

**PENGARUH KOMPETENSI ARSIPARIS TERHADAP  
KUALITAS LAYANAN ARSIP DI DINAS PERPUSTAKAAN  
DAN KEARSIPAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT**

**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:

**Ghesa Awalia Widianti**  
**1603973**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN  
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2020**

**PENGARUH KOMPETENSI ARSIPARIS TERHADAP  
KUALITAS LAYANAN ARSIP DI DINAS PERPUSTAKAAN  
DAN KEARSIPAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT**

Oleh  
Ghesa Awalia Widianti

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

© Ghesa Awalia Widianti 2020  
Universitas Pendidikan Indonesia  
Mei 2020

Hak Cipta dilindungi undang-undang.  
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,  
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**GHESA AWALIA WIDIANTI**  
**1603973**

## **PENGARUH KOMPETENSI ARSIPARIS TERHADAP KUALITAS LAYANAN ARSIP DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Bandung, 9 Mei 2020

Pembimbing



Adman, S.Pd., M.Pd.  
NIP. 197404122001121002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Dr. Sambas Ali Muhidin, S.Pd., M.Si.  
NIP. 197406272001121001

# **PENGARUH KOMPETENSI ARSIPARIS TERHADAP KUALITAS LAYANAN ARSIP DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT**

Disusun oleh: Ghesa Awalia Widianti  
Pembimbing: Adman, S.Pd., M.Pd.

## **ABSTRAK**

Permasalahan yang utama dalam penelitian ini adalah belum optimalnya layanan arsip. Terutama dalam hal preservasi dan waktu temu balik arsip. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kompetensi arsiparis terhadap kualitas layanan arsip. Dasar teori dalam penelitian ini yaitu teori manajemen sumber daya manusia dari Guest (1987).

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei eksplanasi dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner model skala *likert*. Responden penelitian ini yaitu arsiparis sebanyak 38 orang. Teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linier sederhana.

Hasil dari penelitian ini antara lain: (1) Kompetensi arsiparis berada pada kategori tinggi. (2) Kualitas layanan arsip berada pada kategori sangat tinggi. (3) Kompetensi arsiparis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan arsip. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu kompetensi arsiparis cukup berpengaruh terhadap kualitas layanan arsip. Saran yang dapat diberikan yaitu untuk senantiasa meningkatkan kompetensi arsiparis agar dapat mendukung layanan arsip yang berkualitas.

**Kata kunci:** kompetensi arsiparis, kualitas layanan arsip

# ***THE EFFECT OF ARCHIVIST COMPETENCE ON THE QUALITY OF ARCHIVE SERVICES IN THE DEPARTMENT OF LIBRARIES AND ARCHIVES OF WEST JAVA PROVINCE***

*Prepared by: Ghesa Awalia Widiанти*

*Advisor: Adman, S.Pd., M.Pd.*

## ***ABSTRACT***

*The main problem in this study is not optimal yet archive services. Especially, in term of preservation and archive retrieval time. The aim of this study is to find the effect of archivist competence on quality of archive services. Grand theory in this study is human resources management theory from Guest (1987).*

*The method of this research is survey explanatory method which data collection technique used is likert scale model questionnaire. The respondents of this study were 38 archivists. Data analysis technique used is simple linear regression.*

*The results of this study include: (1) Archive competence was in the high category, (2) Quality of archive services was in the very high category, (3) Archivist competence has a significant positive effect on quality of archive services. The conclusion of this research is archivist competence is quite influential on the quality of archive services. Advice that could be given is to continually improve the competence of archivists in order to support quality of archive services.*

***Keywords:*** *archivist competence, quality of archive services*

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	i
BERITA ACARA .....	ii
PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS. 10	
2.1 Konsep Kompetensi Arsiparis.....	10
2.1.1 Pengertian Kompetensi Arsiparis .....	10
2.1.2 Jenjang Jabatan Arsiparis.....	13
2.1.3 Fungsi dan Tugas Arsiparis .....	14
2.1.4 Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi Arsiparis .....	16
2.1.5 Indikator Kompetensi Arsiparis .....	18
2.2 Konsep Kualitas Layanan Arsip.....	27
2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan Arsip .....	27
2.2.2 Jenis-Jenis Layanan Arsip.....	30
2.2.3 Prosedur Layanan Arsip.....	39
2.2.4 Faktor yang Mempengaruhi Layanan Arsip .....	40
2.2.5 Indikator Kualitas Layanan Arsip .....	42
2.3 Penelitian Terdahulu .....	47
2.4 Kerangka Pemikiran.....	54
2.5 Hipotesis Penelitian.....	58

BAB III METODE DAN DESAIN PENELITIAN .....	60
3.1 Objek Penelitian .....	60
3.2 Metode Penelitian.....	60
3.3 Desain Penelitian.....	61
3.3.1 Operasionalisasi Variabel .....	61
3.3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	67
3.3.3 Sumber Data.....	68
3.3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	68
3.3.5 Pengujian Instrumen Penelitian .....	69
3.3.6 Pengujian Persyaratan Analisis Data .....	77
3.3.7 Teknik Analisis Data.....	80
3.3.8 Pengujian Hipotesis .....	87
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	90
4.1 Hasil Penelitian .....	90
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	90
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....	92
4.1.3 Pengujian Persyaratan Analisis Data .....	107
4.1.4 Pengujian Hipotesis .....	110
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	112
4.2.1 Analisis Kompetensi Arsiparis (X).....	112
4.2.2 Analisis Kualitas Layanan Arsip (Y).....	115
4.2.3 Pengaruh Kompetensi Arsiparis (X) terhadap Kualitas Layanan Arsip (Y).....	117
BAB V PENUTUP.....	119
5.1 Kesimpulan .....	119
5.2 Saran.....	119
DAFTAR PUSTAKA .....	121
LAMPIRAN.....	126

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Jumlah Pengguna Arsip Dispusipda Jawa Barat Tahun 2016-2019 ....	2
Tabel 1. 2	Capaian Kinerja Dispusipda Provinsi Jawa Barat.....	3
Tabel 1. 3	Data Jabatan Arsiparis di Dispusipda Provinsi Jawa Barat .....	5
Tabel 1. 4	Data Pangkat Arsiparis di Dispusipda Provinsi Jawa Barat .....	6
Tabel 1. 5	Data Latar Belakang Pendidikan Arsiparis Dispusipda Jawa Barat ....	6
Tabel 3. 1	Operasional Variabel X Kompetensi Arsiparis.....	62
Tabel 3. 2	Operasional Variabel Y Kualitas Layanan Arsip.....	65
Tabel 3. 3	Populasi Arsiparis Dispusipda Provinsi Jawa Barat .....	67
Tabel 3. 4	Kriteria Skor Terhadap Alternatif Jawaban Kompetensi Arsiparis ...	69
Tabel 3. 5	Kriteria Skor Terhadap Alternatif Jawaban Kualitas Layanan Arsip	69
Tabel 3. 6	Kisi-kisi Instrumen Kompetensi Arsiparis.....	70
Tabel 3. 7	Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan Arsip.....	71
Tabel 3. 8	Hasil Uji Validitas Kompetensi Arsiparis (X) .....	73
Tabel 3. 9	Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan Arsip (Y) .....	74
Tabel 3. 10	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y.....	76
Tabel 3. 11	Skala Penafsiran Jawaban Responden .....	83
Tabel 3. 12	<i>Guilford Empirical Rules</i> .....	89
Tabel 4. 1	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kompetensi Arsiparis.....	92
Tabel 4. 2	Jawaban Responden terhadap Indikator Pengetahuan Organisasi ....	94
Tabel 4. 3	Jawaban Responden terhadap Indikator Pengetahuan Pemerintahan	95
Tabel 4. 4	Jawaban Responden terhadap Indikator Profesionalisme .....	95
Tabel 4. 5	Jawaban Responden terhadap Indikator Komunikasi .....	97
Tabel 4. 6	Jawaban Responden terhadap Indikator Kerja Sama Tim .....	98
Tabel 4. 7	Jawaban Responden terhadap Indikator Manajemen Waktu .....	99
Tabel 4. 8	Jawaban Responden terhadap Indikator Literasi IT.....	100
Tabel 4. 9	Jawaban Responden terhadap Indikator Fokus Pelanggan .....	101
Tabel 4. 10	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan Arsip.	102
Tabel 4. 11	Jawaban Responden terhadap Indikator Bukti Fisik.....	103
Tabel 4. 12	Jawaban Responden terhadap Indikator Keandalan.....	104
Tabel 4. 13	Jawaban Responden terhadap Indikator Daya Tanggap .....	105
Tabel 4. 14	Jawaban Responden terhadap Indikator Jaminan .....	106
Tabel 4. 15	Jawaban Responden terhadap Indikator Empati .....	107



Tabel 4. 16 Rekapitulasi Uji Normalitas.....	108
Tabel 4. 17 Rekapitulasi Uji Homogenitas .....	109
Tabel 4. 18 Rekapitulasi Uji Linieritas .....	109
Tabel 4. 19 Analisis Regresi Sederhana Variabel X terhadap Variabel Y.....	110
Tabel 4. 20 Hasil Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi .....	111

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....	57
Gambar 2. 2 Model Hubungan Kausalitas Variabel .....	58
Gambar 4. 1 Rekapitulasi Perhitungan Data Variabel Kompetensi Arsiparis ....	113
Gambar 4. 2 Rekapitulasi Perhitungan Data Kualitas Layanan Arsip.....	115

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 ANGGKET PENELITIAN .....	126
LAMPIRAN 2 UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS .....	131
LAMPIRAN 3 HASIL PERHITUNGAN PENELITIAN .....	144
1. Tabulasi Skor Jawaban Responden Tiap Variabel	
2. <i>Method of Succesive Interval (MSI)</i>	
3. Pengujian Persyaratan Analisis Data	
a. Uji Normalitas	
b. Uji Homogenitas	
c. Uji Linieritas	
4. Pengujian Hipotesis	
a. Analisis Regresi Sederhana	
b. Koefisien Korelasi	
c. Koefisin Determinasi	
LAMPIRAN 4 ADMINISTRATIF .....	161
1. Surat Izin Penelitian	
2. Lembar Pengajuan Judul Penelitian Skripsi	
3. Lembar Saran Perbaikan Proposal	
4. Lembar Persetujuan Perbaikan Proposal Penelitian	
5. Lembar Saran Perbaikan Skripsi	
6. Lembar Persetujuan Perbaikan Skripsi	
7. SK Pengangkatan Dosen Pembimbing Skripsi	
8. Lembar Bimbingan Skripsi	
LAMPIRAN 5 DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	185

## DAFTAR PUSTAKA

### PERATURAN

- Gubernur Jawa Barat. *Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Profinsi Jawa Barat Nomor 18 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Kearsipan.* , Pub. L. No. 39 Tahun 2013 (2013).
- Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia. *Pedoman Akses dan Layanan Arsip Statis.* , Pub. L. No. 28 Tahun 2011 (2011).
- \_\_\_\_\_. *Tata Cara Penyediaan Arsip Dinamis sebagai Informasi Publik.* , Pub. L. No. 26 Tahun 2011 (2011).
- \_\_\_\_\_. *Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Kearsipan.* , Pub. L. No. 25 Tahun 2016 (2016).
- \_\_\_\_\_. *Kode Etik Pegawai Arsip Nasional Republik Indonesia.* , Pub. L. No. 1 Tahun 2017 (2017).
- \_\_\_\_\_. *Pelaksanaan Tugas Jabatan Fungsional Arsiparis.* , Pub. L. No. 4 Tahun 2017 (2017).
- \_\_\_\_\_. *Standar Pelayanan Jasa Kearsipan di Lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia.* , Pub. L. No. 11 Tahun 2018 (2018).
- \_\_\_\_\_. *Standar Pelayanan Arsip Statis di Lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia.* , Pub. L. No. 8 Tahun 2019 (2019).
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. *Pedoman Standar Pelayanan.* , Pub. L. No. 15 Tahun 2014 (2014).
- \_\_\_\_\_. *Jabatan Fungsional Arsiparis.* , Pub. L. No. 48 Tahun 2014 (2014).
- \_\_\_\_\_. *Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 48 Tahun 2014 tentang Jabatan Fungsional Arsiparis.* , Pub. L. No. 13 Tahun 2016 (2016).
- Presiden Republik Indonesia. *Ketenagakerjaan.* , Pub. L. No. 13 Tahun 2003 (2003).
- \_\_\_\_\_. *Kearsipan.* , Pub. L. No. 43 Tahun 2009 (2009).
- \_\_\_\_\_. *Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.* , Pub. L. No. 28 Tahun 2012 (2012).

**BUKU**

- Abdurahman, M., Muhidin, S. A., & Somantri, A. (2011). *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Arief. (2006). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Basuki, A. T., & Prawoto, N. (2016). *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis: Dilengkapi Aplikasi SPSS & Eviews*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Darmadi. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Kekepalasekolahan:Melejitkan Produktivitas Kerja Kepala Sekolah dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hsia, H. H. (2015). *Mass Communications Research Methods : A Step-by-Step Approach*. London: Routledge.
- International Council on Archives. (2010). *Shape Your Own Archivist: Developing A Competency Model: A Guidance*. Paris: International Council on Archives.
- Laksmi, Gani, F., & Budiantoro. (2015). *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Menne-Haritz, A. (2005). *Business Processes: An Archival Science Approach to Collaborative Decision Making, Records, and Knowledge Management*. United States of America: Kluwer Academic Publishers.
- Muhidin, S. A., & Winata, H. (2016). *Manajemen Kearsipan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Musliichah. (2016). *Bunga Rampai Kearsipan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Priyatno, D. (2014). *SPSS 22 : Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Priyono. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Penerbit Zifatama Publisher.
- Purnomo, R. A. (2017). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. Ponorogo: CV. Wade Group.
- Putra, T. M. (2019). *Pelayanan Publik, Good Governance, dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Kompas Gramedia.
- Read, & Ginn. (2011). *Records Management* (9th ed.). United States of America: Cengage Learning.

- Sedarmayanti. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Shepherd, E. (2009). *Archives and Archivists in 20th Century England*. England: Ashgate.
- Sitorus, M. (2009). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD Press.
- Smith, K. (2007). *Public Sector Records Management*. England: Ashgate.
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Swarjana, I. K. (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service , Quality & Satisfaction* (3rd ed.). Yogyakarta: CV Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. (2016). *Service , Quality dan Satisfaction* (4th ed.). Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Ukas, M. (2006). *Manajemen: Konsep, Prinsip dan Aplikasi*. Bandung: Agnini Bandung.
- Widjaja, A. W. (1986). *Administrasi Kearsipan: Suatu Pengantar*. Jakarta: CV Rajawali Jakarta.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, dan Kano: Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: PT Indeks.
- Yuniarsih, T., & Suwatno. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Zulkarnain, W., & Sumarsono. (2015). *Manajemen Perkantoran Profesional*. Malang: Penerbit Gunung Samudera.

## JURNAL

- Guest, D. E. (1987). Human Resource Management and Industrial Relation. *Journal of Management Studies*, 24, 503–521.
- Hardian, C., & Lathifah, A. (2018). Pengaruh Kompetensi SDM Kearsipan terhadap Kualitas Layanan Arsip Statis di Dinas Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 7(1), 161–170.
- Helmalia. (2017). Peningkatan Mutu Kinerja Karyawan Melalui Manajemen Arsip dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di KJKS BMT. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2(2), 223–237.

- Hendro, K. K. (2012). Penilaian Pengunjung terhadap Layanan Arsip Statis di Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 1(1), 129–135.
- Irmalasari, F., & Mayesti, N. (2017). Strategi Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) dalam Meningkatkan Mutu Layanan: Studi Kasus Subdirektorat Layanan Arsip. *Record and Library Journal*, 3(2), 158–171.
- Ismiatun, D. (2001). Persepsi Manajemen Arsip Statis : Langkah Pendayagunaan Arsip Statis Hingga Layanan Publik. *Suara Badar*, 1(3), 15–18.
- Martino. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pusat Arsip Inaktif (Record Center) Arsip Nasional Republik Indonesia. *Jurnal Natapraja*, 6(1), 35–56.
- Muthia, K., & Nurislaminingsih, R. (2016). Kepuasan Pengguna Arsip Statis atas Kinerja Arsiparis Bidang Layanan di Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 5(1), 331–340.
- Nursiswo, W., & Pramusinto, H. (2019). Pengaruh Sarana, Kompetensi Pegawai dengan Efektivitas Kinerja terhadap Kualitas Pelayanan Arsip Inaktif. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 758–773. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31507>

#### SUMBER LAIN

- Affandi, H. (2013). *Pelayanan Kearsipan pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat*. (Tugas Akhir). Universitas Terbuka.
- Agnesia, R. (2018). *Kualitas Jasa Layanan Akses Arsip Statis di Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI)*. (Skripsi). Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Ariani, D. W. (2014). *Manajemen Kualitas*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Arif, A. (2017). *Efektivitas Pengelolaan Arsip dalam Pelayanan Internal di Balai Pelestarian Nilai Budaya Provinsi Sulawesi Selatan*. (Skripsi). Universitas Hasanuddin.
- Asmaddin, S. A. (2012). *Pengaruh Kompetensi Pegawai Kelurahan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Wilayah Kecamatan Murhum Kota Baubau*. (Tugas Akhir). Universitas Terbuka.
- Daryan. (2011). *Publikasi dan Pameran Arsip*. Bandung: Forum Komunikasi Kearsipan Jawa Barat.
- Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. (2018). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2018*. Bandung.

Mukaromah, S. (2013). *Pengaruh Penataan Arsip dan Kompetensi Petugas Arsip terhadap Kualitas Pelayanan pada Sub Bagian Tata Usaha di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak*. (Skripsi). Universitas Negeri Semarang.