

## PENGARUH PENATAAN ARSIP DAN KOMPETENSI PETUGAS ARSIP TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI SEKRETARIAT DIREKTORAT JENDERAL PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT KEMENTERIAN KESEHATAN

Luthfi Alaqram<sup>1</sup>, Dwi Agustina<sup>2\*</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : [ravahansah@gmail.com](mailto:ravahansah@gmail.com)<sup>1</sup>, [dwiagustina1808@gmail.com](mailto:dwiagustina1808@gmail.com)<sup>2</sup>

\*Corresponding Author

### ARTICLE INFO

### ABSTRACT

#### Keywords

Archive Management,  
Competence and Quality of  
Service

*The Influence of Archive Management and Competence of Archive Officers on Service Quality at the Secretariat of the Directorate General of Disease Prevention and Control, Ministry of Health. The purpose of this study was to analyze how much influence Archive Management and Archive Officer Competence have on Service Quality, both partially and simultaneously. The population and sample in this study are all employees who handle archives totaling 35 people. The independent variables in this study are Archive Management (X1) and Archive Clerk (X2) while the dependent variable is Quality of Service (Y). Based on this study, the t test of the effect of Archive Arrangement (X1) on Service Quality (Y) with a sig value <0.05. The magnitude of the influence is 0.255 or 25.5%. While the influence of Archive Officer Competence (X2) on Service Quality (Y) with a sig value <0.05. The magnitude of the influence is 0.337 or 33.7%. Then the effect of Archive Arrangement (X1) and Archive Officer Competence (X2) simultaneously on Service Kutas (Y) is 0.463 or 46.3%.*

### PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) kearsipan merupakan salah satu faktor penting dalam penyelenggaraan kearsipan selain sarana dan prasarana serta sumber daya lainnya. Arsiparis adalah seseorang yang memiliki kompetensi di bidang kearsipan yang diperoleh melalui pendidikan formal dan/atau pendidikan dan pelatihan kearsipan serta mempunyai fungsi, tugas, dan tanggung jawab melaksanakan kegiatan kearsipan. Pengertian tata persuratan sebagaimana dimaksud dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 7 Tahun 1993 Tentang Pedoman Umum Tata Persuratan Dinas, bahwa untuk menunjang kelancaran penyelenggaraan tata persuratan dinas di lingkungan aparatur pemerintah, baik di pusat maupun di daerah. Suatu instansi pemerintah akan dapat mencapai tujuan pengaturan kearsipan sebagaimana di maksud dalam Undang Undang Nomor 7 Tahun 1971, apabila instansi pemerintah tersebut mampu memprogramkan kearsipan sesuai dengan lingkup kajian di atas at au mampu melakukan pembinaan kearsipan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan terhadap sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya yang terkait.

Sub bagian Tata Usaha Kepegawaian dan Umum adalah satu kesatuan Organisasi yang dipimpin oleh Sub Koordinator administrasi dan umum (Adum) Sub bagian Tata Usaha

Kepegawaian dan Umum yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit (Sesditjen P2P) dan secara administratif dikoordinasikan oleh Koordinator Substansi Kepegawaian dan Umum Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit (Ditjen P2P). Dasar hukum dari organisasi Subbag Tata Usaha Kepegawaian dan Umum adalah Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 1575 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan.

Secara umum tugas pokok dari Sub bagian Tata Usaha Kepegawaian dan Umum adalah memberikan dukungan teknis dan administrasi dan tidak terlepas dari kegiatan administrasi dan kearsipan. Pada Sub bagian Tata Usaha Kepegawaian dan Umum Sekretariat Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit (Setditjen P2P), masih dirasakan adanya kendala dalam pelayanan arsip, antara lain sebagai berikut: (1) Kurangnya pegawai yang arsipnya masih belum ditata dan diatur sebagaimana mestinya. (2) Kurangnya pegawai yang masih belum memahami Tentang Tata Naskah Elektronik (TNDE). (3) Beberapa arsip yang sulit dicari dikarenakan fasilitas yang kurang memadai. (4) Kurangnya sumber daya manusia (SDM) sebagai Arsiparis.

Maka berdasarkan pengamatan sementara penulis amati bahwa pada Sub Bagian Tata Usaha Kepegawaian dan Umum Direktorat Jenderal Pencegahan dan Penyakit (Setditjen P2P) masalah yang akan dihadapi berdampak negatif dalam hal memberikan pelayanan kearsipan yang mengakibatkan ketidakpuasan para pegawai yang membutuhkan sebagai bahan pertimbangan dan pengambilan keputusan, yang mempengaruhi berbagai kegiatan para pegawai di Sub Bagian Tata Usaha Kepegawaian dan Umum dari pelaksanaan tugas sehari-hari. Dari permasalahan yang ditemui dalam latar belakang, perlu di tinjau penataan kearsipan pada Sub Bagian Tata Usaha Kepegawaian dan Umum Direktorat Jenderal Pencegahan dan Penyakit (Setditjen P2P), berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan dan kemampuan personel dalam menangani dan menata arsip tersebut. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Penataan Arsip dan Kompetensi Petugas Arsip Terhadap Kualitas Pelayanan di Sekretariat Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Kementerian Kesehatan.

## KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi** : Menurut Soewarno Handyaningrat (2002:2) juga mengutip dari pendapatnya H. A Simon dan kawan-kawan mengatakan bahwa: “ Administration as the activities of group cooperating to accomplish common goals. (Administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok yang mengadakan kerjasama untuk menyelesaikan tujuan bersama)”.
2. **Pengelolaan** : merupakan suatu proses pendayagunaan sumber daya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu sasaran yang diharapkan secara optimal dengan memperhatikan keberlanjutan fungsi sumber daya (Suharsimi, 1993:33). Henri Fayol (1996:86) menyatakan bahwa pengelolaan hendaknya dijalankan berkaitan dengan unsur atau fungsi-fungsi manajer, yakni perencanaan, pengorganisasian, pemberian komando, pengkoordinasian, dan pengendalian. Sementara Luther M. Gullick (1993:31) menyatakan fungsi-fungsi manajemen yang penting adalah perencanaan, pengorganisasian, pengadaan tenaga kerja, pemberian bimbingan, pengkoordinasian, pelaporan, dan penganggaran. Jadi, dapat disimpulkan, bahwa pengelolaan merupakan suatu proses pendayagunaan sumber daya

secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu sasaran yang diharapkan secara optimal dengan memperhatikan keberlanjutan fungsi sumber daya.

3. **Penemuan Kembali** : Dalam mewujudkan filing yang sistematis dan efisien mutlak diperlukan pola klasifikasi, kode dan indeks. Sebab itu, pola klasifikasi, kode dan indeks ini dapat dibuat dengan seksama dan meliputi, serta mencerminkan fungsi/kegiatan instansi maka penemuan kembali file/arsip yang diperlukan dapat dilaksanakan dengan cepat dan tepat (Abubakar, 1997:14).
4. **Kompetensi** : adalah mengembangkan kemampuan manusia yang bermutu yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan sebagai diisyaratkan (Suparno, 2000:22). Adapun McAshan dalam Sutrisno (2011:203) mengemukakan kompetensi diartikan sebagai pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya, sehingga ia dapat melakukan perilaku-perilaku kognitif, efektif, dan psikomotorik dengan sebaik-baiknya.
5. **Kualitas** : merupakan suatu tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan” (Wyckof dalam Tjiptono, 2000:52).

### **Kerangka Pemikiran**

Penelitian ini menggunakan beberapa literatur buku dan penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya hasil penelitian ini secara parsial menunjukkan bahwa variabel penataan arsip dan kompetensi penataan arsip memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kemudian hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

### **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2016: 8) “Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.” Menurut Sugiyono (2016:35) “Penelitian deskriptif adalah suatu rumusan masalah yang berkenaan terhadap variabel mandiri, baik hanya satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri).”

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Hasil**

Untuk mengetahui pengaruh variabel Penataan Arsip (X1) dan Kompetensi Petugas Arsip (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y), maka dilakukan perhitungan analisa koefisien determinasi menggunakan SPSS versi 25. Adapun hasilnya akan disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel IV. 12  
Koefisien Determinasi

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.681 <sup>a</sup>	.463	.430	3.593	.463	13.808	2	32	.000

a. Predictors: (Constant), KOMPETENSI\_PA, PENATAAN\_ARSIP

Sumber: Hasil Kuesioner 2022

Dari tabel model summary di atas, diketahui nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,463. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Penataan Arsip dan Kompetensi Petugas Arsip berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan atau sebesar 46,3%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis. Kemudian Tabel Uji t variabel Kompetensi Petugas Arsip (X2) terhadap (Y) secara parsial dapat di lihat pada hasil SPSS berikut ini:

Tabel IV. 15  
Uji t X2 terhadap Y

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.402	4.511		5.409	.000
	KOMPETENSI_PA	.551	.134	.581	4.098	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS\_PELAYANAN

Sumber: Hasil Kuesioner 2022

Berdasarkan tabel output SPSS di atas diketahui nilai Signifikansi (Sig) variabel Kompetensi Petugas Arsip (X2) adalah sebesar 0,000. Nilai tersebut menggambarkan bahwa nilai Sig < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H1 atau hipotesis pertama diterima. Artinya ada pengaruh antara Kompetensi Petugas Arsip (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) dengan nilai thitung 4,098 > ttabel 2,034.

## Pembahasan

### 1. Pengaruh Penataan Arsip Terhadap Kualitas Pelayanan

Penataan Arsip (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan thitung (3,360) > ttabel (2,034) dan nilai signifikan (0,000) < 0,05, oleh karena itu hasil uji hipotesis pertama layak dijadikan hasil akhir atau rujukan untuk penelitian selanjutnya. Kedua variabel memiliki hubungan yang dapat dilihat dari rhitung 0,505 sebesar dan dapat dikategorikan mempunyai hubungan yang kuat. Persamaan Regresi yang terbentuk dari kedua variabel tersebut adalah  $Y = 13,560 + 0,783X1$ .

Untuk Koefisien Determinasi berdasarkan R<sup>2</sup> didapatkan nilai 0,255. Nilai tersebut dipersentasikan sebesar 25,5%. Dengan kata lain Penataan Arsip (X1) mempunyai pengaruh

terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 25,5%, kemudian sisanya sebesar 74,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

## **2. Pengaruh Kompetensi Petugas Arsip Terhadap Kualitas Pelayanan**

Kompetensi Petugas Arsip (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan  $t_{hitung} (4,098) > t_{tabel} (2,034)$  dan nilai signifikan  $(0,000) < 0,05$ , oleh karena itu hasil uji hipotesis pertama layak dijadikan hasil akhir atau rujukan untuk penelitian selanjutnya. Kedua variabel memiliki hubungan yang dapat dilihat dari  $r_{hitung} 0,581$  sebesar dan dapat dikategorikan mempunyai hubungan yang kuat. Persamaan Regresi yang terbentuk dari kedua variabel tersebut adalah  $Y = 13,560 + 0,451X_2$ .

Untuk Koefisien Determinasi berdasarkan  $R^2$  didapatkan nilai 0,337. Nilai tersebut dipersentasikan sebesar 33,7%. Dengan kata lain Kompetensi Petugas Arsip (X2) mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 33,7%, kemudian sisanya sebesar 66,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

## **3. Pengaruh Penata Arsip dan Kompetensi Petugas Arsip Terhadap Kualitas Pelayanan**

Berbeda dengan dua analisa regresi sebelumnya, pada uji ini akan menggunakan analisa regresi linier berganda yang menghasilkan koefisien regresi yang positif dan signifikan dari variabel Penataan Arsip (X1) dan Kompetensi Petugas Arsip (X2) secara bersama-sama terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y). Dengan kata lain, kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat. Keputusan ini diperoleh  $t_{hitung} (13,308) > t_{tabel} (4,17)$  oleh karena itu hasil uji hipotesis ketiga layak dijadikan hasil akhir atau rujukan untuk penelitian selanjutnya. Sedangkan untuk koefisien Determinasi dari ketiga variabel tersebut, diperoleh  $R^2$  sebesar 0,463. Nilai tersebut jika dipersentasikan sebesar 46,3%, dengan kata lain pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap Y secara bersama-sama sebesar 46,3% sedangkan sisanya 53,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini

## KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil analisa di ketahui Penataan Arsip berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan dan besarnya pengaruh sebesar 0,225 atau 25,5% di Sekretariat Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Kementerian Kesehatan.
2. Berdasarkan hasil analisa di ketahui Kompetensi Petugas Arsip berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan dan besarnya pengaruh sebesar 0,337 atau 33,7% di Sekretariat Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Kementerian Kesehatan.
3. Berdasarkan hasil analisa di ketahui Penataan Arsip dan Kompetensi Petugas Arsip secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan dan besarnya pengaruh sebesar 0,463 atau 46,3% di di Sekretariat Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Kementerian Kesehatan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Abu Bakar, Hadi. 1997. Cara-cara Pengolahan Kearsipan yang Praktis dan Efisien. Jakarta: Djambatan.
- Ali, Mohammad. 1993. Strategi Penelitian Pendidikan. Jakarta: Angkasa
- Amsyah, Zulkifli. 2005. Manajemen Kearsipan. Jakarta: PT SUN.
- Anam, Agung Khairul. 2009. Pengaruh Pengalaman Kerja dan Sarana Kearsipan Terhadap Kemampuan Pegawai Mengelola Arsip Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Batang. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi UNNES.
- Astuti, Pudji Fitriana. 2006. "Pengaruh Kemampuan Petugas Kearsipan Terhadap Pelaksanaan Penanganan Arsip pada Badan Arsip Daerah Propinsi Jawa Tengah". Skripsi. Semarang: Fakultas Ilmu Sosial UNNES.
- Barthos, Basir. 2009. Manajemen kearsipan. Jakarta: Bumi Aksara. Ghozali, Imam. 2007. Aplikasi SPSS. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Barthos, Basir. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19. Semarang: Universitas Diponegoro.
- M. Daryanto, 2006. Administrasi Pendidikan, (Jakarta: PT Rineka Cipta)
- Hasabuan S.P., Malayu. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Laksana, Fajar. 2008. Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rahmat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rahmat dan Hamdani. 2009. Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir. 2001. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara. Mulyono, sularso dkk. 2012. Manajemen Kearsipan. Semarang: UNNES PRESS.
- Philip, Kotler. 1988. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Purwanto, Ngalim. 2005. Administrasi dan Supervisi Pendidikan. Bandung: Rosda Karya.
- Sarwono, Jonathan. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif. Yogyakarta Graha ilmu.
- Suharsimi, Arikunto. 1993. Organisasidan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Suharsimi, Arikunto. 2010. Prosedur Penelitian. Jakarta: PT RINEKA CIPTA.
- Sugiyono. 2010. Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta.
- Sukoco, Badri Munir. 2006. Manajemen Administrasi Perkantoran Modern. Jakarta: Erlangga.
- Suparno, Suhaenah. 2000. Membangun Kompetensi Belajar. Jakarta: Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi.
- The Liang Gie. 2000. Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer. Yogyakarta. Andi.

Tjiptono, Fandy., Anastasia. 2003. Total Quality Manajemen. Yogyakarta. Penerbit Andi