

No Daftar FPEB: 0400/UN40.F7.S1/PK.05.01/2023

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ARSIP TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA ARSIP DINAS PERPUSTAKAAN  
DAN KEARSIPAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT  
(DISPUSIPDA)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan  
Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan  
Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia**



Oleh:

**ASTRI NURUL JANI**

**1908306**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN  
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**2023**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Astri Nurul Jani**

**(1908306)**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ARSIP  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA ARSIP DINAS  
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI JAWA  
BARAT (DISPUSIPDA)**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing akademik:

Bandung, 04 Agustus 2023

Pembimbing Akademik



Dr. Hj. Nani Imaniyati, M.Si  
NIP. 196101061987032002

Mengetahui,

Ketua Prodi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si  
NIP. 197201272006042001

# LEMBAR HAK CIPTA

## **PENGARUH KUALITAS LAYANAN ARSIP TERHADAP PENGGUNA ARSIP DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT (DISPUSIPDA)**

Oleh:

**Astri Nurul Jani**

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

© Astri Nurul Jani

Universitas Pendidikan Indonesia

Agustus 2023

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak  
ulang, fotocopy, atau cara lainnya tanpa seizing dari penulis

## BERITA ACARA

Skripsi ini telah diuji pada:

Hari/Tanggal : Selasa, 29 Agustus 2023  
Waktu : 08.00 – 16.00  
Tempat : Ruang 402, Gedung B Perkuliahan FPEB Lantai 2

Susunan Panitia :

Ketua : Prof. Dr. H. Eeng Ahman, MS.

NIP. 196110221986031002

Sekretaris : Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.

NIP. 197201272006042001

Pembimbing : Dr. Hj. Nani Imaniyati, M.Si. ....  
NIP. 196101061987032002

Penguji : 1. Prof. Dr. Endang Supardi, S.E., M.Si. ....  
NIP. 195905081987031002

2. Prof. Dr. Nani Sutarni, M.Pd. ....  
NIP. 196111081986012001

3. Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si. ....  
NIP. 197201272006042001

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Pendidikan Indonesia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini. Serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandung, Agustus

Yang membuat pernyataan



Astri Nurul Jani

1908306

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN ARSIP TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA ARSIP DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI JAWA BARAT (DISPUSIPDA)**

Oleh:

**Astri Nurul Jani**

**1908306**

Skripsi ini dibimbing oleh:

**Dr. Hj. Nani Imaniyati, M.Si.**

Layanan arsip adalah penyediaan informasi dan jasa kearsipan lainnya terhadap khasanan arsip baik arsip dinamis ataupun arsip statis yang dimiliki oleh suatu lembaga sesuai dengan kebutuhan pengguna arsip. Fokus masalah yang ada dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna arsip, dimana yang masih menjadi permasalahan dalam studi ini adalah belum optimalnya layanan arsip yang diberikan kepada pengguna arsip.

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan dan menganalisis pengaruh kualitas layanan arsip terhadap kepuasan pengguna arsip. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian survei dengan pendekatan penelitian kuantitatif, dengan cara mengumpulkan data melalui angket yang disebarakan kepada responden. Adapun yang menjadi populasi pada penelitian ini yaitu, masyarakat yang mengunjungi kantor layanan arsip Dispusipda Jawa Barat. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 67 responden pengguna arsip.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan arsip berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna arsip. Dalam Perolehan nilai koefisien korelasi berada pada kategori hubungan sangat kuat atau tinggi dengan rentang  $\geq 0,90 - \leq 1,00$ . Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang kuat antara variabel Kualitas Layanan Arsip terhadap variabel Kepuasan Pengguna Arsip. Maka menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan arsip di organiasa penyedia layanan jasa arsip, maka semakin meningkat kepuasan pengguna arsip.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan; Kepuasan Pengguna; Arsip.

## **ABSTRACT**

# **THE EFFECT OF ARCHIVE SERVICE QUALITY ON ARCHIVE USER SATISFACTION DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI JAWA BARAT**

By:

**Astri Nurul Jani**

**1908306**

*This thesis is guided by:*

**Dr. Hj. Nani Imaniyati, M.Si.**

*Archive services are the provision of information and other archival services to archives, both dynamic archives and static archives owned by an institution according to the needs of archive users. The focus of the problem in this study is the satisfaction of archive users, where the problem in this study is that archive services are not yet optimally provided to archive users.*

*This research aims to reveal and analyze the influence of archive service quality on archive user satisfaction. The method used in this research is survey research with a quantitative research approach, by collecting data through questionnaires distributed to respondents. The population in this research is people who visit the West Java Dispusipda archive service office. The number of samples in this research was 67 respondents who used archives.*

*Based on the results of this study, it shows that the quality of archive services has a positive and significant effect on archive user satisfaction. The correlation coefficient value obtained is in the very strong or high relationship category with a range of  $\geq 0.90 - \leq 1.00$ . This shows that there is a strong influence between the Archive Service Quality variable on the Archive User Satisfaction variable. So it shows that the better the quality of archive services in archive service provider organizations, the higher the satisfaction of archive users.*

**Keyword:** *Service Quality; User Satisfaction; Archive.*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR HAK CIPTA.....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	11
1.3. Tujuan Penelitian .....	13
1.4. Kegunaan Penelitian.....	13
1.4.1. Kegunaan Teoritis.....	13
1.4.2. Kegunaan Praktisi .....	14
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN .....</b>	<b>15</b>
2.1. Kajian Pustaka.....	15
2.1.1. Konsep Kualitas Llayanan Arsip.....	15
2.1.1.1. Pengertian Kualitas .....	15
2.1.1.2. Pengertian Layanan Publik .....	16
2.1.1.3. Layanan Arsip.....	17
2.1.1.4. Prinsip-Prinsip Pelayanan .....	22
2.1.1.5. Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan .....	23
2.1.2. Konsep Kepuasan Pengguna Arsip .....	25
2.1.2.1. Pengertian Kepuasan.....	25



2.1.2.2. Indikator Kepuasan .....	26
2.1.2.3. Manfaat Pengguna Arsip .....	27
2.1.2.4. Faktor – Faktor Yang Menentukan Kepuasan Pelanggan .....	28
2.1.3. Pengaruh Kualitas Layanan Arsip Terhadap Kepuasan Pengguna Arsip	29
2.1.4. Penelitian Terdahulu.....	30
2.2. Kerangka Berpikir.....	37
2.3. Hipotesis Penelitian.....	41
<b>BAB III OBJEK DAN DESAIN PENELITIAN.....</b>	<b>43</b>
3.1. Subjek dan Objek Penelitian .....	43
3.2. Desain Penelitian.....	43
3.2.1. Metode Penelitian .....	43
3.2.2. Operasional Penelitian .....	44
3.2.3. Populasi dan Sampel Penelitian .....	49
3.2.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	51
3.2.5. Sumber Data .....	53
3.2.6. Pengujian Instrumen Penelitian .....	53
3.2.7 Persyaratan Analisis Data .....	60
3.2.8 Teknik Analisis Data .....	64
3.2.9 Pengujian Hipotesis .....	66
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>70</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	70
4.1.1. Gambaran Variabel Penelitian .....	70
4.1.2. Pengujian Prasyarat Analisis Data .....	76
4.1.3. Pengujian Regresi Linier Sederhana.....	79
4.1.4. Hasil Pengujian Hipotesis .....	80
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian .....	83
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>89</b>
5.1. Kesimpulan .....	89
5.2. Saran.....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>96</b>

**RIWAYAT HIDUP ..... 117**

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku :

- Abdurahman, M., Muhidin, S. A., & Somatri, A. (2017). *Dasar-Dasar Metode Statistka Untuk Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Agus Erwan, Tyastianti Damayani, dkk. (2016). *Modul Pelatihan Dasar Kader PNS Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Ali, Sambas & Winata Hendri. (2018). *Manajemen Kearsipan*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Prakrek (Edisi Revisi 2010)*. Rineka Cipta.
- Creswell, John. (2017). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen pelayanan Publik*. Depok: PT RajaGrafindo Persanda.
- Heny Grace. (2013). *Best Practice Government Call Center*. Yogyakarta: Pohon Cahaya.
- Hesti Puspitosari, Khalikussabir, dan Luthfi J, Kurniawa. (2011). *Filosofi Pelayanan Publik*. Malang: Setara Press
- Iqbal Hasan. (2006). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Janet M Ruane. (2013). *Dasar-Dasar Metode Penelitian Panduan Riset Ilmu Sosial*. Bandung: Nusa Media
- Juni, Doni. (2017). *Perilaku Konsumen: Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: CV Alfabeta
- Juni, Donni (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: CV Alfabeta.
- Nurdin, Ismail. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Pasolong, Harbani. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Pasuraman, Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Prodi Pendidikan Manajemen Perkantoran. (2010). *“Pedoman Operasional Penyusunan dan Bimbingan Skripsi.”* Bandung: Prodi pendidikan manajemen perkantoran, FPEB, Universitas Pendidikan Indonesia.
- Rahmah, Elva. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan.* Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sangkala. (2012). *Dimensi – Dimensi Manajemen Publik.* Yogyakarta: Ombak (Anggota IKAPI).
- Sawir, Muhammad. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi.* Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Sitorus Monang. (2009). *Manajemen Pelayanan Publik.* Bandung: Unpad Press.
- Sugiyono. (2017). *“Cara Mudah Belajar SPSS Dan Lisrel Teori dan Aplikasi Untuk Analisis Data Penelitian.* Bandung: Alfabeta, CV.
- Surjadi. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik.* Bandung: PT Refika Aditama.
- Sunyoto, Danang. (2013). *Perilaku Konsumen.* Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service (APS).
- Susetyo, Budi. (2010). *Statiska Untuk Analisis Data Penelitian.* Bandung: PT Refika Aditama.

### **Sumber Jurnal :**

- Aditia, Indra. (2017). *“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD Pandan Wangi Semarang”.* Jurnal STEI Widya Manggala. Vol. 1 No. 1. 1-19.
- Anggriana Rina, dkk. (2017). *“Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online “OM-JEK” Jember”.* Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia. Vol. 7 No. 2. 137-156.
- Agnesia, Rury. (2018). *“Kualitas Jasa Layanan Akses Arsip Statis Di Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI)”.* Ilmu Perpustakaan. [Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah]. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/>
- Arum, T. N., & Irhandayaningsih, A. (2019). *“Pengolahan Arsip Dinamis Inaktif Dalam Upaya Mendukung Layanan Informasi di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Batang”.* Ilmu Perpustakaan. Vol. 8 No.2. 248-250.

- Bazarah, Jamil, dkk. (2021). “*Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisa Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)*”. Dedikasi. Vol. 22 No. 2. 105-122.
- Gusriyal, & Ajidin Asep. (2022). “*Analisis Faktor-Faktir Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik*”. Ebismen. Vol. 1 No. 2. 46-59.
- Hasnih, dkk. (2016). “*Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeeng*”. Mirai Management. Vol. 1 No. 2. 426-445.
- Kanedi, dkk . (2017). “*Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu*”. Pseudocode. Vol. 4 No. 1. 14-18.
- Kurniawan, Arif, dan Sugiri Dani, (2021). “*Kepuasan Pengguna Layanan Publik Pada Unit Kerja Badan Layanan Umum (BLU) Bidang Pendidikan*”. Manajemen Sumber Daya Manusia, Administasi dan Pelayanan Publik. Vol. 8 No. 1. 11-22.
- Lagza Lasita Putri. (2014). “*Analisa Kesesuaian Harapan Dan Persepsi Pengguna (Mahasiswa Sejarah) Mengenai Kualitas Layanan Arsip Berdasarkan Lima (5) Dimensi Kualitas Jasa (SERVQUAL) di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur*”. Jurnal Unair. Vol. 3 No. 3. 15-20.
- Lissa, Nuri, dkk. (2013). “*Analisis Kuallitas PeLayanan Arsip Pada Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah*”. Jurnal Of Public Policy And Management Review. Vol. 2 No. 2. 1-8.
- Mahira, Prasetyo, & Heni. (2021). “*Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan IndiHome*”. Koferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi. Vol. 2 No. 1. 1267-1283.
- Martino. (2018). “*Analisis Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pusat Arsip Inaktif (Record Center) Arsip Nasional Republik Indonesia*”. Natapraja. Vol. 6 No. 1. 1-22.
- Muthia, Kanza & Nurislaminingsih. (2016). “*Kepuasan Pengguna Arsip Statis Atas Kinerja arsiparis Bidang Layanan Di Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah*”. Vol. 5 No. 1. 331-340.
- Nanincova, Niken. (2019). “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepusan PelangganNoach Café And Bistro*”. Agora. Vol. 7 No. 1-8.
- Prasetion, Ari. (2012). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*”. Manajement Analysis. Vol. 1 No. 4.
- Putri, agnesia sofwatul mawadah suryadi. (2018). “*Kualitas Jasa Layanan Akses*”

- Arsip Statis Di Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI)*". Fakultas Adab Dan Humaniora. [Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatulloh]. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/>
- Rahmawati, Sofiana. (2019). "*Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Kantor Arsip Universitas Indonesia*". Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya. [Universitas Pendidikan Indonesia]. <http://repository.upi.edu/>
- Ria Febrianti. (2018). "*Kualitas Pelayanan Arsip Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan*". Administrasi Negara Universitas Hasanuddin. [Universitas Hasanuddin]. <http://repository.unhas.ac.id/cgi/oai2>
- Rohmad, Zaini. 2017. "*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Magetan*". Pendidikan, Sosiologi, dan Antropologi. Vol. 1 No. 1. 24-41.
- Riani, Ketut. (2021). "*Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*". Inovasi Penelitian. Vol. 1 No. 11. 2443-2451.
- Setiawan Ajis, dkk. (2019). "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*". Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia. Vol. 9 No. 2. 114-126
- Septiani Yuni, Arribe Edo, & Diansyah Risnal. (2020). "*Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrahman Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrahman Pekanbaru)*". Teknologi dan Open Source. Vol. 3 No. 1. 131-143.
- Suandi. (2019). "*Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur*". Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK), Vol. 1, No. 2. 13-22.
- Yunus. (2013). "*Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur Tahun 2012*". Jurnal Vol. 20, No. 1. 9-17