

PENGARUH TATA KELOLA ARSIP, TINGKAT PENDIDIKAN DAN FASILITAS KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

Mursalin*¹, Ahmad Firman², Badaruddin³

¹Program Pascasarjana Magister manajemen, STIE Nobel Indonesia Makassar

²Program Pascasarjana Magister manajemen, STIE Nobel Indonesia Makassar

³Program Pascasarjana Magister manajemen, STIE Nobel Indonesia Makassar

Email: ¹askur45@gmail.com, ²a_firman@yahoo.com, ³badar@stienobel-indonesia.ac.id

Abstrak

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

Abstrack

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

PENDAHULUAN

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.

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.

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.

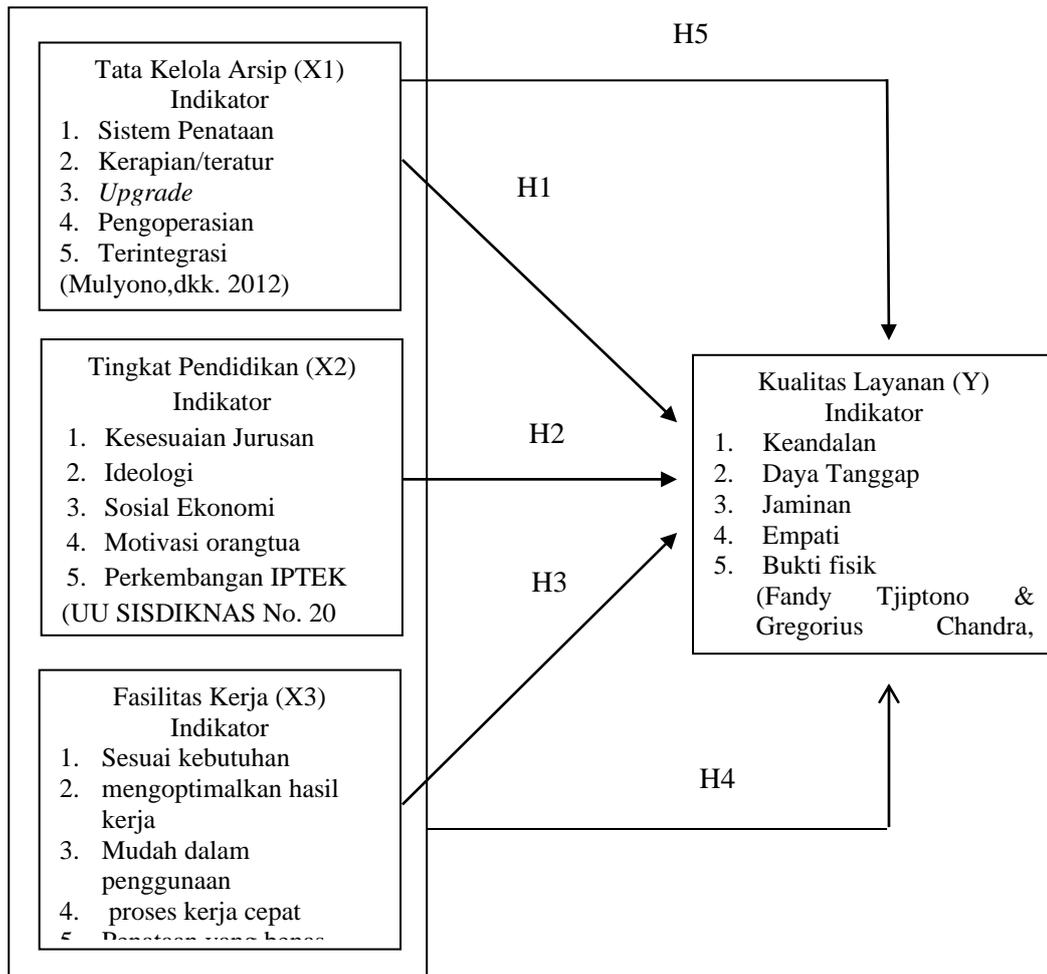
Fasilitas perpustakaan yang harus ada untuk memberikan kepuasan kepada pengguna selain gedung dan ruangan perpustakaan yaitu perabot, perlengkapan dan koleksi perpustakaan yang merupakan sumber informasi utama suatu perpustakaan. Perpustakaan yang unggul adalah perpustakaan yang dapat mengetahui kebutuhan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

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 teori-teori yang telah dikemukakan, maka kerangka konseptual penelitian ini secara sederhana dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1 Kerangka Pikir Penelitian



HIPOTESIS

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.

METODE 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. 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.

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 teknik 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.

Teknik Kualitas 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. Adapapun 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 Relibilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Pengujian reabilitas 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)

$H_i : b_i \neq 0$ (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 $P \text{ value} < \alpha$; Tolak H_0

$t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $P \text{ value} > \alpha$; 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.

- b) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau bebas. Menurut Ghazali (2018:105), tujuan uji

multikolinearitas adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas.

c) Uji Heterokedasitas

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 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).

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Validitas

Uji validitas menggunakan koefisien korelasi pearson product moment yang diperoleh melalui analisis data dengan menggunakan bantuan SPSS versi 22. Dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1 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

Reliabilitas

Nilai alpha masing-masing variable dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2 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

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:

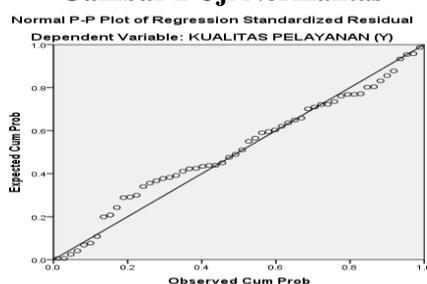
Tabel 3 Hasil Uji Normalitas

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. Gambar uji normalitas penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 2 Uji Normalitas



Sumber : Print out SPSS Versi 22

2. Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas menggunakan SPSS for Windows 22 disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinearitas

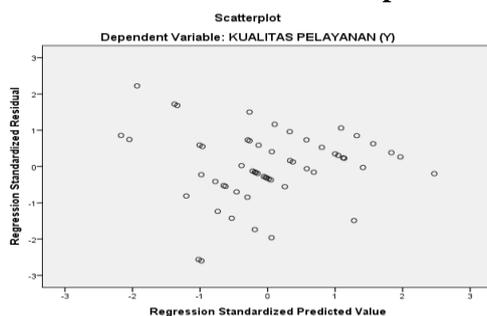
No	Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
		Tolerance	VIF	
1.	Tata kelola arsip	0,714	1,400	Bebas Multikolinearitas
2.	Tingkat pendidikan	0,982	1,018	Bebas Multikolinearitas
3.	Fasilitas	0,704	1,421	Bebas Multikolinearitas

Sumber : Olah Data SPSS Versi 22

3. Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini melalui scatterplot dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 3 Grafik Scatterplot



Sumber : Print Out SPSS Versi 22

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 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 $df_1 =$ 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 depende. Rangkuman hasil Uji tyang dilakukan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 6. 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:

- Tata kelola arsip (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y), diperoleh t hitung = 1,233 < t tabel = 2.005 dan nilai sig.0,223 > 0,05, maka Ho diterima dan Ha ditolak. Hal ini berarti tata kelola arsip (X1) secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y).
- Tingkat pendidikan (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y), diperoleh t hitung = 1,035 < t tabel = 2,005 dan nilai sig.0,306 > 0,05, maka Ho diterima dan Ha ditolak. Hal ini berarti tingkat pendidikan (X2) secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y).
- Fasilitas kerja (X3) terhadap kualitas pelayanan (Y), diperoleh t hitung = 4,497 < t tabel = 2,005 dan nilai sig.0,000 > 0,05, maka Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini berarti fasilitas kerja (X3) secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y).

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Dari hasil perhitungan, dalam analisis regresi berganda yang telah dilakukan didapatkan bahwa nilai R2 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.

Tabel 7 Uji Koefisien Determinasi
 Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,683 ^a	,466	,436	1,264

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Kerja (X3), Tata Kelola Arsip (X1), Tingkat Pendidikan (X2)

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan analisis dengan bantuan program SPSS 22 for Windows, diperoleh hasil regresi berganda yang terangkum dalam tabel berikut:

Tabel 8 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.

PEMBAHASAN

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

1. **Pengaruh Tata kelola arsip (X_1) 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.

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.

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.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

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.

Saran

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.

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

Gerungan, 2013.*Psikologi Sosial*. Bandung: Rafika Aditama

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*.Yogyakarta : Gava Media

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

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.

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