

## Analisis Manajemen Kearsipan dan Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Mutu Pelayanan Administrasi di Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

Libra Hayatin, Sriwahyuni Mega Hastuti

<sup>1</sup>Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

<sup>2</sup>Magister Manajemen, Universitas Islam Kadiri

email: libraarya11@gmail.com

### Abstract

*In carrying out operational activities, the administration section needs to be supported by good archival management, because it can assist employees in managing data, maintenance activities, and others, to improve the quality of administrative services. The purpose of this study was to analyze the effect of archives management and the quality of human resources on the quality of administrative services. This research used quantitative method. This research was conducted at UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. The sampling technique used Non-Probability Sampling. The number of samples used 62 education staff/respondents. Data comes from questionnaires. Data analysis using SPSS software. The results of the study show that there is an effect of archival management and the quality of human resources on the quality of administrative services at UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. The magnitude of the partial influence of archival management on (r) is indicated by a Beta of 0.315 (31.5%) with a t count of 2.890 and sig. of 0.005 (significance at the 1% level), the hypothesis which states that there is an influence of records management on the quality of administrative services is acceptable. Furthermore, the magnitude of the partial influence of the quality of human resources on (r) is indicated by a Beta of 0.434 (43.4%) with a t count of 3.978 and sig. of 0.000 (significance at the 1% level), the hypothesis stating that there is an effect of the quality of human resources on the quality of administrative services is acceptable.*

**Keywords:** *archives management, quality of human resources, quality of administrative services*

### Latar Belakang Teoritis

Pendidikan merupakan usaha terencana guna mengembangkan kepribadian dan kemampuan manusia, didalam maupun luar sekolah. pendidikan dianggap sebagai cara strategis dalam meningkatkan taraf hidup pada manusia. Usaha untuk mencapai tujuan dalam pendidikan bukan merupakan suatu usaha sederhana, tetapi perlu penangan yang multimensi yang melibatkan banyak pihak terkait (Sukardi, 2008).

Satu diantara faktor yang dapat menjadi penunjang keberhasilan pencapaian tujuan pada lembaga pendidikan adalah ketertiban administrasi. Administrasi merupakan rangkaian kegiatan sekelompok manusia yang sistematis menjalankan roda pada suatu misi dalam organisasi sehingga bisa terlaksana sebagaimana yang telah menjadi rencana, diorganisasikan, digerakkan, dikendalikan serta diawasi untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya (Yulianeu & Sodik, 2019).

Kegiatan administrasi menjadi lebih efektif apabila didukung dengan manajemen yang sesuai. Untuk mewujudkan manajemen yang baik harus tersedia informasi yang

akurat, tepat, dan cepat. Arsip merupakan salah satu aset yang sangat berharga yang dimiliki oleh organisasi. Arsip perlu ditata dengan baik untuk membangun manajerial organisasi yang efektif, efisien, dan profesional demi kemajuan organisasi, kearsipan bagi organisasi merupakan penunjang bagi kegiatan operasional (Al-Kilani & Twaissi, 2017).

Melalui kearsipan, informasi dapat diperoleh dengan cepat dan tepat. Kemampuan organisasi dapat dilihat dari arsip yang tersimpan. Oleh karena itu, kearsipan yang baik harus diptimalkan (Chong & Ahmed, 2014).

Menyadari arsip penting sebagai pusat dalam ingatan dan sumber informasi, pemerintah Republik Indonesia menetapkan undang-undang nomor 43 tahun 2009 tentang kearsipan. Dalam Bab II pasal 3 ada tujuan penyelenggara kearsipan. Satu diantaranya adalah menjamin terciptanya arsip kegiatan yang dilakukan oleh lembaga negara, lembaga pendidikan, pemerintah daerah, organisasi kemasyarakatan, perusahaan, organisasi politik, dan perseorangan, serta Arsip Nasional Republik

Indonesia sebagai penyelenggara kearsipan secara nasional. Mutu dalam pelayanan bisa dijadikan salah satu cara lembaga untuk mencapai kepuasan oleh konsumen.

Kualitas sumber daya manusia menjadi faktor paling penting dalam keberhasilan suatu organisasi, semakin tinggi kualitas pada sumber daya manusia semakin unggul prestasi kerja yang dihasilkan. Prestasi kerja karyawan menjadi suatu nilai plus dalam mencapai keberhasilan perusahaan. Peran sumber daya manusia sangat penting dalam kelangsungan hidup suatu perusahaan. Sumber daya manusia yang mempunyai gagasan, kreativitas, inisiatif yang tinggi dan dapat memecahkan masalah merupakan wujud dari manusia harus dimiliki oleh organisasi supaya dapat terwujudnya tujuan organisasi yang telah ditetapkan perusahaan.

Pendidikan bermutu bergantung pada tujuan yang akan dilakukan dalam suatu pendidikan (Anonimous, 2015). Fungsi strategis suatu administrasi yaitu menjangkau keseluruhan operasional organisasi (Alhouti, 2020; Serdyukov, 2017). Tercapainya tujuan pendidikan yang baik berhubungan dengan bagaimana kualitas organisasi yang ada di lembaga tersebut. Mutu layanan administrasi merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh pegawai bagian administrasi dalam memberikan kepuasan layanan administrasi kepada pihak yang dilayani dilingkungan sekolah.

Masalah-masalah yang sering muncul dalam pengarsipan di dunia pendidikan seperti halnya di Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah (UIN SATU) Tulungagung adalah arsip yang bertambah sementara ruang penyimpanan terbatas. Masalah tersebut dapat menyebabkan sulitnya mengatur arsip yang seharusnya disimpan dengan rapi sesuai kurun waktunya menjadi berantakan, hal tersebut berakibat pada pemborosan biaya, waktu dan tenaga yang dibutuhkan. Maka dari itu perlu dilakukan pengelolaan arsip dengan menyiapkan ruangan yang memungkinkan dapat menyimpan arsip tersebut dengan baik.

UIN SATU Tulungagung memiliki bagian administrasi sebagai lembaga yang memberikan pelayanan administrasi pendidikan, sehingga dalam pelaksanaannya

tidak lepas dari penggunaan berbagai jenis arsip. Bagian administrasi untuk melaksanakan kegiatan operasionalnya, akan terbantu jika difasilitasi dengan kelengkapan data yang tertuang arsip. Data tersebut akan memperlancar kegiatan operasional maupun pelayanan. Maka kearsipan termasuk kegiatan pendukung untuk menunjang kegiatan operasional. Keberadaan arsip harus sesuai dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Untuk itu maka perlu dilakukan kearsipan yang baik agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Dalam melakukan kegiatan operasional bagian administrasi perlu di dukung oleh manajemen kearsipan yang baik. Karena manajemen kearsipan yang baik akan membantu pegawai dalam mengelola data, kegiatan perawatan, dan lainnya. Sehingga para pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dengan baik.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik melakukan penelitian pengaruh manajemen kearsipan dan kualitas sumber daya manusia terhadap mutu pelayanan administrasi supaya sistem kearsipan efisien dan efektif, sesuai kebutuhan, mudah pelaksanaannya dan penerapannya dapat sederhana dengan melibatkan sumber daya manusia yang ada. Diharapkan arsip yang dibutuhkan dalam sebuah organisasi dapat dicari dengan mudah dan dapat secara optimal digunakan, oleh karena itu penulis tertarik mengangkat judul : “Pengaruh Manajemen Kearsipan Dan Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Mutu Pelayanan Administrasi Di Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung”.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer, yang bertujuan untuk memberikan uraian karakteristik data yang dilakukan pengujian dalam penelitian. Lokasi penelitian ini dilakukan di Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Teknik Sampling yang digunakan yaitu Non Probability Sampling. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 62 tenaga kependidikan UIN SATU

Tulungagung yang selanjutnya disebut sebagai responden.

Penelitian ini menggunakan data primer yang merupakan data yang berasal dari angket atau kuesioner yang telah disebar dan didapat hasil angket atau kuesioner untuk mendukung penelitian. Analisis data menggunakan bantuan software SPSS.

**Hasil Dan Pembahasan**

**Uji Kualitas Data**

Menurut Arikunto (2010), menyatakan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan kesahihan suatu instrument. Sementara itu, valid adalah derajat ketepatan yang ditunjukkan antara data yang sesungguhnya terjadi dan data yang didapatkan oleh peneliti.

Uji validitas adalah uji yang dilakukan untuk melihat sejauh mana kevalidan alat pengukur yang digunakan dalam suatu pernyataan item. Oleh karena itu, tinggi rendahnya validitas kuesioner menunjukkan seberapa tepat data yang didapat dari variabel yang berkaitan.

Uji validitas digunakan untuk mengetahui validitas instrumen penelitian yang digunakan untuk memperoleh data tentang variabel Manajemen Kearsipan (X1), Kualitas Sumber Daya Manusia (X2) dan Mutu Pelayanan Administrasi (Y) dengan menentukan koefisien korelasi dan masing-masing skor butir pernyataan terhadap total skor keseluruhan pernyataan yang digunakan. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka instrumen dikatakan valid. Jika sebaliknya ( $r_{hitung} < r_{tabel}$ ) maka instrumen dinyatakan tidak valid. Untuk mendapatkan nilai  $r_{tabel}$ , digunakan rumus  $df = n - 2$ ,  $(62 - 2)$  dengan taraf signifikansi 0,05 maka diperoleh angka 0,2500 sebagai nilai  $r_{tabel}$ .

Adapun hasil Uji Validitas kuesioner pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

No.	Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Manajemen Kearsipan			
	X1.1	0,662	0,2500	Valid
	X1.2	0,648	0,2500	Valid
	X1.3	0,659	0,2500	Valid
	X1.4	0,700	0,2500	Valid
	X1.5	0,652	0,2500	Valid
2	Kualitas Sumber Daya Manusia			

	X2.1	0,669	0,2500	Valid
	X2.2	0,522	0,2500	Valid
	X2.3	0,694	0,2500	Valid
	X2.4	0,680	0,2500	Valid
	X2.5	0,586	0,2500	Valid
3	Mutu Pelayanan Administrasi			
	Y1.1	0,608	0,2500	Valid
	Y1.2	0,560	0,2500	Valid
	Y1.3	0,725	0,2500	Valid
	Y1.4	0,633	0,2500	Valid
	Y1.5	0,779	0,2500	Valid

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas, setiap pernyataan menghasilkan nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar daripada nilai  $r_{tabel}$ . Dengan demikian instrumen yang digunakan penelitian ini menyatakan semua item pernyataan adalah Valid.

Selanjutnya, Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur kestabilan dan adanya konsistensi dari responden didalam membrikan jawaban akan hal yang berkaitan dengan pertanyaan yang disusun dalam suatu bentuk angket. Hasil uji ini akan mampu mencerminkan dapat atau tidaknya suatu instrumen penelitian dipercaya, berdasarkan tingkat ketepatan serta kemantapan suatu alat ukur. Standar yang dipakai dalam menentukan reliabel atau tidak reliabelnya suatu instrumen penelitian. Salah satu diantaranya dengan melihat perbandingan antara nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5%). Jika pengujian dilakukan dengan metode Alpha Cronbach maka  $r_{hitung}$  akan diwakili oleh nilai Alpha pada tabel berikut ini:

**Tabel 2. Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha**

Nilai Alpha	Tingkat Reabilitas
0,0 – 0,20	Kurang Reliabel
0,20 – 0,40	Agak Reliabel
0,40 – 0,60	Cukup Reliabel
0,60 – 0,80	Reliabel
0,80 – 1,00	Sangat Reliabel

Adapun tingkat reliabilitas pernyataan variabel Manajemen Kearsipan (X1), Kualitas Sumber Daya Manusia (X2) serta variabel Mutu Pelayanan Administrasi (Y) pada UIN SATU Tulungagung berdasarkan output SPSS versi 25.00 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Manajemen Kearsipan (X1)**

Reliability Statistics
------------------------

Cronbach's Alpha	N of Items
.682	5

**Tabel 4. Hasil Uji Realibilitas Kualitas Sumber Daya Manusia (X2)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.612	5

**Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Mutu Pelayanan Administrasi (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.671	5

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa setiap variable mendapatkan nilai *Cronbach Alpha* masing-masing sebesar 0,682 (X1), 0,612 (X2), dan 0,671 (Y). Angka yang didapatkan lebih besar dari 0,60. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa variable dalam penelitian ini reliabel.

Menurut Ghozali (2009) analisis ini mempunyai tujuan untuk memberikan gambaran atau melakukan deskripsi data yang ada dalam variabel yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), minimum, maksimum dan standar deviasi.

Hasil penelitian analisis statistik deskriptif dapat dilihat dalam tabel 4. di bawah ini:

**Tabel 6. Hasil Uji Analisis Deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Total.X1	62	12.00	25.00	19.3065	3.18598
Total.X2	62	16.00	25.00	21.1613	2.71120
Total.Y	62	15.00	25.00	20.8548	2.64170
Valid N (listwise)	62				

Berdasarkan tabel diatas. menunjukkan bahwa N atau jumlah setiap variabel yang valid berjumlah 62, dari 62 data sampel Mutu Pelayanan Administrasi (Y), nilai minimum sebesar 15, nilai maximum 25, rata-rata nilai 20,8548 dan standar deviasi 2,64170.

Manajemen Kearsipan (X1) variabel yang valid berjumlah 62, dari 62 data sampel Manajemen Kearsipan (X1), nilai minimum sebesar 12, nilai maximum 25, rata-rata nilai 19,3065 dan standar deviasi 3,18598.

Kualitas Sumber Daya Manusia (X2) variabel yang valid berjumlah 62, dari 62 data sampel Kualitas Sumber Daya Manusia (X2),

nilai minimum sebesar 16, nilai maximum 25, rata-rata nilai 21,1613, dan standar deviation 2,71120.

### Analisis Regresi

#### Uji Asumsi Klasik Regresi

Uji normalitas adalah salah satu bagian dari uji analisis data, artinya dalam hal ini sebelum melakukan analisis yang sesungguhnya, data penelitian tersebut harus di uji kenormalannya. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Normalitas data bertujuan untuk mengetahui distribusi normal atau tidak. Uji normalitas ini digunakan untuk melihat apakah penelitian model regresi ini memiliki nilai distribusi yang normal.

Menurut Ghozali (2011), uji normalitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi, variable terikat dan variable bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji Kolmogorov Smirnov untuk masing-masing variable. Hipotesis yang digunakan adalah:  
 $H_0$  : Data residual adalah berdistribusi normal  
 $H_1$  : Data residual tidak berdistribusi normal

Data dalam penelitian dikatakan menyebar secara normal atau dapat dikatakan memenuhi pada uji normalitas apabila pada nilai Asymp.Sig (2-tailed) variable residual di atas 0,05 atau 5%, namun sebaliknya jika nilai Asymp.Sig (2-tailed) variable residual berada di bawah 0,05 atau 5% maka data tersebut tidak berdistribusi normal atau dapat dikatakan tidak memenuhi uji normalitas. Berikut hasil dari uji normalitas:

**Tabel 7. Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		62
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.07911139
Most Extreme Differences	Absolute	.083
	Positive	.046
	Negative	-.083
Test Statistic		.083

Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 <sup>a</sup>
a. Test distribution is Normal.	
b. Calculated from data.	
c. Lilliefors Significance Correction.	
d. This is a lower bound of the true significance.	

Berdasarkan tabel 7. diatas, dapat dilihat bahwa besarnya angka *Asymp.Sig (2-tailed)* pada besaran 0.200 yang lebih besar dari pada tingkat alpha yang telah ditetapkan yaitu 0,05 (5%). Maka demikian data dalam penelitian ini dinyatakan berdistribusi normal.

Selanjutnya dilakukan uji linieritas. uji linearitas merupakan pengujian untuk memeriksa apakah terdapat hubungan linear antara variabel independen dengan variabel dependen. Uji linearitas dimaksudkan untuk menguji linear tidaknya data yang dianalisis (Sudjana, 2003). Linearitas merupakan asumsi yang penting dalam penggunaan regresi linear.

Jika nilai pada signifikan < 0,05 maka data tersebut valid (tidak bersifat linier). Jika hasil SPSS menunjukkan bahwa nilai signifikan 0,000 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut valid dan tidak bersifat linier.

Dalam penelitian ini berdasarkan hasil SPSS menunjukkan bahwa nilai signifikan 0,0000 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data valid dan tidak bersifat linier.

Kemudian, dilakukan uji multikolinieritas. Uji multikolinieritas mempunyai tujuan untuk menguji apakah didalam model regresi akan ditemukan adanya korelasi diantara variabel bebas yang ada. Model regresi yang baik memang seharusnya tidak akan terjadi korelasi diantara variabel bebas.

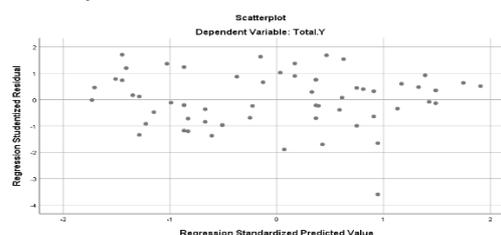
Jika nilai tolerance pada masing - masing variabel independen adalah lebih besar dari 0,1 (> 0,1) dan apabila harga koefisien VIF untuk kesemua variabel independen kurang dari 10 (< 10) maka dapat dinyatakan bahwa dalam penelitian tersebut terdapat hubungan antara variabel-variabel independen (tidak terjadi multikolinieritas).

Dalam penelitian ini hasil pengujian Varian Inflation Factor (VIF) menunjukkan bahwa pada tolerance Variabel Manajemen

Kearsipan (X1) mendapat nilai tolerance sebesar 0,883 dengan nilai VIF sebesar 1,132. Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia (X2) mendapat nilai tolerance sebesar 0,883 dengan nilai VIF sebesar 1,132. Maka dapat diketahui bahwa nilai tolerance masing-masing variabel independen yaitu lebih besar dari 0,1 (> 0,1) dan juga harga koefisien VIF untuk semua variabel independen kurang dari 10 (< 10).

Dengan demikian maka dapat dinyatakan bahwa penelitian ini tidak terdapat hubungan antara variabel-variabel independen (tidak terjadi multikolinieritas).

Lebih lanjut, dilakukan uji heteroskedastisitas. Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya atau gambaran hubungan antara nilai yang diprediksi dengan Standardized Delete Residual nilai tersebut. Sehingga model juga terbebas dari heteroskedastisitas hal ini dapat dilihat pada scatterplot yang menggrafikkan titik data yang menyebar dan titik mengumpul membentuk suatu pola tertentu. Hal ini bisa dilihat pada Gambar sebagaimana berikut:



Dari gambar diatas menunjukkan bahwa sebaran data secara residual tidak membuat atau menciptakan pola tertentu dan menyebar di bawah dan di atas angka nol (0) pada sumbu grafik scatterplot, dengan demikian menyatakan bahwa model terbebas dari gejala heteroskedastisitas.

### Uji Model Regresi

Berdasarkan pada hasil analisis regresi dalam penelitian ini, dapat disajikan dalam table-table sebagai berikut.

Tabel 8. Tabel Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.617 <sup>a</sup>	.381	.360	2.11406

a. Predictors: (Constant), Total.X2, Total.X1  
 b. Dependent Variable: Total.Y

Berdasarkan pada tabel 8 (Model Summary), diperoleh kofisien, korelasi (R) sebesar 0,617 dan koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,381.

Tabel 9. Tabel ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	162.009	2	81.004	18.125	.000 <sup>b</sup>
	Residual	263.685	59	4.469		
	Total	425.694	61			

a. Dependent Variable: Total.Y  
 b. Predictors: (Constant), Total.X2, Total.X1

Pada tabel 9 (Anova) diperoleh F hitung sebesar 18,125 dengan signifikansi (Sig) sebesar 0,000, maka hasil regresi dalam penelitian ini dapat dikatakan layak analisis.

Tabel 10. Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
		B	Error Std.				
1	(Constant)	6.871	2.343		2.932	.005	
	Total.X1	.261	.090	.315	2.890	.005	.883
	Total.X2	.423	.106	.434	3.978	.000	.883

Berdasarkan pada tabel 10 (Coefficients), maka persamaan regresi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Unstandardized Mutu Pelayanan = 6,871+0,261+0,423;
2. Standardized Mutu Pelayanan = 0,315+0,434

Selanjutnya uji R Square. Uji Model R<sup>2</sup> mencerminkan kemampuan variabel dependen. Tujuan analisis ini adalah untuk mengetahui seberapa besar persentase variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel indenpenden ditunjukkan dengan nilai *Adjusted R Square* (R<sup>2</sup>) (Mulyono, 2006). Bila R<sup>2</sup> mendekati angka 1, maka hasil perhitungan menunjukkan bahwa makin baik atau makin tepat garis regresi yang diperoleh.

Berdasarkan tabel model summary dapat diketahui bahwa nilai R adalah 0,617, sedangkan nilai R Square (R<sup>2</sup>) sebesar 0,381. Oleh karena itu uji determinasi berganda ini diperoleh dari perhitungan regresi linear

berganda, maka koefisien determinasi sebesar 0,381 atau R<sup>2</sup> x 100% sebesar 38,1%. Kebermaknaan dari nilai tersebut memiliki implikasi bahwa variabel Manajemen Kearsipan (X1) dan Kualitas Sumber Daya Manusia (X2) terhadap Mutu Pelayanan UIN SATU Tulungagung sebesar 38,1% dan sisanya 61,9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti.

**Uji Hipotesis**

Pengujian hipotesis dilakukan untuk melihat pengaruh secara serempak dan parsial dari variable bebas terhadap variable terikat. Pengujian secara parsial masing-masing variable bebas dimaksudkan untuk mengetahui apakah secara individual variable Manajemen Kearsipan (X1) dan Kualitas Sumber Daya Manusia (X2) mempunyai pengaruh atau tidak terhadap Mutu Pelayanan Administrasi (Y).

Berdasarkan pada tehnik analisis menggunakan program SPSS 25.0 seperti pada tabel 15 (Coefficients), besarnya pengaruh parsial Manajemen Kearsipan terhadap (r) yang ditunjukkan oleh Beta sebesar 0,315 (31,5 %).

Dengan t hitung sebesar 2,890 dan sig. sebesar 0,005 (Significance pada level 1% ) maka hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh Manajemen Kearsipan terhadap Mutu Pelayanan Administrasi dapat diterima.

Selanjutnya berdasarkan pada tabel 10 (Coefficients), besarnya pengaruh parsial Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap (r) yang ditunjukkan oleh Beta sebesar 0,434 (43,4%).

Dengan t hitung sebesar 3,978 dan significance sebesar 0,000 (significance pada level 1%) maka hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Mutu Pelayanan Administrasi dapat diterima.

**Implikasi Hasil Penelitian**

**Implikasi Pengaruh Manajemen Kearsipan terhadap Mutu Layanan Administrasi di UIN SATU Tulungagung**

Diterimanya hipotesis 1 hasil penelitian terdapat pengaruh Manajemen Kearsipan terhadap Mutu Pelayanan

Administrasi, hasil penelitian ini dapat dikatakan konsisten dan mendukung penelitian - penelitian terdahulu diantaranya yang dilakukan oleh Neri *et al* (2014), Andini (2020) dan Masfufah (2018).

Dari uraian diatas menunjukkan bahwa manajemen kearsipan harus dibangun bersama untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi disetiap organisasi baik pemerintahan maupun swasta. Organisasi harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan yang termasuk di dalamnya memperbaiki cara berfikir, perilaku, kemampuan, pengetahuan dan semua sumber daya manusia yang ada.

Komitmen antara pejabat pemangku kebijakan yang memberikan jaminan atau payung hukum dalam memberikan kepastian akan kebenaran data yang diberikan adalah kunci utama dalam manajemen kearsipan. Para penerima layanan dipastikan menerima dokumen yang autentik, akuntabel dan dapat dipertanggungjawabkan kebenaran informasinya.

UIN SATU Tulungagung haruslah dapat meminimalisir plagiasi dalam bentuk apapun, setiap data yang diberikan haruslah bersifat rekaman dari suatu peristiwa yang asli dan autentik. Plagiasi dalam hal apapun haruslah dihindari dan diminimalisir.

Diera teknologi yang semakin canggih ini, UIN SATU Tulungagung harusnya memiliki komitmen untuk lebih meningkatkan pelayanan dalam manajemen kearsipan yang tidak lagi berbasis manual, tapi sudah lebih ke digital dan elektronik. Sehingga data yang didapat juga tidak diragukan lagi kebenarannya.

Kepedulian kepada penerima layanan dengan memberikan layanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal terhadap organisasi. Perwujudan mutu UIN SATU Tulungagung didasarkan pada keterampilan setiap pegawai atau tenaga kependidikan dalam merencanakan, mengorganisasi, membuat, mengevaluasi, dan mengembangkan barang atau jasa sebagaimana tuntunan penerima layanan.

Manajemen kearsipan yang merupakan serangkaian proses menuju tertib administrasi harus benar-benar diterapkan secara cepat dan tepat demi mewujudkan suatu pelayanan prima yang harusnya memberikan kemudahan bagi siapa saja stakeholder yang membutuhkan data. Produk dari layanan ini harus memiliki mutu yang sesuai standart atau bahkan melebihi standart karena pencapaian kepuasan pelanggan adalah tujuan utama dari serangkaian proses manajemen ini dan perbaikan dalam sistem digital dan elektronik adalah kunci utama dari proses manajemen ini.

### **Implikasi Pengaruh KUALITAS Sumber Daya Manusia terhadap Mutu Layanan Administrasi di UIN SATU Tulungagung**

Diterimanya hipotesis 2 hasil penelitian terdapat pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Mutu Pelayanan Administrasi, hasil penelitian ini dapat dikatakan konsisten dan mendukung penelitian - penelitian terdahulu diantaranya yang dilakukan oleh Jannah (2018), Kristiyanti (2015).

Dari beberapa uraian diatas, jelas terbukti bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap peningkatan mutu pelayanan. M. Dawam Rahardjo (2010:18) menjelaskan Kualitas sumber daya manusia itu tidak hanya ditentukan oleh aspek keterampilan atau kekuatan tenaga fisiknya saja, akan tetapi juga ditentukan oleh pendidikan atau kadar pengetahuannya pengalaman atau kematangannya dan sikapnya serta nilai-nilai yang dimilikinya. Hal ini membuktikan nilai nilai yang dimiliki oleh Manusia itu sendiri merupakan kunci keberhasilan utama dari upaya meningkatkan mutu layanan. Karena kesadaran dan kemauan yang diimbangi dengan tekad kuat inilah adalah nilai yang murni yang berasal dari diri manusia. Dengan tidak adanya kemauan dan kesadaran, akan selalu merasa bahwa pekerjaan yang dilakukan buka merupakan tanggungjawabnya dan cenderung akan lari dari tanggungjawab atupun saling lempar tanggungjawab.

Kualitas Sumber Daya Manusia di UIN SATU Tulungagung haruslah terus dikembangkan, maka dari itu seharusnya

perlu diadakan pengembangan karakter dari masing-masing Sumber Daya Manusia yang ada melalui misalnya pengiriman delegasi dalam acara seminar, diklat, pelatihan maupun kegiatan lain sejenisnya.

Dengan program terbaru dari pemerintah melalui penyetaraan jabatan, dimana seorang pejabat disetarakan kedalam jabatan-jabatan fungsional tertentu, menjadi kesempatan bagi lembaga pemerintah untuk lebih memprofesional kan para sumber daya manusia yang ada, sehingga nantinya diharapkan mereka dapat bekerja sesuai tugas pokok dan fungsi sesuai jabatan fungsional masing-masing dan kelas jabatan masing-masing.

Di UIN SATU Tulungagung, dalam hal peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia menuju pemberian mutu pelayanan administrasi yang terbaik, harusnya tidak lagi hanya menunggu untuk dapat menerima pelatihan dan sebagainya, namun lebih dari itu harusnya ikut pro aktif mencari pendidikan atau pelatihan sendiri sesuai profesionalitas dari pekerjaan masing-masing sehingga tidak akan kalah bersaing diantara perguruan tinggi lainnya.

Selain itu adanya program Character Building merupakan suatu upaya untuk membangun dan membentuk akhlak dan budi pekerti seseorang menjadi baik juga sangat dibutuhkan. Dalam membangun karakter individu diperlukan perilaku yang baik dalam rangka melaksanakan kegiatan berorganisasi, baik dalam organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta dalam bermasyarakat.

Aspek lainnya yang mungkin harus ditingkatkan di UIN SATU Tulungagung terkait kualitas SDM menuju mutu pelayanan terbaik adalah penciptaan suasana kerja yang kondusif dan menyenangkan, hal ini akan sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas kerja dan pada akhirnya mutu pelayanan juga akan tercipta melalui 5S.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat pengaruh Manajemen Kearsipan dan Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Mutu Pelayanan Administrasi pada UIN SATU Tulungagung.

Selanjutnya, berdasarkan analisis yang telah dilakukan antar variable, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengolahan data bahwa Manajemen Kearsipan berpengaruh positif terhadap Mutu Pelayanan Administrasi di UIN SATU Tulungagung dan dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima.
2. Berdasarkan hasil pengolahan data bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif terhadap Mutu Pelayanan Administrasi di UIN SATU Tulungagung dan dengan demikian artinya disimpulkan bahwa  $H_2$  diterima.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya dan sebagai masukan bagi instansi tempat melakukan penelitian antara lain :

1. Bagi peneliti yang meneliti dibidang yang sama, disarankan untuk meneliti variabel-variabel lain yang mempengaruhi Mutu Pelayanan Administrasi atau dapat menggunakan variable yang sama tetapi dengan fokus indikator yang berbeda;
2. Manajemen kearsipan merupakan kebutuhan, tidak lagi hanya bersifat himbauan, maka dari itu setiap organisasi harusnya segera berbenah untuk memperbaiki manajemen kearsipan yang ada karena hal ini merupakan rekaman peristiwa yang tidak tergantikan dan merupakan memori kolektif suatu organisasi.
3. Kualitas sumber daya manusia mencerminkan jati diri, maka dari itu upaya perbaikan kualitas SDM harusnya juga menjadi prioritas utama dari suatu organisasi, pembangunan fisik dari suatu organisasi itu adalah penting, namun terlepas dari itu semua pembangunan capacity building juga tidak kalah pentingnya.
4. Mutu Layanan di era seperti ini adalah mutu layanan yang terintegrasi dan berbasis IT, maka dari itu peningkatan IT dari segala macam layanan perlu ditingkatkan demi menyajikan mutu layanan yang cepat, tepat dan dapat dipercaya.

5. Dari kesemua saran yang disajikan, peneliti berharap UIN SATU Tulungagung yang merupakan organisasi besar mampu meningkatkan semua hal tersebut sehingga bisa menjadi perguruan tinggi yang beradab dan berdaya saing tinggi.

## Referensi

- Abisha, N. (2015). *Analisa Strategi Bersaing pada Perusahaan Distributor PT. Bagong Dirgantara Niaga*. 3(1), 1–10.
- Alhouthi, I. (2020). Education during the pandemic: the case of Kuwait. *Journal of Professional Capital and Community*, 5(3–4), 213–225. <https://doi.org/10.1108/JPCO-06-2020-0050>
- Al-Kilani, M. H., & Twaissi, N. (2017). Perceived quality of administrative services and its consequences on students' behavioral intentions. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 9(1), 103–119. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-09-2016-0064>
- Amsyah, Zulkifli. 2003. *Manajemen Kearsipan Modern*. Jakarta: Gramedia
- Amsyah, Zulkifli. 2003. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Andini, L. (2020). Pengaruh Masa Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Dinas Badan Pertanahan Nasional Kota Medan (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Anonimous. (2015). Future proofing education. *Development and Learning in Organizations*, 29(2), 22–25. <https://doi.org/10.1108/DLO-09-2014-0063>
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bakar, Hadi Abu. 2006. *Pola Kearsipan Modern*.
- Barthos, Basir. 2005. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Baskara, I. P., & Hariyadi, G. T. (2012). Analisis Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi akan Resiko Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Situs Jejaring Sosial (Social Networking Websites) (Studi pada Mahasiswa di Kota Semarang). *Udinus Repo*, 2011, 1–15.
- Bugin, Burhan. 2012. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Chandrarin, G. (2017). *Metode Riset Akuntansi*. Salemba Empat.
- Chong, Y. S., & Ahmed, P. (2014). A phenomenology of university service quality experience: Uncovering the essence of meaning among business undergraduates in Malaysia. *International Journal of Educational Management*, 28(1), 36–52. <https://doi.org/10.1108/IJEM-01-2013-0004>
- Doni Juni dan Agus Garnida. 2013. *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional*. Bandung: ALFABETA.
- G. Tsvuura and P. Ngulube, "A framework for the digitisation of records and archives at selected state universities in Zimbabwe," *South African Journal of Information Management*, vol. 23, no. 1, pp. 1–9, 2021.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- H.M. Nawawi Dg. Sibali, *Penerapan Sistem Kearsipan Pada Kantor Arsip Daerah Kabupaten Kutai Barat*, (Vol.6, No.2, Agustus 2010:
- Hamdani, Fazri dan Syahyuman, *Sistem Pengelolaan Arsip Dinamis Aktif Di Kantor Perpustakaan, Arsip, Dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan* (Vol. 1, No. 1, September 2012, Seri E) Jakarta: Djambatan.
- Hutapea, Parulian dan Nurianna Thoha, 2008, *Kompetensi Plus : Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis*, Penerbit : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Jannah**, B Prasetyo. Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada, **2018**. 51, **2018**. Metode Penelitian Kuantitatif: **Teori** dan Aplikasi, Jakarta:

- Kadarman, A.M. dan dan Yusuf Udaya. 20012. Pengantar Ilmu Manajemen. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kristiyanti , Lisda Rahmasari (2015), Sistem Informasi berbasis web produk unggulan usaha mikro kecil menengah (UMKM) Kota Semarang, Seminar nasional multi disiplin ilmu & call for paper UNISBANK (Sendi\_U),ISBN : 979-079-3649-81-8 Sumber Jurnal (<http://www.unisbank.ac.id/ojs/indek.php/sendu/article/viewFile/3353/959>).
- Laksmi, Farah Oktafani. (2016). Pengaruh Electronic Word of Mouth (eWOM) terhadap Minat Beli Followers Instagram pada Warunk Upnormal. *Journal Computer & Bisnis* Vol. 10, No. 2 Desember 2016 ISSN 2442-4943.
- Maruta, H., Alam, S., & Keuangan, L. (2015). *Pengendalian Internal Dalam*. 16–28.
- Marwansyah. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua, Alfabeta, Bandung.
- Maryati, MC. 2007. *Meningkatkan Keunggulan Perusahaan Melalui Manajemen Perkantoran Efektif*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Masfufah – 2018, Implementasi manajemen kearsipan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pada seksi pendidikan madrasah kantor Kementerian Agama Kabupaten malang, Theses.uin-malang
- Mulyana. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Musyarofah Siti, (2010), pelaksanaan manajemen kearsipan dalam ketatausahaan di SMP DUA MEI Ciputar skripsi, fakultas ilmu tarbiyah dan keguruan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Notoatmodjo. Pengembangan Sumber Daya Manusia. PT Rineka cipta: Jakarta. 2009.
- Pamungkas, Andika Dwi Putra. Hamid, Djahmur. Prasetya, Arik. 2017. Pengaruh Pendidikan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kemampuan Kerja Dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 43, No. 1.
- Purbarani, V. Hanesty. 2013, Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Diferensiasi Produk, Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian “Studi pada Konsumen Larissa Aesthetic Center Semarang”, Skripsi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Qiqihar, China,”in 2019 *11th international conference on measuring technology and mechatronics automation (ICMTMA)*, pp. 154–158, 2019.
- Rahardjo**, Mudjia. 2010. **Triangulasi** dalam Penelitian Kualitatif. UIN Maulana. Malik Ibrahim. Malang.
- Sedarmayanti. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia : Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung. PT Refika Aditama
- Serdyukov, P. (2017). Innovation in education: what works, what doesn't, and what to do about it? *Journal of Research in Innovative Teaching & Learning*, 10(1), 4–33. <https://doi.org/10.1108/jrit-10-2016-0007>
- States International UniversityAfrica,” *Archives and Manuscripts*, vol. 46, no. 3, pp. 330–353, 2018.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Cetakan ke 16. Bandung : Alfabeta
- Sukardi. (2008). *Evaluasi Pendidikan Prinsip dan Operasionalnya*. Bumi Aksara.
- Sukoco, Badri Munir. 2006. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Surabaya: Erlangga
- The liang Gie. 2009. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Undang-undang nomor 7 Tahun 1971 tentang ketentuan-ketentuan pokok kearsipan nasional
- Wursanto. 2000. *Kearsipan 1*. Yogyakarta: Kansius
- Wursanto. 2002. *Kearsipan 2*. Yogyakarta: Kansius
- Y. Wang, “*Design and implementation of electronic archives information management under cloud computing platform*, 2012

- Yanuarisqi Anisatul Mufidah. 2013. *Efektivitas Kerja Pegawai dalam Penggunaan Sistem Kearsipan Elektronik di Kantor Badan Arsip dan Perpustakaan Kota Surabaya*. Jurnal Skripsi Universitas Negeri Surabaya.
- Yulianeu, A., & Sodik, M. (2019). Perancangan Sistem Informasi Penerimaan Santri Baru Di Pondok Pesantren Sukamanah. *Jurnal Manajemen Informatika*, 6(2), 21–30.
- Z. Rong, “Research on information resource sharing mode in university archives management based on network cloud platform,” *Journal of Physics: Conference Series*, vol. 1648, no. 4, article 042013, 2020.