

No. Daftar FPEB: 105/UN.40.A7.D1/PI/2019

**PENGARUH SISTEM KEARSIPAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PEGAWAI DI BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER
DAYA MANUSIA (BKPSDM) KABUPATEN CIAMIS**

SKRIPSI

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



**Oleh :
Siti Sarah Yunita
1500128**

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

2019

LEMBAR HAK CIPTA

**PENGARUH SISTEM KEARSIPAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PEGAWAI DI BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER
DAYA MANUSIA (BKPSDM) KABUPATEN CIAMIS**

Oleh :

Siti Sarah Yunita

1500128

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

© Siti Sarah Yunita

Universitas Pendidikan Indonesia

Juni 2019

Hak cipta dilindungi undang-undang.

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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Siti Sarah Yunita
1500128**

**PENGARUH SISTEM KEARSIPAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PEGAWAI DI BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER
DAYA MANUSIA (BKPSDM) KABUPATEN CIAMIS**

disetujui dan disahkan oleh pembimbing :

Bandung, 20 Mei 2019

Pembimbing

Dr. Endang Supardi, M.Si.
NIP. 195905081981987031002

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Pendidikan Manajemen Perkantoran

Dr. Budi Santoso, M.Si.
NIP. 196008261987031001

ABSTRAK
**PENGARUH SISTEM KEARSIPAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PEGAWAI DI BADAN KEPEGAWAIAN DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDM)
KABUPATEN CIAMIS**

Oleh:
Siti Sarah Yunita

Skripsi dibimbing oleh:
Dr. Endang Supardi, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Sistem Kearsipan Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai. Metode penelitian menggunakan *explanatory survey*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Responden adalah 57 pegawai di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Ciamis. Teknik analisis data menggunakan regresi sederhana. 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.

Kata Kunci: Sistem Kearsipan, Kualitas Pelayanan Pegawai

ABSTRACT

***THE EFFECT OF THE SIPITY SYSTEM ON THE QUALITY OF
EMPLOYEE SERVICES IN THE EMPLOYEE AGENCY AND HUMAN
RESOURCES DEVELOPMENT (BKPSDM) DISTRICT CIAMIS***

By:

Siti Sarah Yunita

Thesis is guided by:

Dr. Endang Supardi, M.Si.

This study aims to analyze the effect of the filing system on the quality of employee service performance. The research method uses explanatory survey. The technique of collecting data uses a questionnaire. Respondents were 57 employees in the Human Resources Development and Personnel Agency (BKPSDM) of Ciamis Regency. The data analysis technique uses simple regression. The results of the study show that the filing system has a positive and significant effect on the quality of employee services at the Human Resources and Human Resources Agency (BKPSDM) of Ciamis Regency. Thus the quality of employee services can be improved through improving the filing system.

Keywords: Archiving System, Employee Service Quality

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
UCAPAN TERIMAKASIH	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Kegunaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Kegunaan Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Kegunaan Praktis	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
Error! Bookmark not defined.	
2.1 Kajian Pustaka	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Konsep Sistem Kearsipan	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan Pegawai	Error! Bookmark not defined.
2.2 Sistem Kearsipan Hubungannya dengan Kualitas Pelayanan Pegawai	
Error! Bookmark not defined.	
2.3 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.4 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.5 Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE DAN DESAIN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.

3.3 Operasional Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Operasional Variabel Sistem Kearsipan	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan Pegawai	Error! Bookmark not defined.
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.7 Pengujian Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.8 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.8.1 Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3.8.2 Analisis Inferensial	Error! Bookmark not defined.
3.9 Pengujian Persyaratan Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.9.1 Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.9.2 Uji Linearitas	Error! Bookmark not defined.
3.9.3 Uji Homogenitas	Error! Bookmark not defined.
3.10 Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Pengujian Persyaratan Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Pengujian Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Analisis Sistem Kearsipan	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai	Error! Bookmark not defined.

4.2.3 .. Analisis Pengaruh Sistem Kearsipan Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	1

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Rekapitulasi Capaian Penilaian Kerja di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Ciamis tahun 2014-2018**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2.1 Sasaran dan Manfaat Service Excellence**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.1 Operasional Variabel Sistem Kearsipan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan Pegawai **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.3 Rekapitulasi Pegawai Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Ciamis.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas X Sistem Kearsipan.**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Y Kualitas Pelayanan Pegawai **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Variabel Y**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.7 Skala Penafsiran Skor Rata-Rata**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.1 Skala Penafsiran Skor Rata-Rata**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.2 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Sistem Kearsipan (X)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.3 Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Kesederhanaan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.4 Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Ketepatan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.5 Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Memenuhi Persyaratan Ekonomis**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.6 Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Penempatan yang Strategis**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.7 Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Sistem yang Digunakan Harus Fleksibel.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.8 Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Menjamin Keamanan.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan Pegawai (Y).....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.10 Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator *Tangibles* (Berwujud)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.11 Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator *Reliability* (Kehandalan).....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.12 Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator *Responsiveness* (Ketanggapan)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.13 Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator *Assurance* (Jaminan).....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.14 Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator *Empathy* (Empati).....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.15 Rekapitulasi Hasil Uji Normalitas**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.16 Homogenitas Variabel Sistem Kearsipan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.17 Linieritas Variabel Sistem Kearsipan ..**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.18 Uji Hipotesis Variabel X terhadap Variabel Y**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.19 Koefisien Korelasi Variabel X terhadap Variabel Y**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 Kerangka Konseptual Model Analisa Perilaku S-O-B-C.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.2 Perilaku Individu dalam Konteks Perilaku Organisasi**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.3 Kerangka Berfikir Pengaruh Sistem Kearsipan terhadap Kualitas Pelayanan**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.4 Model Kausalitas Variabel**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Buku:

- Agus, S., & Teguh, W. (2005). *Manajemen Kearsipan Modern Dari Konvensional ke Basis Komputer*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Barthos, B. (2002). *Manajemen Kearsipan: Untuk Lembaga Negara, Swasta, dan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Chistoper, L., & Wirtz, J. (2012). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi Strategi Jilid I Edisi ke 7*. Jakarta: Erlangga.
- Fandy, T. (2012). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Gasperz, V. (2011). *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Layanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Kotler, P., & Armstrong. (2012). *Principles Of Marketing (Edisi 13)*. United States Of America: Pearson.
- Liang Gie, T. (1993). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Liang Gie, T. (2000). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi (Edisi Kesepuluh)*. (V. . Yuwono dkk, Ed.). Yogyakarta: Andi.
- Maman, A., Sambas, M. A., & Ating, S. (2011). *Dasar-Dasar Metode Statistika*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- M, Nur. Nasution. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rasto. (2015). *Manajemen Perkantoran (Paradigma Baru)*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto, & Atik, W. S. (2005). *Manajemen Layanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan. (2006). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sambas, M. A. (2010). *Statistika 1*. Bandung: Karya Adika Utama.
- Sambas, M. A., & Hendri, W. (2016). *Manajemen Kearsipan*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Sedarmayanti. (2001). *Dasar-Dasar Pengetahuan Tentang Manajemen Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju.

- Sedarmayanti. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Produktifitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2003). *Tata Kearsipan Dengan Memanfaatkan Teknologi Modern*. Bandung: Mandar Maju.
- Sudjana. (2005). *Metode Statistika*. Bandung: Tarsindo.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Suharsimi, A. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Yogyakarta: Bina Aksara.
- Suwatno. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Uep, S. T., & Sambas, M. A. (2011). *Desain Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Karya Andhika Utama.
- Wasis, A. . (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Daftar Jurnal:

- Andoyo, A. M. T. ., & Sujarwadi, A. (2014). Sistem Informasi Berbasis Web Pada Desa Tresnomaju Kecamatan Negerikaton Kab. Pesawaran. *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)*, 3, 1–9.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(2), 114–126.
- Hadiati, S., & Ruci, S. (2011). Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang Area. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(1), 56–64.
- Ladan, A. (2014). Management and Utilisation of Judicial Records in Federal High Courts in Northwestern States of Nigeria. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 147, 32–38.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.096>
- Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap).

Jurnal Administrasi Bisnis, 2(1), 64–75.

- Mei Maengkom, V., Mandey, J., & Tampi, G. (2015). Pengaruh Pengelolaan Kearsipan Terhadap Efisiensi Kerja Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Perwakilan Badan Pengawasan Keuangan Dan Pembangunan Propinsi Sulawesi Utara. *Jap*, III(31), 1–11.
- Nurtania, & Sadad, A. (2013). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan. *Administrasi Pembangunan*, 2(1), 93–98.
- Ritonga, R., & Ratna Dewanthi, T. (2010). Pemahaman Tentang Kearsipan Meningkatkan Efektifitas Dan Kreatifitas Karyawan Terhadap Pengelolaan Arsip (Studi Kasus Pada PT Karuniasteel Anta Surya), 1–23.
- Saggaf, S., Salam, R., Kahar, F., & Akib, H. (2014). Pelayanan Fungsi Administrasi Perkantoran Modern. *Jurnal Administrasi*, 1(1), 21–27. Retrieved from <http://ojs.unm.ac.id/index.php/administrare/article/viewFile/877/196>
- Sundqvist, A., & Svärd, P. (2016). Information Culture and Records Management: A Suitable Match? Conceptualizations of Information Culture and Their Application On Records Management. *International Journal of Information Management*, 36(1), 9–15. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2015.08.004>
- Susilowati, A. (2014). Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Dan Konseling Di SMKN 1 BADEGAN PONOROGO. *Hisbah*, 11(1), 145–162.
- Wirawanty, F. (2014). Tata Kelola Penyimpanan Arsip Dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Penemuan Kembali Arsip di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kabupaten Pamekasan, 1–16.

Sumber Skripsi :

- Achmad, Pramestyo. (2012). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Tertanggung PT Asuransi Jasa Indonesia*. Jurusan Manajemen. UPI Bandung. Tidak Diterbitkan
- Febriansyah, B. Lukman. (2013). *Pengaruh Pelaksanaan Sistem Kearsipan Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kantor Pertanahan Kabupaten Cianjur*. Jurusan Pendidikan Manajemen Perkantoran. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. UPI Bandung. Tidak Diterbitkan
- Rahayu, D. Putri. (2011). *Hubungan Manajemen Kearsipan Dengan Efisiensi Kerja Pegawai Di Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Bandung*. Jurusan Pendidikan Manajemen Perkantoran. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. UPI Bandung. Tidak Diterbitkan

Literatur Perundang-Undangan:

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2004 Tentang Asas Layanan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2004 Tentang Prinsip Layanan Publik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil

Undang-Undang No.7 Tahun 1971 Pasal 1 Ayat a dan b Tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kearsipan

Undang-Undang No.43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Layanan Publik