

**PENGARUH PENGELOLAAN ARSIP DINAMIS TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN KETATAUSAHAAN  
DI SMK PASUNDAN 3 KOTA CIMAH  
(Studi pada Guru. Tenaga Kependidikan dan Siswa di SMK Pasundan 3  
Kota Cimahi)**

**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:  
**Selly Riyani**  
**1802034**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN  
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2022**

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**SELLY RIYANI**

**1802034**

**PENGARUH PENGELOLAAN ARSIP DINAMIS TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN KETATAUSAHAAN  
DI SMK PASUNDAN 3 KOTA CIMAHI**  
(Studi pada Guru, Tenaga Kependidikan dan Siswa di SMK Pasundan 3  
Kota Cimahi)

disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Bandung, 11 Agustus 2022

Pembimbing



Kripsi

H. Adman, S.Pd., M.Pd.  
NIP 19740412 200112 1 002

Mengetahui,

Ketua Prodi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Dr. Sambas Ali Muhidin, S.Pd., M.Si.  
NIP 19740627 200112 1 001

## BERITA ACARA PELAKSANAAN UJIAN

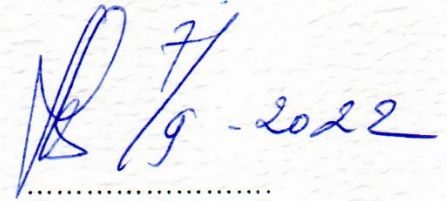
Skripsi ini telah diuji pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 25 Agustus 2022  
Waktu : 08.00 – 15.30 WIB  
Tempat : Ruang 4 Gedung Perkuliahan FPEB

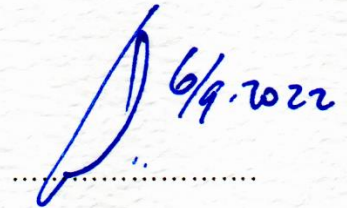
Pembimbing : Adman, S.Pd., M.Pd.  
NIP 19740412 200112 1 002



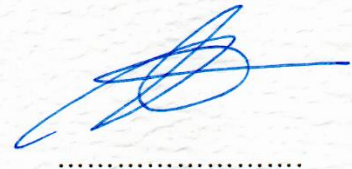
Penguji : 1. Prof. Dr. Hj. Nani Sutarni, M.Pd.  
NIP 19611108 198601 2 001



2. Dr. Budi Santoso, M.Si.  
NIP 19600826 198703 1 001



3. Dr. Sambas Ali Muhidin, S.Pd., M.Si.  
NIP 19740627 200112 1 001



## 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, 11 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan



Selly Riyani

NIM 1802034

## ABSTRAK

**PENGARUH PENGELOLAAN ARSIP DINAMIS TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN KETATAUSAHAAN  
DI SMK PASUNDAN 3 KOTA CIMAH  
(Studi pada Guru dan Siswa di SMK Pasundan 3 Kota Cimahi**

Oleh:

**Selly Riyani**

**1802034**

Skripsi ini dibimbing oleh:

**H. Adman, S.Pd., M.Pd.**

Penelitian ini berdasar pada adanya ketidakefektifan pelayanan ketatausahaan yang dilaksanakan di sekolah, salah satu penyebabnya karena pelaksanaan pengelolaan arsip dinamis yang dilaksanakan di sekolah yang mana kegiatan tersebut erat kaitannya dengan ketatausahaan di sekolah. Tata usaha di sekolah memiliki beberapa tugas, salah satunya adalah administrasi kearsipan. Berdasarkan Teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa Pengukuran Kualitas Pelayanan jasa menggunakan perbandingan antara harapan/ekspektasi yang diharapkan oleh seorang pelanggan dengan performansi dari suatu layanan jasa. Pelanggan dianggap puas apabila kinerja dari layanan jasa tersebut melebihi harapan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini mengkaji mengenai variabel pengelolaan arsip dinamis terhadap variabel kualitas pelayanan ketatausahaan, apakah terdapat pengaruh diantara kedua variabel tersebut. Penelitian ini dilakukan di SMK Pasundan 3 Kota Cimahi dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 80 orang yang terdiri atas guru, tenaga kependidikan serta seluruh siswa.

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode survey dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan perhitungan Skala Likerts. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, pada variabel Pengelolaan Arsip Dinamis dikategorikan pada kategori baik. Selain itu, pada variabel Kualitas Pelayanan Ketatausahaan dikategorikan pada kategori baik pula. Selanjutnya untuk membuktikan adanya pengaruh terhadap kedua variabel tersebut dilakukan uji hipotesis dengan hasil terdapat pengaruh positif antara variabel pengelolaan arsip dinamis terhadap variabel kualitas pelayanan ketatausahaan sebesar 41,9% dan 58,1% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

**Kata Kunci:** *Pengelolaan Arsip Dinamis, Kualitas Pelayanan*

## **ABSTRACT**

### ***THE INFLUENCE OF DYNAMIC ARCHIVE MANAGEMENT ON THE QUALITY OF ADMINISTRATIVE SERVICES AT SMK PASUNDAN 3***

***KOTA CIMAHI***

***(Study on Teachers, Education Personnels and Students at SMK Pasundan 3  
Kota Cimahi)***

by:

**Selly Riyani**

**1802034**

This thesis is guided by:

**H. Adman, S.Pd., M.Pd.**

*This research is based on the suboptimal the administration of services carried out in schools, one of the reasons is the implementation of dynamic archive management carried out in schools where these activities are closely related to administration in schools. Administration in schools has several tasks, one of which is the administration of archives. Based on SERVQUAL Theory which states that Service Quality Measurement uses a comparison between the expectations expected by a customer and the performance of a service. Customers are considered satisfied if the performance of these services exceeds customer expectations. Therefore, this study examines the dynamic records management variable on the administrative service quality variable, whether there is an influence between the two variables. This research was conducted at SMK Pasundan 3 Cimahi City with a total sample of 80 people consisting of teachers, education staff and all students.*

*The method used in this study is a survey method with data collection techniques using questionnaires with Likerts Scale calculations. Based on the results of the research that has been done, the Dynamic Archive Management variable is categorized in the good category. In addition, the Administrative Service Quality variable is categorized in the good category as well. Furthermore, to prove the influence of the two variables, a hypothesis test was conducted with the results that there was a positive influence between the dynamic records management variable on the administrative service quality variable by 41.9% and the other 58.1% influenced by other factors not examined.*

**Keywords:** *Dynamic Archive Management; Quality Service*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala petunjuk, Rahmat dan hidayah-Nya serta karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sangat baik. Tak lupa shalawat serta salam selalu tercurah limpah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, juga kepada para sahabat, keluarga, dan kita selaku umatnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia tanpa ada halangan apapun sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Skripsi ini berjudul “Pengaruh Pengelolaan Arsip Dinamis terhadap Kualitas Pelayanan Ketatausahaan di SMK Pasundan 3 Kota Cimahi”.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti menyadari adanya banyak hambatan yang telah dihadapi. Namun, berkat do’a dan segala bantuan serta motivasi yang diberikan oleh berbagai pihak skripsi ini pada akhirnya dapat diselesaikan dengan baik. Peneliti ucapkan terima kasih kepada pihak yang telah banyak membantu dan memberikan motivasi kepada peneliti selama proses pengerjaan skripsi ini berlangsung.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dalam kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, peneliti mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak kesalahan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca.

Bandung, 31 Juli 2022

Peneliti,

Selly Riyani

NIM 1802034

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala petunjuk, Rahmat dan hidayah-Nya serta karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengelolaan Arsip Dinamis terhadap Kualitas Pelayanan Ketatausahaan di SMK Pasundan 3 Kota Cimahi” ini dengan sangat baik. Tak lupa shalawat serta salam selalu tercurah limpah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, juga kepada para sahabat, keluarga, dan kita selaku umatnya hingga akhir zaman.

Dengan ini peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan tersusun dengan baik tanpa adanya bantuan dari pihak-pihak terkait. Oleh karena itu, pada kesempatan ini tidak lupa juga peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, motivasi, serta membantu selama penyusunan skripsi ini hingga selesai. Dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih tak terhingga dan penghargaan setinggi-tingginya kepada berbagai pihak. Ucapan terima kasih sebesar-besarnya peneliti sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. M. Solehuddin, M.Pd., MA., selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan kesempatan untuk dapat menimba ilmu dan menyusun skripsi hingga selesai
2. Prof. Dr. H. Eeng Ahman, MS., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan izin penelitian untuk skripsi ini
3. Dr. Sambas Ali Muhidin, M.Si., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan izin penelitian untuk skripsi ini
4. H. Adman, S.Pd., M.Pd., selaku pembimbing akademik dan skripsi yang telah memberikan bimbingan serta motivasi selama peneliti mengampu studi di Universitas Pendidikan Indonesia dan saat peneliti menyusun skripsi ini hingga selesai



5. Seluruh dosen dan staff di Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, motivasi dan keikhlasan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan studi di Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran
6. Subaryo, S.Pd, M.Pd., selaku Kepala Sekolah SMK Pasundan 3 Kota Cimahi yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian
7. Seluruh guru serta tenaga kependidikan di SMK Pasundan 3 Kota Cimahi, yang telah membantu dalam penelitian skripsi ini
8. Seluruh siswa kelas 10 – 12 tahun ajaran 2021 – 2022 di SMK Pasundan 3 Kota Cimahi, yang telah membantu dalam penelitian skripsi ini
9. Ayah dan Ibu tercinta, yang senantiasa memberikan cinta kasihnya kepada peneliti, memberikan do'a serta dukungan penuh baik moril maupun materil sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini serta menyelesaikan studi di Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran
10. Serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan do'a dan dukungan selama peneliti menyusun skripsi ini hingga selesai
11. Seluruh keluarga besar mahasiswa Pendidikan Manajemen Perkantoran tahun 2018, yang telah bersama-masa menjalani dunia perkuliahan selama 4 tahun lamanya, dengan segala cerita suka dan duka
12. Himpunan Mahasiswa Pendidikan Manajemen Perkantoran, yang telah menjadi wadah berkembang peneliti selama menjalani masa studi di Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran
13. Kepada M. Iqbal Arif Firmansyah, yang telah senantiasa memberikan waktu dan tenaganya untuk membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini, serta memberikan do'a dan dukungan hingga skripsi ini dapat terselesaikan
14. Kepada Aisyah Azizah, Wina Wiliyanti, Yuliana Magdalena, Frisca Hematina, Asri Yusfyani, dan Helvi Mulyati, atas segala do'a dan dukungan yang diberikan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
15. Kepada Ai Erna Susilawati, Mila Yunizhar Arifiana, Putri Winda Manalu dan Risani Bulandari, terima kasih sudah menjadi rekan yang selalu memberikan semangat dan dukungan, menjadi teman berbagi cerita selama

menjalani studi di Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran dan selama penyusunan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat diselesaikan

16. Serta semua pihak yang sudah terlibat dalam proses penyusunan skripsi ini yang tak bisa diucapkan satu per satu oleh peneliti, terima kasih atas segala do'a, dukungan serta semangat yang telah diberikan

Terima kasih yang sebesar-besarnya peneliti ucapkan kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini. Semoga segala bentuk kebaikannya mendapat balasan dari Allah SWT. *Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.*

Bandung, 31 Juli 2022

Peneliti,

Selly Riyani

NIM 1802034

## DAFTAR ISI

	halaman
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>BERITA ACARA PELAKSANAAN UJIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Kegunaan Penelitian.....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	<b>9</b>
.....	<b>9</b>
2.1. Konsep Pengolahan Arsip Dinamis.....	9
2.1.1. Pengertian Arsip .....	9
2.1.2. Ruang Lingkup Pengolaan Arsip.....	9
2.1.3. Tujuan Pengelolaan arsip dinamis .....	11
2.1.4. Kegunaan Arsip .....	12
2.1.5. Nilai Guna Arsip.....	13
2.1.6. Jenis Arsip.....	13
2.1.7. Penataan Arsip .....	14
2.1.8. Pemeliharaan Arsip dan Perawatan Arsip .....	16
2.1.9. Penyusutan Arsip .....	18

2.1.10. Masalah dalam Pengelolaan Arsip.....	19
2.1.11. Faktor Penunjang Kemudahan Pengelolaan Arsip .....	20
2.2. Konsep Kualitas Pelayanan Ketatausahaan.....	22
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
2.2.2. Jenis-jenis Layanan Pendidikan.....	23
2.2.3. Pengertian Tata Usaha .....	25
2.2.4. Ruang Lingkup Tata Usaha .....	26
2.2.5. Tugas dan Fungsi Tata Usaha.....	27
2.2.6. Klasifikasi Pekerjaan Petugas Tata Usaha Sekolah .....	28
2.2.7. Kegiatan-kegiatan Ketatausahaan Sekolah.....	30
2.2.8. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pendidikan	31
2.3. Penelitian Terdahulu .....	32
2.4. Kerangka Pemikiran .....	54
2.5. Hipotesis.....	58
<b>BAB III OBJEK DAN DESAIN PENELITIAN.....</b>	<b>59</b>
3.1. Objek Penelitian .....	59
3.2. Desain Penelitian.....	59
3.2.1. Metode Penelitian .....	59
3.2.2. Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	60
3.2.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	65
3.2.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	67
3.2.5. Pengujian Instrumen Penelitian .....	68
3.2.6. Persyaratan Analisis Data .....	73
3.2.7. Teknik Analisis Data .....	79
3.2.8. Pengujian Hipotesis .....	82
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>87</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	87
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	87
4.1.2. Deskripsi Subjek Penelitian .....	89
4.1.3. Deskripsi Variabel Penelitian .....	90
4.1.4. Pengujian Persyaratan Analisis Data .....	126

4.1.5. Pengujian Hipotesis .....	130
4.2. Pembahasan .....	132
4.2.1. Analisis Pengelolaan Arsip Dinamis .....	132
4.2.2. Analisis Kualitas Pelayanan Ketatausahaan .....	135
4.2.3. Analisis Pengaruh Pengelolaan Arsip Dinamis terhadap Kualitas Pelayanan Ketatausahaan .....	138
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>141</b>
5.1. Kesimpulan.....	141
5.2. Saran.....	142
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>143</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>147</b>

## DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2. 1 Penilaian Pelanggan Terhadap Jasa .....	23
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran .....	57
Gambar 2. 3 Hubungan Kausalitas.....	58
Gambar 4. 1 Logo SMK Pasundan 3 Kota Cimahi .....	87
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi SMK Pasundan 3 Kota Cimahi .....	88
Gambar 4. 3 Grafik Jumlah Responden Penelitian berdasarkan Status .....	89
Gambar 4. 4 Grafik Rekapitulasi Persepsi Guru dan Tenaga Kependidikan terhadap Variabel Pengelolaan Arsip Dinamis .....	91
Gambar 4. 5 Grafik Persepsi Guru dan Tenaga Kependidikan terhadap Indikator Kesederhanaan .....	93
Gambar 4. 6 Grafik Persepsi Guru dan Tenaga Kependidikan terhadap Indikator Ketepatan.....	94
Gambar 4. 7 Grafik Rekapitulasi Persepsi Guru dan Tenaga Kependidikan terhadap Indikator Ekonomis .....	95
Gambar 4. 8 Grafik Rekapitulasi Jawaban Responden terhadap Indikator Penempatan yang Strategis .....	97
Gambar 4. 9 Grafik Rekapitulasi Jawaban Responden terhadap Indikator Fleksibel .....	98
Gambar 4. 10 Grafik Rekapitulasi Jawaban Responden terhadap Indikator Jaminan Keamanan .....	99
Gambar 4. 11 Grafik Rekapitulasi Persepsi Siswa terhadap Variabel Pengelolaan Arsip Dinamis .....	101
Gambar 4. 12 Grafik Rekapitulasi Persepsi Siswa terhadap Indikator Kesederhanaan .....	102
Gambar 4. 13 Grafik Rekapitulasi Persepsi Siswa terhadap Indikator Ketepatan .....	103
Gambar 4. 14 Grafik Rekapitulasi Persepsi Siswa terhadap Indikator Ekonomis .....	104

Gambar 4. 15 Grafik Rekapitulasi Persepsi Siswa terhadap Indikator Penempatan yang Strategis .....	106
Gambar 4. 16 Grafik Rekapitulasi Persepsi Siswa terhadap Indikator Fleksibel .....	107
Gambar 4. 17 Grafik Rekapitulasi Persepsi Siswa terhadap Indikator Jaminan Keamanan.....	108
Gambar 4. 18 Grafik Rekapitulasi Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Ketatausahaan.....	110
Gambar 4. 19 Grafik Persepsi Guru dan Tenaga Kependidikan terhadap Indikator Berwujud (Tangible) .....	111
Gambar 4. 20 Grafik Persepsi Guru dan Tenaga Kependidikan terhadap Indikator Handal (Reliability).....	113
Gambar 4. 21 Grafik Persepsi Guru dan Tenaga Kependidikan terhadap Indikator Tanggung Jawab (Responsiveness) .....	114
Gambar 4. 22 Grafik Persepsi Guru dan Tenaga Kependidikan terhadap Indikator Sikap Pegawai (Courtesy) .....	116
Gambar 4. 23 Grafik Persepsi Guru dan Tenaga Kependidikan terhadap Indikator Kemudahan (Access) .....	117
Gambar 4. 24 Grafik Persepsi Siswa terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Ketatausahaan .....	118
Gambar 4. 25 Grafik Persepsi Siswa terhadap Indikator Berwujud (Tangible) .....	120
Gambar 4. 26 Grafik Persepsi Siswa terhadap Indikator Handal (Reliability) ..	121
Gambar 4. 27 Grafik Persepsi Siswa terhadap Indikator Tanggung Jawab (Responsiveness).....	123
Gambar 4. 28 Grafik Persepsi Siswa terhadap Indikator Sikap Pegawai (Courtesy).....	124
Gambar 4. 29 Grafik Persepsi Siswa terhadap Indikator Kemudahan (Access) .....	126
Gambar 4. 30 Rekapitulasi Perhitungan Data Variabel Pengelolaan Arsip Dinamis Persepsi Guru dan Tenaga Kependidikan (X) .....	134
Gambar 4. 31 Rekapitulasi Perhitungan Data Variabel Pengelolaan Arsip Dinamis Persepsi Siswa (X).....	135

Gambar 4. 32 Rekapitulasi Perhitungan Data Variabel Kualitas Pelayanan Ketatausahaan (Y).....	137
Gambar 4. 33 Rekapitulasi Perhitungan Data Variabel Kualitas Pelayanan Ketatausahaan (Y).....	138



## DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1. 1 Rincian Staf Tata Usaha SMK Pasundan 3 Kota Cimahi .....	2
Tabel 1. 2 Data Fasilitas Kearsipan Tata Usaha SMK Pasundan 3 Kota Cimahi..	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Pengelolaan arsip dinamis.....	61
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan Ketatausahaan .....	63
Tabel 3. 3 Rincian Jumlah Populasi di SMK Pasundan 3 Kota Cimahi .....	65
Tabel 3. 4 Rekapitulasi Sampel Penelitian.....	66
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas untuk Variabel Pengelolaan Arsip Dinamis.....	70
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas untuk Variabel Kualitas Pelayanan Ketatausahaan .....	71
Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pengelolaan Arsip Dinamis dan Variabel Kualitas Pelayanan Ketatausahaan .....	72
Tabel 3. 8 Skor Hasil Kuesioner/Angket .....	81
Tabel 3. 9 Kriteria Interpretasi Koefisien Korelasi.....	85
Tabel 4. 1 Data Jumlah Subjek Penelitian berdasarkan Status .....	89
Tabel 4. 2 Rekapitulasi Persepsi Guru dan Tenaga Kependidikan terhadap Variabel Pengelolaan Arsip Dinamis .....	91
Tabel 4. 3 Persepsi Guru dan Tenaga Kependidikan terhadap Indikator Kesederhanaan .....	92
Tabel 4. 4 Persepsi Guru dan Tenaga Kependidikan terhadap Indikator Ketepatan .....	93
Tabel 4. 5 Persepsi Guru dan Tenaga Kependidikan terhadap Indikator Ekonomis .....	95
Tabel 4. 6 Persepsi Guru dan Tenaga Kependidikan terhadap Indikator Penempatan yang Strategis .....	96
Tabel 4. 7 Persepsi Guru dan Tenaga Kependidikan terhadap Indikator Fleksibel .....	97

Tabel 4. 8 Persepsi Guru dan Tenaga Kependidikan terhadap Indikator Jaminan Keamanan.....	99
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Persepsi Siswa terhadap Variabel Pengelolaan Arsip Dinamis .....	100
Tabel 4. 10 Persepsi Siswa terhadap Indikator Kesederhanaan .....	102
Tabel 4. 11 Persepsi Siswa terhadap Indikator Ketepatan .....	103
Tabel 4. 12 Persepsi Siswa terhadap Indikator Ekonomis .....	104
Tabel 4. 13 Persepsi Siswa terhadap Indikator Penempatan yang Strategis .....	105
Tabel 4. 14 Persepsi Siswa terhadap Indikator Fleksibel.....	106
Tabel 4. 15 Persepsi Siswa terhadap Indikator Jaminan Keamanan.....	108
Tabel 4. 16 Persepsi Guru dan Tenaga Kependidikan terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Ketatausahaan .....	109
Tabel 4. 17 Persepsi Guru dan Tenaga Kependidikan terhadap Indikator Berwujud (Tangible) .....	111
Tabel 4. 18 Persepsi Guru dan Tenaga Kependidikan terhadap Indikator Handal (Reliability) .....	112
Tabel 4. 19 Persepsi Guru dan Tenaga Kependidikan terhadap Indikator Tanggung Jawab (Responsiveness) .....	114
Tabel 4. 20 Persepsi Guru dan Tenaga Kependidikan terhadap Indikator Sikap Pegawai (Courtesy) .....	115
Tabel 4. 21 Persepsi Guru dan Tenaga Kependidikan terhadap Indikator Kemudahan (Access) .....	117
Tabel 4. 22 Persepsi Siswa terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Ketatausahaan .....	118
Tabel 4. 23 Persepsi Siswa terhadap Indikator Berwujud (Tangible).....	119
Tabel 4. 24 Persepsi Siswa terhadap Indikator Handal (Reliability) .....	121
Tabel 4. 25 Persepsi Siswa terhadap Indikator Tanggung Jawab (Responsiveness) .....	122
Tabel 4. 26 Persepsi Siswa terhadap Indikator Sikap Pegawai (Courtesy).....	124
Tabel 4. 27 Persepsi Siswa terhadap Indikator Kemudahan (Access) .....	125

Tabel 4. 28 Hasil Uji Normalitas Variabel Pengelolaan Arsip Dinamis (X) dan Variabel Kualitas Pelayanan Ketatausahaan (Y) .....	127
Tabel 4. 29 Hasil Uji Homogenitas Variabel Pengelolaan Arsip Dinamis (X) terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Ketatausahaan (Y).....	128
Tabel 4. 30 Hasil Uji Linearitas Variabel Pengelolaan Arsip Dinamis (X) dan Variabel Kualitas Pelayanan Ketatausahaan (Y) .....	129
Tabel 4. 31 Hasil Analisis Regresi Sederhana .....	130
Tabel 4. 32 Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi Variabel Pengelolaan Arsip Dinamis (X) terhadap variabel Kualitas Pelayanan Ketatausahaan (Y).....	132

## DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
<b>LAMPIRAN ADMINISTRASIF .....</b>	<b>148</b>
LEMBAR VERIFIKASI USULAN JUDUL PENELITIAN SKRIPSI .....	149
LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN PROPOSAL USULAN PENELITIAN.....	151
SURAT IZIN PENELITIAN.....	153
SURAT BALASAN IZIN PENELITIAN.....	154
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI .....	155
SK DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI .....	156
LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI .....	159
<b>LAMPIRAN INSTRUMEN PENELITIAN .....</b>	<b>161</b>
INSTRUMEN PENELITIAN .....	162
LEMBAR WAWANCARA .....	167
<b>LAMPIRAN HASIL ANGKET PENELITIAN.....</b>	<b>168</b>
HASIL ANGKET PENELITIAN .....	168
1. Variabel Pengelolaan arsip dinamis (X) .....	168
2. Variabel Kualitas Layanan Ketatausahaan .....	169
TABEL HASIL METHOD SUCCESSIVE INTERNAL .....	172
1. Variabel Pengelolaan arsip dinamis (X) .....	172
2. Variabel Kualitas Pelayanan Ketatausahaan (Y) .....	173
<b>LAMPIRAN HASIL PERHITUNGAN STATISTIKA.....</b>	<b>176</b>
HASIL PERHITUNGAN UJI INSTRUMEN PENELITIAN .....	177
1. Uji Validitas .....	177
2. Uji Reliabilitas .....	181
HASIL PERHITUNGAN UJI PRASYARAT ANALISIS DATA.....	183
1. Uji Normalitas.....	183
2. Uji Homogenitas .....	183
3. Uji Lineritas .....	183
HASIL PERHITUNGAN UJI HIPOTESIS .....	186

1. Uji Regresi Sederhana .....	186
<b>LAMPIRAN RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>187</b>
RIWAYAT HIDUP .....	188

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abdurahman, M., Muhidin, S. A., & Somantri, A. (2017). *Dasar-dasar Metode Statistika*. Bandung: Pustaka Setia.
- Alma, B., & Hurriyati, R. (2009). *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Alviani, A. (2017). *Dasar-dasar Tata Usaha dan Kearsipan untuk SMK*. Yogyakarta: Zahara Pustaka.
- Arbangi, Dakir, & Umiarso. (2016). *Manajemen Mutu Pendidikan*. Jakarta: KENCANA.
- Arikunto, S. (1993). *Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Basuki, S. (2006). *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra.
- Furqon. (2018). *Statistika Terapan untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Gie, T. (2000). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muhidin, S. A., & Winata, H. (2016). *Pengelolaan arsip dinamis*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Musliichah. (2016). *Bunga Rampai Kearsipan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Narbuko, C., & Achmadi, A. (2016). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nuryadi, Astuti, T. D., Utami, E. S., & Budiantara, M. (2017). *Dasar-dasar Statistik Penelitian*. Yogyakarta: Gramasurya.
- Puspitasari, F. (2010). *Mengelola Sistem Kearsipan*. Yogyakarta: Penerbit Buku KTSP.
- Sattar. (2019). *Pengelolaan arsip dinamis*. Yogyakarta: Deepublish.

- Sedarmayanti. (2008). *Tata Kearsipan dengan Memanfaatkan Teknologi Modern*. Bandung: Mandar Maju.
- Siyoto, S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutisno, O. (1985). *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Angkas.
- Suyono. (2015). *Analisis Regresi untuk Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish.
- Terry, G. R., & Rue, L. W. (2019). *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widana, I., & Muliani, P. L. (2020). *Uji Persyaratan Analisis*. Lumajang: Klik Media.
- Zulkifli, A. (2005). *Pengelolaan arsip dinamis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

#### **Jurnal/Majalah Ilmiah/Bulletin**

- Amirudin. (2017). Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah. *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam VII, 1*.
- Ardiana, S., & Suratman, B. (2021). Pengelolaan Arsip dalam Mendukung Pelayanan Informasi pada Bagian Tata Usaha di Dinas Sosial Kabupaten Ponorogo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9(2).
- Astuti, H. J. (n.d). Analisis Kepuasan Konsumen (SERVQUAL Model dan Important Performance Analysis Model).
- Kurnia, E. P. (2020). Administrasi Tata Usaha.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Pelanggan PT Sucofindo Batam. *Jurnal of Business Administration*, 1(2), 232-243.

- Muslimah, J., & Rahmaningtyas, W. (2019). Pengaruh Tata Ruang Kantor, Penataan Arsip, Fasilitas Kantor, dan Kompetensi Pegawai terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Ketatausahaan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(3), 911-924.
- Odeniyi, O. A., & Adeyanju, A. S. (2020). Assessment of School Record Management in Secondary Schools in Federal Capital Territory. *Open Journals of Educational Development (OJED)*, 1(1), 54-65.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1).
- Puspasari, D., Puspasari, D., & Nikmah, C. (2018). Effectiveness of Archive Management on Record System in National Zakat Agency in Indonesia. *Archives in Social Science, Education and Humanities Research*, 222, 283-288.
- Sontani, U. T. (2003). Pendekatan Konseptual Service Quality (SERVQUAL) terhadap Industri Jasa Ritel Pasar Swalayan. *Manajerial*, 1(2), 88-97.
- Sunaengsih, C., Komariah, A., Kurniady, D. A., Thahir, M., & Tamam, B. (2020). Academic Service Quality Survey in Higher Education. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 526, 193-198.

### **Sumber di Luar Jurnal dan Buku**

- Damayanti, S. W. (2015). Pengaruh Efektivitas Pengelolaan Arsip Dinamis terhadap Efisiensi Kerja Pegawai di Direktorat Sumber Daya Manusia Universitas Pendidikan Indonesia. *Skripsi*.
- Khaerudin. (2018). Kontribusi Pengelolaan arsip dinamis terhadap Kualitas Layanan Tenaga Pendidik di MTsN Kota dan Kabupaten Serang. *Skripsi*.
- Masitoh, S. (2014). Kepuasan Guru dan Siswa terhadap Kualitas Pelayanan Ketatausahaan di SMK Pustek Serpong. *Skripsi*.



- 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*.
- Najiah, S. (2016). Hubungan Antara Pengelolaan Arsip Dinamis dengan Pengambilan Keputusan pada BAPUSIPDA Provinsi Jawa Barat. *Skripsi*.
- Syahriawati, W., & Aprianto, F. H. (2021). Pengelolaan Administrasi Kearsipan terhadap Kualitas Pelayanan pada Bidang Layanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon. *Skripsi*.
- Wahyuni, D. (2018). Peranan Prosedur Kearsipan dalam Meningkatkan Efisiensi Kerja pada Bagian Tata Usaha di SMA Swasta Budi Agung Medan. *Skripsi*.
- Wulansari, A. M. (2015). Pengelolaan Arsip dalam Mendukung Pelayanan Informasi pada Bagian Tata Usaha SMK Masehi PSAK Ambarawa. *Skripsi*.
- Yanto, A. (2018). Implementasi Pengelolaan arsip dinamis pada Kinerja Tata Usah di Sekolah Dasar Negeri Kulingkinari Kabupaten Tajo Una-una Kecamatan Batudaka. *Skripsi*.