.8	26.8	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

Kemudahan menjangkau atau menggunakan perpustakaan sudah bagus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	6	10.7	10.7	10.7
	S	32	57.1	57.1	67.9
	SS	18	32.1	32.1	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

Jaringan internet mempercepat proses kerja pustakawan maupun pemustaka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	12	21.4	21.4	21.4
	S	34	60.7	60.7	82.1
	SS	10	17.9	17.9	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

Penempatan koleksi perpustakaan (Buku, Katalog, Arsip, dll) sudah ditempatkan dengan baik dan tertata dengan benar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	3.6	3.6	3.6
	R	4	7.1	7.1	10.7
	S	29	51.8	51.8	62.5
	SS	21	37.5	37.5	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

Item Kualitas pelayanan (Y)

Kecepatan pustakawan dalam melayani pemustaka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	2	3.6	3.6	3.6
	S	27	48.2	48.2	51.8
	SS	27	48.2	48.2	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

Responsif yang baik petugas/pustakawan dalam menerima kritik dan saran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	2	3.6	3.6	3.6
	S	18	32.1	32.1	35.7
	SS	36	64.3	64.3	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

Kesopanan pustakawan dalam melayani pemustaka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	26	46.4	46.4	46.4
	SS	30	53.6	53.6	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

Petugas perpustakaan bersikap adil terhadap semua pengunjung.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	35	62.5	62.5	62.5
	SS	21	37.5	37.5	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

Jumlah buku dan kesesuaian koleksi buku sesuai dengan kebutuhan pengunjung

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	2	3.6	3.6	3.6
	S	27	48.2	48.2	51.8
	SS	27	48.2	48.2	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

UJI ASUMSI KLASIK

1. UJI NORMALITAS (Nilai Sig. Kolmogorov-Smirnov > 0.05)

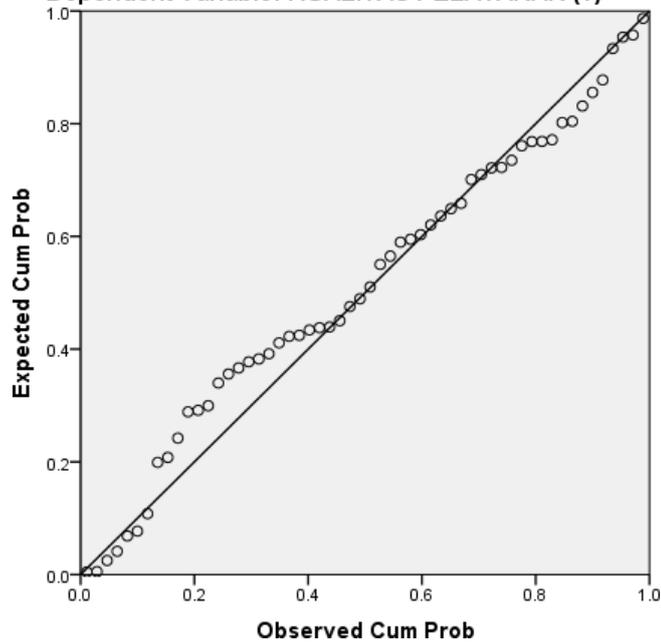
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		56
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.22857803
Most Extreme Differences	Absolute	.105
	Positive	.064
	Negative	-.105
Test Statistic		.105
Asymp. Sig. (2-tailed)		.192 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN (Y)



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.409	2.475		2.993	.004		
	TATA KELOLA ARSIP (X1)	.137	.111	.148	1.233	.223	.714	1.400
	TINGKAT PENDIDIKAN (X2)	.047	.046	.106	1.035	.306	.982	1.018
	FASILITAS KERJA (X3)	.546	.110	.597	4.947	.000	.704	1.421

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN (Y)

3. UJI AUTOKORELASI

- Jumlah n = 56
- jumlah k (independen variabel) = 3
- Nilai dL = 1.458
- Nilai dU = 1.683
- Nilai Dw = 1.234
- Kesimpulan = Dw < dU (1.234 < 1.683) = Terdapat autokorelasi

Model Summary^b

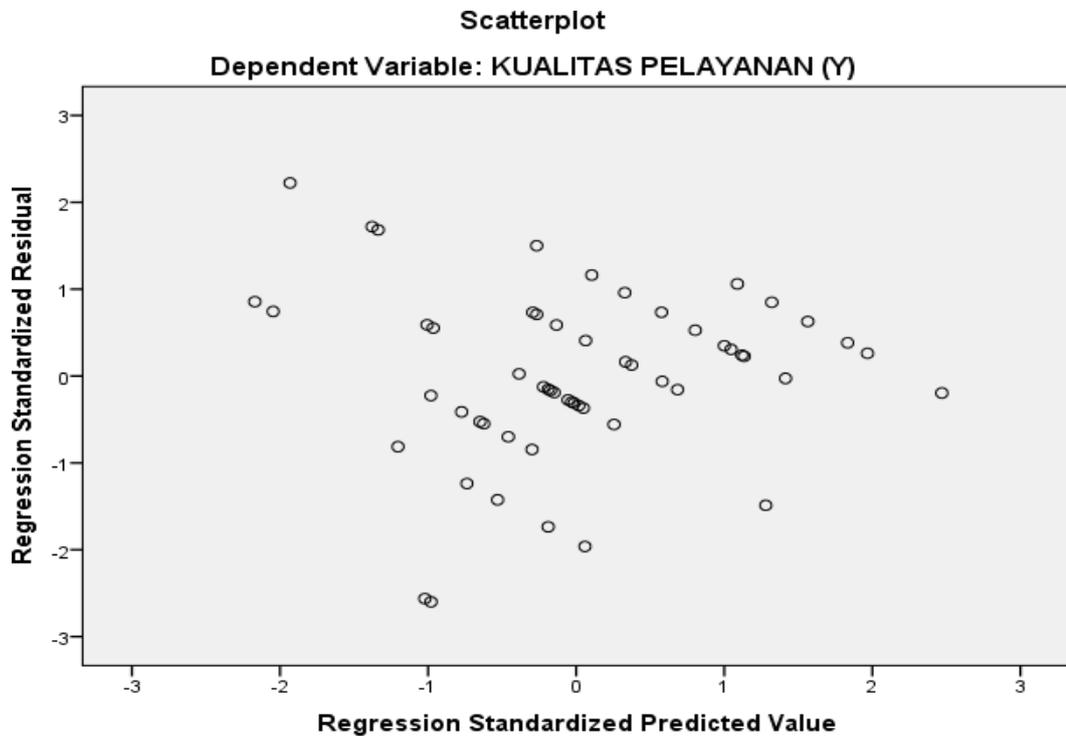
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.683 ^a	.466	.436	1.264	1.234

a. Predictors: (Constant), FASILITAS KERJA (X3), TINGKAT PENDIDIKAN (X2), TATA KELOLA ARSIP (X1)

b. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN (Y)

4. UJI HETEROSKEDASTISITAS

Data tersebar di atas dan di bawah titik 0 pada sumbu Y, disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas



- UJI HIPOTESIS
 1. UJI T → T TABEL = 2.005
t hitung > t tabel = ADA PENGARUH

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1							
(Constant)	7.409	2.475		2.993	.004		
TATA KELOLA ARSIP (X1)	.137	.111	.148	1.233	.223	.714	1.400
TINGKAT PENDIDIKAN (X2)	.047	.046	.106	1.035	.306	.982	1.018
FASILITAS KERJA (X3)	.546	.110	.597	4.947	.000	.704	1.421

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN (Y)

t hitung < t tabel = TIDAK ADA PENGARUH

2. UJI F → F TABEL = 2.78

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	72.536	3	24.179	15.145	.000 ^b
	Residual	83.017	52	1.596		
	Total	155.554	55			

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN (Y)

b. Predictors: (Constant), FASILITAS KERJA (X3), TINGKAT PENDIDIKAN (X2), TATA KELOLA ARSIP (X1)

3. UJI KOEFISIEN REGRESI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.683 ^a	.466	.436	1.264	1.234

a. Predictors: (Constant), FASILITAS KERJA (X3), TINGKAT PENDIDIKAN (X2), TATA KELOLA ARSIP (X1)

b. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN (Y)



Lembaga Pelatihan Kerja (LPK)
NOBEL INDONESIA INSTITUTE
Izin resmi Pemerintah Kota Makassar No. 503/0001/LPK/DPM-PTS/V/2018

SURAT KETERANGAN

No.172/DBK/S.KET/NII/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini, Direktur Pengembangan dan Operasional Nobel Indonesia Institute, menerangkan bahwa:

Nama : MURSALIN
NIM : 2018MM22051
Program Studi: MANAJEMEN PENDIDIKAN
Alamat/No.Hp : 081245160016

Adalah benar telah melakukan **pengolahan data dan validasi data** di Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) Nobel Indonesia Institute, sebagai Lembaga resmi yang ditunjuk oleh Program Pasca Sarjana STIE Nobel Indonesia. Data yang ada telah diperiksa dan **disetujui oleh pembimbing** untuk tetap digunakan dalam ujian hasil (terlampir catatan hasil pemeriksaan).

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 18 februari 2021

Direktur Pengembangan dan Operasional NII,



Mutiarini Mubyl, M.Psi., Psikolog., CGA.



**Lembaga Pelatihan Kerja (LPK)
NOBEL INDONESIA INSTITUTE**

Izin resmi Pemerintah Kota Makassar No. 503/0001/LPK/DPM-PTS/V/2018

VLAMPIRAN 1

Catatan Hasil Pemeriksaan:

1. Item – item yang diperiksa sudah valid, nilai r hitung $>$ r tabel (0.2632)
2. Item – item yang diperiksa belum reliabel di Variabel X_3 , nilai reliabilitas $<$ 0.50
3. Hasil uji deskriptif item dan data responden sudah dicantumkan
4. Hasil uji a sumsi klasik sudah dicantumkan, dengan hasil berikut:
 - a. Uji normalitas yang digunakan adalah Kolmogorov Smirnov. Nilai sig. Kolmogorov smirnov $>$ 0.05 yaitu, (0.192) menunjukkan data terdistribusi secara normal.
 - b. Untuk uji multikolinearitas yang dilihat dari syarat nilai VF ($<$ 10.00) dan nilai tolerance ($>$ 0.10), sudah memenuhi syarat, yaitu nilai VF $<$ 10.00. Data menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas.
 - c. Terdapat autokorelasi.
 - d. Tidak terjadi heteroskedastisitas
5. Hasil uji hipotes, menunjukkan:
 - a. Uji T: t hitung $<$ t tabel (2.005), disimpulkan variabel X_1 , X_2 tidak memiliki pengaruh terhadap Y , dengan nilai signifikansi masing-masing variabel $>$ 0.05.
 t hitung $>$ t tabel (2.005), disimpulkan variabel X_3 memiliki pengaruh terhadap Y , dengan nilai signifikansi variabel $<$ 0.05.
 - b. Uji F: F hitung $>$ F tabel (2.78), disimpulkan variabel X_1 , X_2 , X_3 secara bersama memiliki pengaruh terhadap Y , dengan nilai signifikansi $<$ 0.05.
 - c. Nilai koefisien regresi (r square) sebesar 0.466

Silahkan ditunjukkan dan didiskusikan dengan pembimbing terkait beberapa hasil yang belum memenuhi syarat di atas, untuk kemudian disarankan/direkomendasikan oleh pembimbing dengan salah 1 pilihan berikut:

- Mahasiswa merevisi data dan memenuhi syarat terlebih dahulu
- Mahasiswa melanjutkan dengan hasil yang sudah ada

Silahkan mengabari lembaga kembali, terkait saran/rekomendasi pembimbing, untuk kemudian dibuatkan surat keterangan telah melakukan validasi/olah data di lembaga. Terlampir pula prosedur validasi lembaga, sebagai bahan acuan terbitnya surat keterangan validasi. Terima Kasih.



LOA
(Letter of Acceptance)
No. 272/MASSARO/X/2021

Dewan penyunting **Jurnal Aplikasi Manajemen & Kewirausahaan MASSARO**

telah menerima artikel,

Nama : Mursalin (Penulis 1)
Ahmad Firman (Penulis 2)
Badaruddin (Penulis 3)

Judul : Pengaruh Tata Kelola Arsip, Tingkat Pendidikan Dan Fasilitas
Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Asal Instansi : Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa artikel tersebut **telah diterima** dan **akan diproses** sesuai
Prosedur Penulisan **Jurnal Aplikasi Manajemen & Kewirausahaan MASSARO**
STIE Nobel Indonesia Makassar. Demikian surat keterangan ini dibuat dan harap
dipergunakan dengan sebaik-baiknya.

Makassar, 22 Oktober 2021
Penanggung Jawab Jurnal
Managing Editorial


Dr. H. Muhammad Hidayat, S.E., M.M