

Nomor: 058/Adpend-Skripsi/PK.03.08/2023

**PENGARUH TATA KELOLA KEARSIPAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA LAYANAN ARSIP DI UNIVERSITAS PENDIDIKAN  
INDONESIA**

**SKRIPSI**

diajukan untuk memenuhi Sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Administrasi Pendidikan Program Studi Administrasi Pendidikan



Oleh:

**Vanya Salsabila Khairunnisa**

NIM. 1907668

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2023**

**LEMBAR HAK CIPTA**

**PENGARUH TATA KELOLA KEARSIPAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA LAYANAN ARSIP DI UNIVERSITAS PENDIDIKAN  
INDONESIA**

Oleh :

Vanya Salsabila Khairunnisa

NIM. 1907668

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ilmu Pendidikan

© Vanya Salsabila Khairunnisa  
Universitas Pendidikan Indonesia  
Juli 2023

Hak cipta dilindungi oleh Undang-Undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak  
ulang, difotokopi, atau dengan cara lainnya tanpa izin penulis.

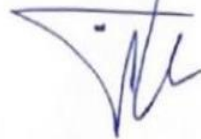
## HALAMAN PENGESAHAN

VANYA SALSABILA KHAIRUNNISA

PENGARUH TATA KELOLA KEARSIPAN TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN ARSIP DI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

Disetujui dan disahkan oleh:

**Pembimbing I**



Dr. Sururi, M.Pd

NIP. 197011091998021001

**Pembimbing II**



Dr. Hj. Yayah Rahyasih, M.Pd

NIP. 196012311986032001

**Mengetahui,**

Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan  
Fakultas Ilmu Pendidikan  
Universitas Pendidikan Indonesia



Dr. Sururi, M.Pd

NIP. 197011091998021001

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “ Pengaruh Tata Kelola Kearsipan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Arsip di Universitas Pendidikan Indonesia”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tata kelola kearsipan terhadap kepuasan pengguna layanan arsip di Universitas Pendidikan Indonesia. Adapun metode yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Dengan Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner yang disebar kepada 55 pegawai Universitas Pendidikan Indonesia yang menggunakan layanan Unit Arsip sebagai sampel penelitian. Berdasarkan hasil perhitungan Weight Means Score (WMS), menunjukkan bahwa kecenderungan umum variabel X (Tata Kelola Kearsipan) sebesar 3,24 dan termasuk kedalam kategori sangat baik, sedangkan kecenderungan umum variabel Y (Kepuasan Pengguna Layanan) sebesar 3,21 dan termasuk kedalam kategori sangat baik. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kedua variabel adalah berpengaruh, dengan hasil pengaruh tata kelola kearsipan berpengaruh positif sebesar 53,1% terhadap kepuasan pengguna layanan arsip di Universitas Pendidikan Indonesia, dan sisanya 46,9% dapat dipengaruhi oleh faktor lain. Selanjutnya, ditunjukkan dengan hasil nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t yang didapat adalah sebesar  $7,745 > 1,674$ , sehingga menghasilkan kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara positif antara pengaruh tata kelola kearsipan terhadap kepuasan pengguna layanan arsip di Universitas Pendidikan Indonesia.

**Kata Kunci:** Tata Kelola, Kearsipan, Kepuasan Pengguna Layanan

## **ABSTRACT**

*This study entitled "The Influence of Archive Management on Archive Service User Satisfaction at the Indonesian University of Education". This study aims to determine the effect of archival governance on archive service user satisfaction at the Indonesian University of Education. The method used by researchers in this study is a descriptive method with a quantitative approach. With the data collection technique by distributing questionnaires which were distributed to 55 employees of the Indonesian University of Education who used the Archive Unit service as a research sample. Based on the results of the calculation of the Weight Means Score (WMS), it shows that the general trend of the X variable (Archival Management) is 3.24 and is included in the very good category, while the general trend of the Y variable (Service User Satisfaction) is 3.21 and is included in the very good category. Very good. The results of hypothesis testing show that both variables are influential, with the results of the influence of archival governance having a positive effect of 53.1% on user satisfaction of archival services at the Indonesian University of Education, and the ratio of 46.9% can be influenced by other factors. Furthermore, it is shown by the results of a significance value of  $0.000 < 0.05$  and the t value obtained is  $7.745 > 1.674$ , resulting in the conclusion that there is a positive significant influence between the influence of archival governance on archive service user satisfaction at the Indonesian University of Education.*

**Keywords:** *Governance, Archives, Service User Satisfaction*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Batasan dan Rumusan Masalah .....	4
1.2.1 Batasan Masalah.....	4
1.2.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.3.1 Tujuan Umum .....	5
1.3.2 Tujuan Khusus .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1 Bagi Lembaga .....	6
1.4.2 Bagi Peneliti .....	6
1.5 Struktur Organisasi Skripsi .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Konsep Arsip .....	8
2.2.1 Pengertian Arsip.....	8
2.2.2 Jenis Arsip.....	9
2.2.3 Fungsi Arsip .....	11

2.2.4	Peranan Kearsipan.....	12
2.2.5	Tujuan Kearsipan .....	13
2.2.6	Penciptaan Arsip .....	14
2.2.7	Pemberkasan Arsip.....	14
2.2.8	Penataan Arsip .....	16
2.2.9	Penggunaan Arsip .....	18
2.2.10	Pemeliharaan Arsip .....	19
2.2.11	Penyusutan Arsip .....	20
2.2	Kepuasan Layanan .....	22
2.3.1	Pengertian Kepuasan.....	22
2.3.2	Pengertian Layanan.....	23
2.3	Penelitian Terdahulu .....	24
2.4	Kerangka Berpikir.....	26
2.5	Hipotesis Penelitian .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>29</b>
3.1	Desain Penelitian .....	29
3.2	Metode dan Pendekatan Penelitian .....	29
3.2.1	Metode Penelitian.....	29
3.2.2	Pendekatan Penelitian .....	30
3.3	Partisipasi dan Lokasi Penelitian .....	30
3.3.1	Partisipasi .....	30
3.3.2	Lokasi Penelitian.....	30
3.4	Populasi dan Sampel .....	30
3.4.1	Populasi Penelitian.....	30
3.4.2	Sampel Penelitian.....	31
3.5	Definisi Konseptual dan Operasional .....	31
3.5.1	Definisi Konseptual.....	31
3.5.2	Definisi Operasional.....	32
3.6	Instrumen Penelitian .....	33
3.7	Menyusun Pertanyaan atau Pernyataan .....	37
3.8	Uji Coba Instrumen.....	37

3.8.1	Uji Validitas .....	37
3.8.2	Uji Reliabilitas .....	40
3.9	Prosedur Penelitian .....	43
3.10	Analisis Data.....	43
3.10.1	Seleksi Data.....	44
3.10.2	Klasifikasi Data.....	44
3.11	Pengolahan Data .....	44
3.11.1	Menghitung Kecenderungan Umum Skor Responden Berdasarkan Perhitungan Rata-Rata ( <i>Weight Means Score</i> ) .....	45
3.11.2	Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku Setiap Variabel.....	46
3.11.3	Uji Normalitas.....	47
3.11.4	Uji Linearitas.....	48
3.11.5	Uji Hipotesis Penelitian.....	49
<b>BAB IV</b>	<b>TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
4.1	Temuan .....	57
4.1.1	Analisis Data .....	57
4.1.1.1	Seleksi Data.....	57
4.1.1.2	Klasifikasi Data.....	58
4.1.2	Pengolahan Data.....	58
4.1.2.1	Hasil Perhitungan Kecenderungan Umum Skor Responden Berdasarkan Perhitungan Rata-Rata ( <i>Weight Means Score</i> ).....	59
4.1.2.2	Hasil Kecenderungan Umum Variabel Y (Kepuasan Pengguna Layanan).....	67
4.1.2.3	Hasil Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku Setiap Variabel .....	75
4.1.2.4	Hasil Uji Normalitas .....	76
4.1.2.5	Hasil Uji Linieritas .....	78
4.1.2.6	Hasil Uji Hipotesis Penelitian .....	79
4.1.2.7	Hasil Uji Koefisien Korelasi .....	79
4.1.2.8	Uji Signifikansi Korelasi.....	81
4.1.2.9	Uji Koefisien Determinasi.....	82



4.1.2.10 Analisis Regresi Sederhana.....	83
4.2 Pembahasan.....	84
4.2.1 Gambaran Tata Kelola Arsip di Universitas Pendidikan Indonesia	84
4.2.2 Gambaran Kepuasan Pengguna Layanan Arsip di Universitas Pendidikan Indonesia.....	87
4.2.3 Pengaruh Tata Kelola Kearsipan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Arsip.....	89
<b>BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>95</b>
5.1 Simpulan .....	95
5.2 Implikasi .....	96
5.3 Rekomendasi.....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>106</b>

## DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Hadi. (1997). Cara-Cara Pengolahan Kearsipan Yang Praktis Dan Efisien. Djambatan:Jakarta.
- Adawiah, R. (2017). Pengelolaan Arsip Pada Kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daeah Polewali Mandar. (Skripsi). UIN Alauddin Makassar.
- Ardiana, & Suratman. (2021). Pengelolaan Arsip Dalam Mendukung Pelayanan Informasi Pada Bagian Tata Usaha di Dinas Sosial Kabupaten Ponorogo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, Vol. 9: N0. 2. DOI: <https://doi.org/10.26740/jpap.v9n2.p335-348>
- Bungin, Burhan. 2005. Metode Penelitian Kuantitatif. Kencana Prenada Media Group: Jakarta.
- Christiani, & Syahbani. (2020). Kontribusi Pengelolaan Arsip Dalam Proses Pengambilan Keputusan Bagi Pimpinan di Badan Penelitian Dan Pengembangan Kementerian Pertahanan Republik Indonesia. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*.
- Harmadji, dkk. (2023). Manajemen Kearsipan. PT. Global Eksekutif Teknologi: Padang.
- Haryadi, H. (2009). Administrasi Perkantoran Untuk Manajer & Staf. Visimedia: Jakarta.
- Hidayat, Eet. (tt). Kinerja Pelayanan Birokrasi Dalam Mewujudkan Kepuasan Pelanggan.
- Khairani, Ria. (2022). Tata Kelola Kearsipan Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi di Prodi Arsitektur Fakultas Sains Dan Teknologi UIN AR-Raniry Banda Aceh. (Skripsi)
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Erlangga:Jakarta.
- Mahfudin, A.R. (2017). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Pengelolaan Arsip Di Kantor Kecamatan Se Kabupaten Semarang. (Skripsi). UNNES: Semarang.

- Malayu, Hasibuan. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 10, Jilid Pertama. Jakarta: Indeks.
- Muhidin, dkk. (2018). *Manajemen Kearsipan*. CV. Pustaka Setia: Bandung.
- Mulyono, Sularso, dkk. (2011). *Manajemen Kearsipan*. Unnes Press:Semarang.
- Mursalin. (2021). *Pengaruh Tata Kelola Arsip, Tingkat Pendidikan Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Majene*. (Tesis)
- Musliichah. (2016). *Bunga Rampai Kearsipan*. Gadjah Mada University Press:Yogyakarta.
- Nugraha, P.A. (2019). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pekayanan di Ripcurl Kartika Plaza*. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi*, Vol 1. No.2.
- Nugraha, Putu. (2016). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Di Ripcurl Kartika Plazza*. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE)*. Vol. 6 No. 1
- Nurpita, & Nurtanzila. (2018). *Penggunaan Arsip Untuk Kegiatan Administrasi:Tinjauan Di Kota Yogyakarta*. *Jurnal Kearsipan*. UGM: Yogyakarta.
- Pramono, Joko. (2017). *Kearsipan SMK/MAK Kelas X. Program Keahlian Manajemen Perkantoran. Kompetensi Keahlian Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran (Edisi Revisi)*. ANDI: Yogyakarta.
- Robbins, Judge. (2008). *Perilaku Organisasi*. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Rundengan, dkk. (2021). *Pengaruh Pengelolaan Arsip Terhadap Kepuasan Dosen Di Politeknik Negeri Manado Jurusan Administrasi Bisnis. (Journal of Business Administration (JBA), Vol. 1, No. 2.)*
- Rusdiana, & Zaqiah Q. (2022). *Manajemen Perkantoran Modern Edisi Revisi*. *Insan Komunika Jurusan Ilmu Komunikasi UIN: Bandung*.
- Rusidi. (2019). *Retensi Arsip*. Deepublish: Yogyakarta
- Rusidi. (2019). *Tehnik Menyusun Jadwal Retensi Arsip*. Deepublish: Yogyakarta.
- Sari, F. (2017). *Pengelolaan Arsip Untuk Mendukung Kelancaran Administrasi SMK Antonius Semarang (Skripsi)*. Universitas Negeri Semarang.
- Sattar. (2019). *Manajemen Kearsipan*. Deepublish CV. Budi Utama: Yogyakarta

- Sugiyono. (2004). Metode Penelitian. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Alfabeta : Bandung
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D. Bandung: Pt Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan RnD. Bandung: Alfabeta.
- Suratman, & Ardiana. (2021). Pengelolaan Arsip Dalam Mendukung Pelayanan Informasi Pada Bagian Tata Usaha di Dinas Sosial Kabupaten Ponorogo. Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP). UNESA: Surabaya.
- Yolatin Aliyah. (2021). Pengelolaan Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di SMA Negeri 1 Kota Tangerang Selatan. (Skripsi)