

PENGARUH KOMPETENSI SDM KEARSIPAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ARSIP STATIS DI DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH

Cahyo Hardian A^{*)}, Af'idatul Lathifah

*Progam Studi S-1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275*

Abstrak

Penelitian ini membahas mengenai pengaruh kompetensi SDM kearsipan terhadap kualitas layanan arsip statis di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi SDM kearsipan terhadap variabel kualitas layanan arsip statis. Desain penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan jenis korelasi. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna arsip statis di Dinas Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dan diperoleh sampel berjumlah 75 responden. Penelitian ini menggunakan teori kompetensi SDM kearsipan yaitu pengetahuan, keterampilan, dan sikap serta teori kualitas layanan yaitu reliabilitas, daya tanggap, keyakinan, kepedulian, dan perwujudan. Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis data yang dilakukan menggunakan uji korelasi Spearman, diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kompetensi SDM kearsipan terhadap kualitas layanan, yaitu dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai korelasi sebesar 0,630. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesa nol (H_0) ditolak dan hipotesa alternatif (H_a) diterima, dari hasil analisis data tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel kompetensi SDM kearsipan terhadap kualitas layanan arsip statis di Dinas Arsip dan perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Pengaruh dari kompetensi SDM kearsipan terhadap kualitas layanan arsip statis dapat diterima dengan kategori cukup atau sedang.

Kata kunci: kompetensi SDM kearsipan; kualitas layanan; arsip statis

Abstract

This research discusses about the influence of competence of archives human resource to the quality of static archive service in Dinas Arsip Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. The purpose of this study is to determine the influence of competence of archives human resource on the quality of service. The study design in this research using descriptive quantitative research with this type of correlation. The population in this study were static archive user of Dinas Arsip Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Samples were selected in this study using a formula Slovin and obtained a sample of 75 respondent. This research uses competence of archives human resource theory such as knowledge, skill, and attitude and theory about quality of service such as reliability, responsiveness, confidence, concern, and embodiment. Based on the result of data processing and data analysis were performed using Spearman correlation, the result was positive and significant relationship between competence of archives to the quality of service, with the significant value of 0,000 and the correlation value of 0,630. It concluded that the null hypothesis (H_0) is rejected and the alternative hypothesis (H_a) was received. From the data analysis we concluded that there was significant influence between competence of archives human resource to the quality of static archive service. The influence of competence of archives human resource to the quality of static archive service by category quite well.

Keywords: competence of archive human resource; quality of service; static archive

^{*)} Penulis Korespondensi.

E-mail: cahyohardian06@gmail.com

1. Pendahuluan

Dalam suatu instansi atau organisasi, terdapat sebuah unit kerja yang bertugas untuk mendukung berjalannya kegiatan dari instansi tersebut. Salah satu unit kerja yang mendukung berjalannya kegiatan dari suatu instansi adalah unit tata usaha, karena di dalam tata usaha terdapat pekerjaan yang menyimpan warkat-warkat pada tempat yang aman dikenal sebagai kearsipan (Gie, 2000:18). Tata usaha pada suatu instansi atau organisasi disebut juga pekerjaan tulis menulis, yakni segenap aktivitas menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan, sehingga banyak menggunakan kertas dan peralatan tulis yang beraneka ragam. Dengan dilakukan pekerjaan tulis-menulis untuk mencatat berbagai informasi pada lembaran kertas, maka terkumpullah warkat yang kemudian tersimpan menjadi arsip (Amsyah, 2005: 6).

Menurut Undang Undang Nomor 43 tahun 2009 pasal 1 arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi masyarakat, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Oleh karena itu, peran arsip sangatlah vital di dalam suatu instansi atau organisasi, karena fungsinya sebagai sumber informasi dan bahan pertimbangan dalam evaluasi instansi atau organisasi tersebut.

Dengan fungsi arsip mengetahui bahwa keberadaan arsip sangatlah penting dalam berjalannya kegiatan suatu instansi atau organisasi tentunya mereka harus mempunyai seseorang yang mempunyai kompetensi dalam mengelola arsip. Secara umum kompetensi diartikan sebagai kewenangan (kekuasaan) untuk menentukan (memutuskan) sesuatu (KBBI, 2008: 831). Dengan suatu kompetensi seseorang dapat dinilai tingkat kredibilitasnya. Begitupun dengan kompetensi seseorang dalam mengelola arsip atau biasa disebut arsiparis, menurut UU No.43 tahun 2009 pasal 1 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.

Namun seringkali di dalam suatu instansi atau organisasi peranan arsip diremehkan dan dianggap tidak penting, hal ini pula yang membuat banyak instansi atau organisasi tersebut mempekerjakan seseorang yang tidak memiliki kompetensi di bidang kearsipan. Padahal untuk dapat mengelola arsip, SDM Kearsipan harus mempunyai kompetensi di bidang kearsipan yang menurut Undang Undang Nomor 43 tahun 2009 diperoleh melalui pendidikan formal dan atau pendidikan dan pelatihan kearsipan. Hal tersebut di karena kan dalam melakukan pengelolaan arsip dibutuhkan SDM yang tidak hanya mengetahui cara menyimpan arsip, tapi juga mengetahui bagaimana untuk dapat mengelompokkan arsip sehingga dapat tercipta sistem kearsipan yang baik agar ketika arsip dibutuhkan informasinya, arsip dapat ditemukan secara mudah dan cepat. Disanalah pentingnya seorang SDM Kearsipan yang memiliki kompetensi di bidang kearsipan, karena pada dasarnya keberhasilan suatu sistem kearsipan dalam sebuah instansi tergantung pada baik atau tidaknya kompetensi SDM kearsipan di dalamnya.

Arsip yang mempunyai fungsi sebagai rekaman kegiatan atau peristiwa yang mempunyai nilai guna informasi di dalamnya sangat vital perannya di dalam keberlangsungan bernegara dan bermasyarakat. Oleh karena fungsinya yang sangat vital dalam kehidupan berbangsa dan bernegara maka dibentuklah Arsip Nasional Republik Indonesia atau dapat disingkat ANRI sebagai badan lembaga yang membawahi lembaga kearsipan nasional. Salah satu lembaga kearsipan yang dibawah ANRI adalah Dinas Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah yang melaksanakan kegiatan kearsipan ditingkat provinsi.

Sesuai dengan salah satu tugas dan fungsi dari Dinas Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum Bidang Kearsipan dan Perpustakaan maka Dinas Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah harus memiliki kualitas layanan yang baik sehingga tugas dan fungsinya dapat berjalan dengan baik. Layanan yang dimaksud adalah layanan peminjaman arsip statis karena sesuai dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan mewajibkan lembaga kearsipan sesuai dengan wilayah kewenangannya untuk menjamin kemudahan akses arsip statis bagi pengguna arsip untuk kepentingan pemanfaatan, pendayagunaan, dan pelayanan publik dengan memperhatikan prinsip keutuhan, keamanan, dan keselamatan arsip serta PERDA Jawa Tengah no.1

Tahun 2015 dalam pasal 50 yang menyatakan bahwa akses arsip statis dilaksanakan dengan mempertimbangkan sifat keterbukaan dan ketertutupan arsip sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Layanan harus bersifat aktif dan dinamis karena pada dasarnya manusialah yang menjadi sasaran baik secara perorangan, maupun berkelompok dalam bentuk badan/organisasi (Mukaromah,2013: 29).

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2009: 182) untuk dapat mengukur kualitas layanan dapat digunakan model SERVQUAL yang didasarkan pada asumsi bahwa pengguna membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal untuk asing-asing atribut jasa. Berikut ini adalah atribut jasa dari model SERVQUAL.

a. Reliabilitas

Reabilitas adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat dan sesuai dengan ketentuan.

b. Daya Tanggap

Kesediaan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang sesuai.

c. Keyakinan

Memberikan keyakinan dan kepercayaan pada pengguna mengenai pelayanan yang diberikan.

d. Kepedulian

Memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan

e. Perwujudan

Penampilan dari SDM Kearsipan yang sopan dan adanya kejelasan fisik dari fasilitas dalam bidang layanan

Untuk dapat mewujudkan kualitas layanan arsip yang baik maka harus mengacu kepada kelima atribut tersebut. Selanjutnya melalui indikator kompetensi yang telah diuraikan di atas dapat diteliti apakah akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang mempunyai atribut seperti yang telah diuraikan juga diatas. Dari latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kompetensi SDM Kearsipan Terhadap Kualitas Layanan Arsip Statis Di Dinas Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

H0 : Tidak terdapat pengaruh antara kompetensi SDM kearsipan terhadap kualitas layanan.

H1 : Terdapat pengaruh antara kompetensi SDM kearsipan terhadap kualitas layanan

Penelitian ini perlu dilakukan untuk mencari tahu apakah terdapat pengaruh antara kompetensi SDM

kearsipan terhadap kualitas layanan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Kualitas Layanan. Kompetensi SDM dapat diukur dengan tiga indikator yaitu: Pengetahuan (knowledge), keterampilan (skill), dan sikap (attitude). Prihadi (2004: 17) mengatakan bahwa komponen utama kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang saling terkait mempengaruhi sebagian besar jabatan (peranan atau tanggung jawab), berkorelasi dengan kinerja pada jabatan tersebut, dan dapat diukur dengan standar-standar yang dapat diterima, serta dapat ditingkatkan melalui upaya-upaya pelatihan dan pengembangan. SDM kearsipan terdiri atas pejabat struktural di bidang kearsipan, arsiparis dan fungsional umum di bidang kearsipan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan berjalannya suatu instansi atau organisasi adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia menurut Manthis (2006: 2) adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi.

Kompetensi adalah karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap, atau dapat memprediksikan kinerja yang sangat baik. Dengan kata lain, kompetensi adalah apa yang outstanding performers lakukan lebih sering, pada lebih banyak situasi, dengan hasil yang lebih baik daripada apa yang dilakukan penilai kebijakan. Faktor lain yang harus diperhatikan adalah perilaku (Sedarmayanti, 2008:126).

Kompetensi SDM kearsipan atau dapat disebut petugas arsip dapat dikelompokkan menjadi dua macam yaitu, kompetensi pengetahuan yang diukur melalui pengetahuan dasar dan tingkat pendidikan. Sedangkan kompetensi keterampilan yang diukur melalui pengalaman mengelola data/arsip, pemanfaatan teknologi dan peran media sosial dalam pengelolaan, keterlibatan diri dalam pelaksanaan pameran arsip virtual dan keterlibatan pengembangan dan penerapan konsep kompetensi yang mudah dikembangkan (Wahyuningtyas, 2015).

Menurut Hadiwardoyo (2002: 19) mendefinisikan bahwa arsip statis adalah arsip yang menurut penilaian berdasarkan ketentuan teknik dan hukum yang berlaku harus disimpan dan dikelola oleh lembaga kearsipan karena memiliki nilai guna pertanggungjawaban nasional. Arsip statis merupakan arsip bernilai guna sekunder atau arsip yang memiliki nilai guna permanen yang dikelola oleh lembaga kearsipan sebagai hasil

akuisisi secara sistematis dan selektif terhadap khazanah arsip yang tercipta dalam pelaksanaan kegiatan instansi penciptanya. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan mendefinisikan bahwa arsip statis adalah arsip yang dihasilkan oleh pencipta arsip karena memiliki nilai guna kesejahteraan dan masuk kategori permanen dalam jadwal retensi arsip yang telah diverifikasi, baik secara langsung maupun tidak langsung oleh Arsip Nasional Republik Indonesia atau lembaga kearsipan.

Dalam kehidupan sehari-hari manusia mempunyai banyak sekali kebutuhan. Untuk memperoleh suatu kebutuhannya, manusia dapat berusaha sendiri atau melalui jasa atau layanan pihak lain karena keterbatasan yang dimilikinya. Pihak lain berkesempatan untuk memberikan jasa atau pelayanan untuk dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Kegiatan ini merupakan sifat alami dari manusia karena pada hakikatnya manusia adalah makhluk sosial yang memerlukan orang lain untuk dapat bertahan hidup.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Moenir, 1992:16). Sedangkan menurut Barata dalam bukunya *Dasar Dasar Pelayan Prima* mengatakan bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani (Barata, 2003:9). Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan untuk memenuhi kebutuhan yang dilakukan dengan cara pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.

Dalam kegiatan kearsipan juga tidak lepas dari adanya pelayanan. Kegiatan pelayanan di dalam kearsipan dapat meliputi khazanah kearsipan berupa layanan arsip statis, serta wisata arsip yang tujuannya adalah agar masyarakat lebih memahami berbagai hal dokumentasi sejarah yang menarik. Tentunya pelayanan arsip mempunyai indikator kualitas agar kualitas pelayanan arsip dapat sesuai dengan standar. Kualitas pelayanan mengacu pada keputusan MENPAN Nomor 81/1993 tentang pedoman pelayanan umum yaitu, 1) Kesederhanaan, 2) Kesejahteraan dan kepastian, 3) Keamanan, 4) Keterbukaan, 5) Efisiensi, 6) Ekonomis, 7) Keadilan yang merata, 8) Ketepatan waktu.

Menurut (Tjiptono, 2007: 33), kualitas layanan mendorong ke arah peningkatan kepuasan konsumen, kualitas layanan memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan konsumen, kualitas layanan yang tinggi menghasilkan kepuasan konsumen yang tinggi

pula. Sebaliknya ketidakpuasan atas kualitas layanan dapat dijadikan alasan konsumen untuk berpindah atau melakukan pembelian secara diskontinyu. Menurut Irawan (2008: 3) kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa. Kepuasan akan terjadi kalau perusahaan mampu menyediakan produk, pelayanan, harga dan aspek lain sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui (Arianto, 2014: 107).

2. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan metode penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang memusatkan perhatian pada hal yang lebih nyata sehingga dapat diukur dengan angka atau istilahnya adalah *quantifiable*, berupa memahami hal yang diteliti dengan melakukan pengukuran dengan bentuk, misalnya, frekuensi dan intensitas variabel (Sulistyo-Basuki, 2006: 72). Peneliti menggunakan analisis deskriptif yang digunakan untuk menginterpretasikan data yang telah diolah secara kuantitatif dalam bentuk tabel frekuensi sebagai acuan untuk melihat karakteristik dari data yang telah diperoleh.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan arsip di Dinas Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2017. Populasi diambil dari masyarakat atau instansi lain yang menggunakan jasa layanan di Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Dari populasi tersebut diharapkan dapat mempersepsikan kualitas layanan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah yang berjumlah 92 orang.

Penelitian ini menggunakan teknik *Systematic random sampling*, yaitu teknik sampling dengan cara peneliti memilih unsur populasi secara sistematis. Dengan, *Systematic random sampling* populasi ditentukan dengan anggota populasi yang telah menggunakan jasa layanan khazanah arsip atau layanan arsip statis di Dinas Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Dilihat dari jumlah populasi yaitu rata-rata pengguna layanan arsip pada bulan Januari - Juni 2017 yang berjumlah 92 orang, maka dengan menggunakan rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = sampel
 N = populasi
 e = nilai toleransi kesalahan 95% atau sig. = 0,05.
 (dalam Riduwan, 2005:65). Dengan demikian sampel yang didapat adalah 74,7 dibulatkan menjadi 75 orang.

Analisis deskriptif mengacu pada transformasi data mentah ke dalam suatu bentuk yang akan membuat pembaca lebih mudah memahami dan menafsirkan maksud dari data atau angka yang ditampilkan kegunaan utama. Analisis deskriptif adalah untuk menggambarkan jawaban-jawaban observasi (Sarwono, 2006: 138).

Dalam menginterpretasikan jawaban responden terhadap pertanyaan yang diberikan peneliti menggunakan mean dari jawaban responden untuk melihat kecenderungan penilaian responden terhadap pernyataan yang diberikan dalam kuesioner. Pemberian batas kelas dalam kategori baru bertujuan untuk memudahkan peneliti memutuskan katagorisasi mean. Variabel kompetensi SDM Kearsipan dan kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan 5 point scale derajat kesetujuan (1 = Sangat Tidak Setuju; 2 = Tidak Setuju; 3 = Ragu-ragu; 4 = Setuju, 5 = Sangat Setuju). Untuk mengetahui batasan nilai setiap kelas maka digunakan rumus tentang skala seperti di bawah ini :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = presentase

F = Frekuensi dalam rumus untuk penelitian ini yang dimaksud adalah jumlah jawaban dari setiap kategori jawaban yang ada dalam kuesioner. (Prasetyo, 2012: 170)

N = Jumlah responden

100= bilangan tetap

Presentase dari tiap kategori jawaban

Penelitian ini merupakan penelitian yang terdiri dari dua variabel, yaitu variabel Kompetensi SDM Kearsipan dan Kualitas Pelayanan. Bentuk analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah persentase atau proposisi untuk mendeskripsikan tanggapan responden atas setiap item-item yang diajukan. Cara untuk mengukur tinggi rendahnya tanggapan responden pada kusioner penelitian ini adalah dengan mengelompokkan ke dalam skala interval. Tujuan dikategorikan dengan menggunakan skala interval

karena skala interval memiliki ciri yang sama dengan skala ordinal yaitu urutan kategori data disusun menurut besarnya yaitu dari tingkat terendah ke tingkat tertinggi (dalam hal ini sangat buruk - sangat baik) dan ditambah satu ciri lagi yaitu rentang kategori data memiliki jarak yang sama (Hasan, 2006 :14). Rumus skala interval yang dikemukakan oleh Sugiyono (2011: 172) adalah sebagai berikut:

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{Nilai terbesar}-\text{Nilai terkecil}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Tabel 1. Skala Interval (Sugiyono, 2011: 172)

Nilai	Keterangan
1,00 – 1,80	Sangat Buruk
1,81 – 2,60	Buruk
2,61 – 3,40	Kurang Baik
3,41 – 4,20	Baik
4,21 – 5,00	Sangat Baik

Berdasarkan tabel diatas, rentang kategori data adalah sebesar 0,8, sehingga urutan kategori data dari tingkat terendah sampai tingkat tertinggi memiliki rentang yang sama yaitu 0,8. Fungsi kategori data pada tabel diatas adalah untuk mengkategorikan nilai mean pada setiap item pernyataan.

Uji korelasi spearman digunakan untuk menguji signifikan atau tidaknya hubungan antara variabel ordinal dengan variabel ordinal lainnya (Hasan, 2008: 87). Uji korelasi menunjukkan arah hubungan positif atau negatif antara variabel terikat dengan variabel bebas. Besarnya koefisien kordinasi antar dua variabel adalah kurang lebih 1. Nilai koefisien korelasi yang mendekati 1 maka derajat hubungan tersebut semakin tinggi. Sedangkan nilai koefisien korelasi yang semakin rendah maka hubungan derajat antar variabel semakin lemah. Uji korelasi Spearman dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 20.

Hipotesis dibuktikan dengan menggunakan data yang empiris yaitu berdasarkan apa yang dapat diamati dan dapat diukur. Penelitian ini menggunakan SPSS versi 20 dengan melihat output uji koefisien korelasi Spearman pada tabel correlations yang terdapat nilai signifikansi. Uji Hipotesis dengan korelasi Spearman berguna untuk mengukur hubungan antara peringkat-peringkat. Jika nilai signifikansi (sig) < 0.05 maka hipotesis 1 (H1) akan diterima atau variabel independen secara individu mempengaruhi variabel dependen (Prayitno 2008: 118), maka dapat disimpulkan bahwa ketentuannya sebagai berikut:

1. Jika nilai $\text{sig} < 0.05$ maka terdapat hubungan positif antara variabel independen (Kompetensi SDM Kearsipan) terhadap variabel dependen (Kualitas Layanan)

2. Jika nilai $\text{sig} > 0.05$ maka tidak ada hubungan positif antara variabel independen (Kompetensi SDM Kearsipan) terhadap variabel dependen (Kualitas Layanan).

Sedangkan untuk mengetahui keeratan hubungan atau korelasi antar variabel tersebut, dapat menggunakan interval nilai koefisien korelasi dan kekuatan hubungan. Koefisien Korelasi atau KK dilihat pada output correlations. Berikut ini nilai-nilai dari koefisien korelasi yang digunakan sebagai acuan:

Tabel 2. Interval Koefisien Korelasi dan Kekuatan Hubungan (Hasan, 2006:44).

No	Interval Nilai	Kekuatan hubungan
1.	KK = 0,00	Tidak ada
2.	0,00 < KK < 0,20	Sangat rendah atau lemah sekali
3.	0,20 < KK < 0,40	Rendah atau Lemah tapi pasti
4.	0,40 < KK < 0,70	Cukup Berarti atau Sedang
5.	0,70 < KK <	Tinggi atau Kuat

	0,90	
6.	0,90 < KK < 1,00	Sangat Tinggi atau Kuat sekali
7.	KK = 1,00	Sempurna

Catatan :

1. Nilai KK bernilai positif berarti korelasi positif
2. Nilai KK bernilai negatif berarti korelasi negatif

3. Hasil dan Pembahasan

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna layanan peminjaman arsip di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Berjumlah 75 responden yang diambil menggunakan rumus Slovin. Identitas responden dalam penelitian ini dapat diketahui berdasarkan nama, instansi, serta nomer kontak yang dapat dihubungi.

Uji validitas digunakan untuk sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan yang ada pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk mengetahui validitas instrumen data, peneliti menggunakan rumus korelasi product moment yang dihitung dengan bantuan software SPSS versi 20. Suatu butir pertanyaan dapat dikatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel. Berdasarkan tabel distribusi dapat diketahui bahwa r hitung dalam penelitian ini adalah 0,361.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kompetensi SDM Kearsipan (Data diolah; 2017)

No. soal	R_{Hitung}	R_{Tabel}	Kriteria
1	0,643	0,361	Valid
2	0,762	0,361	Valid
3	0,794	0,361	Valid
4	0,727	0,361	Valid
5	0,562	0,361	Valid
6	0,719	0,361	Valid

7	0,665	0,361	Valid
8	0,540	0,361	Valid
9	0,623	0,361	Valid
10	0,585	0,361	Valid
11	0,632	0,361	Valid

Berdasarkan data pada table 1 merupakan hasil uji validitas pada variabel independen (kompetensi SDM Kearsipan) dinyatakan valid untuk keseluruhan item pernyataan. Hasil uji validitas pada variabel dependen (Kualitas Layanan) adalah sebagai berikut

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (Data diolah; 2017)

No. Soal	R_{Hitung}	R_{Tabel}	Kriteria
1	0,639	0,361	Valid
2	0,721	0,361	Valid
3	0,661	0,361	Valid
4	0,737	0,361	Valid
5	0,644	0,361	Valid
6	0,700	0,361	Valid
7	0,627	0,361	Valid
8	0,590	0,361	Valid
9	0,599	0,361	Valid
10	0,702	0,361	Valid
11	0,725	0,361	Valid
12	0,795	0,361	Valid
13	0,749	0,361	Valid
14	0,718	0,361	Valid
15	0,582	0,361	Valid
16	0,696	0,361	Valid
17	0,752	0,361	Valid

18	0,499	0,361	Valid
----	-------	-------	-------

Berdasarkan data dari tabel 3 dan tabel 4 dapat diketahui bahwa hasil uji validitas pada variabel kompetensi SDM Kearsipan terdapat 11 item pernyataan dan juga pada variabel peningkatan minat baca terdapat 18 item pernyataan dikatakan valid karena memiliki r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} sehingga seluruh pernyataan dari dua variabel tersebut dianggap layak untuk diujikan.

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011: 47).

Tabel 5. Hasil Uji Reabilitas (Data diolah; 2017)

Variabel	Cronbach Alpha	Angka Standar Reliabel	Keterangan
Kompetensi SDM Kearsipan	0,760	0,70	Reliabel
Kualitas Layanan	0,759	0,70	Reliabel

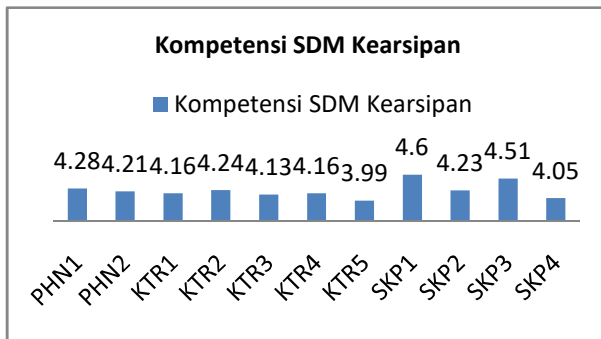
Berdasarkan data pada tabel 5 dapat kita ketahui untuk masing-masing variabel yaitu Kompetensi SDM Kearsipan dan Kualitas Layanan, diperoleh nilai Cronbach Alpha 0,760 dan 0,759 yang berarti lebih besar dari 0,70, maka instrumen dalam kuesioner dikatakan reliabel.

Variabel Kompetensi SDM Kearsipan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan indikator pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap (*attitude*). Nilai rata-rata dari variabel kompetensi SDM kearsipan dapat dilihat dari grafik di bawah ini, nilai rata-rata diambil dari mean setiap indikator di dalam dimensi yang menjadi tolak ukur variabel kompetensi SDM kearsipan.

Pada grafik dapat dilihat perbandingan di setiap indikator sesuai dengan jumlah mean dari indikator tertinggi hingga terendah. Setiap indikator adalah pertanyaan yang ditanyakan kepada responden melalui kuesioner. Mean tertinggi terdapat dalam indikator Sikap dengan pernyataan “SDM Kearsipan menggunakan

tutur kata yang sopan dalam melayani pengguna” dengan nilai mean sebesar 4,60 . Sedangkan nilai mean terdapat dalam indikator Keterampilan dengan pernyataan “SDM Kearsipan meneliti keutuhan arsip setelah selesai di foto copy” dengan nilai mean 3,99.

Diagram 1. Mean Variabel Kompetensi SDM kearsipan (data diolah; 2017)



Dari diagram diatas dapat diketahui bahwa indikator pengetahuan 1 dengan pertanyaan “SDM Kearsipan mempunyai pengetahuan mengenai ilmu kearsipan” mempunyai mean sebesar 4,24. Indikator pengetahuan 2 dengan pertanyaan “SDM Kearsipan paham akan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna” mempunyai mean sebesar 4,21.

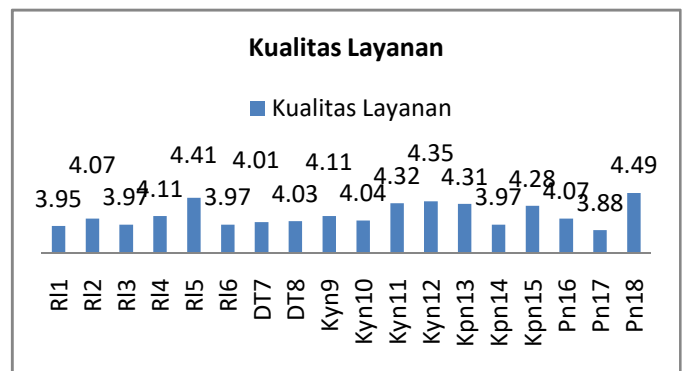
Indikator keterampilan 1 dengan pertanyaan “SDM Kearsipan mampu mengarahkan pengguna kepada arsip yang dibutuhkan oleh pengguna” mempunyai mean sebesar 4,16. Indikator keterampilan 2 dengan pertanyaan “SDM Kearsipan terampil dalam membantu pengguna mencari arsip di daftar khazanah arsip” mempunyai mean sebesar 4,24. Indikator keterampilan 3 dengan pertanyaan “SDM Kearsipan meneliti arsip yang di ambil dari depo arsip apakah sudah sesuai dengan permintaan pengguna” mempunyai mean sebesar 4,13. Indikator keterampilan 4 dengan pertanyaan “SDM Kearsipan terampil dalam mengarahkan pengguna saat memilih dan memilah arsip yang akan dicopy” mempunyai mean sebesar 4,16. Indikator keterampilan 5 dengan pertanyaan “SDM Kearsipan meneliti keutuhan arsip setelah selesai di foto copy” mempunyai mean sebesar 3,99

Indikator sikap 1 dengan pertanyaan “SDM Kearsipan menggunakan tutur kata yang sopan dalam melayani pengguna” mempunyai mean sebesar 4,6. Indikator sikap 2 dengan pertanyaan “SDM Kearsipan

bertanggung jawab dalam melayani pengguna” mempunyai mean sebesar 4,23. Indikator sikap 3 dengan pertanyaan “SDM Kearsipan ramah dalam melayani pengguna” mempunyai mean sebesar 4,51. Indikator sikap 4 dengan pertanyaan “SDM Kearsipan memberikan kepastian dalam melayani pengguna” mempunyai mean sebesar 4,05.

Tingkat penilaian responden secara keseluruhan terhadap dimensi dalam variabel kompetensi SDM kearsipan dengan subtotal mean sebesar 4,23. Angka ini menunjukkan bahwa kompetensi SDM kearsipan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Provinsi Semarang dapat dikatakan sangat baik. Nilai rata-rata mean yang didapatkan di tiap indikator adalah indikator pengetahuan (knowledge) sebesar 4,24 yang termasuk dalam kategori sangat baik, kemudian indikator keterampilan (skill) sebesar 4,13 yang termasuk dalam kategori baik, dan indikator sikap (attitude) sebesar 4,34 yang termasuk dalam kategori sangat baik.

Diagram 2. Mean Variabel Kualitas Layanan



Variabel Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan indikator reliabel, daya tanggap, keyakinan, kepedulian, dan perwujudan. Indikator reliabel 1 dengan pertanyaan “Saya mengerti prosedur peminjaman arsip karena telah dijelaskan oleh SDM Kearsipan” mempunyai mean sebesar 3,95. Indikator reliabel 2 dengan pertanyaan “Saya merasa peminjaman arsip sudah sesuai dengan prosedur pelayanan” mempunyai mean sebesar 4,07. Indikator reliabel 3 dengan pertanyaan “Saya merasa prosedur peminjaman mudah dan tidak berbelit-belit” mempunyai mean sebesar 3,97. Indikator reliabel 4 dengan pertanyaan “SDM Kearsipan memberikan saran mengenai arsip yang saya butuhkan” mempunyai mean

sebesar 4,41. Indikator reliabel 5 dengan pertanyaan “SDM Kearsipan menjelaskan cara mengisi formulir kepada saya sehingga formulir peminjaman mudah untuk dilengkapi” mempunyai *mean* sebesar 4,41. Indikator reliabel 6 dengan pertanyaan “Saya merasa pelayanan yang diberikan oleh SDM Kearsipan telah efektif dan efisien” mempunyai *mean* sebesar 3,97.

Indikator daya tanggap 7 dengan pertanyaan “Saya merasa informasi yang diberikan cepat dan jelas” mempunyai nilai *mean* sebesar 4,01. Indikator daya tanggap 8 dengan pertanyaan “Saya merasa SDM Kearsipan sudah cepat tanggap dalam melakukan pelayanan” mempunyai nilai *mean* sebesar 4,03.

Indikator keyakinan 9 dengan pertanyaan “Saya merasa jam layanan arsip sudah sesuai dengan prosedur di Dinas Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah” mempunyai nilai *mean* sebesar 4,11. Indikator keyakinan 10 dengan pertanyaan “Saya merasa SDM Kearsipan sudah tepat waktu dalam melakukan urusan pelayanan” mempunyai *mean* sebesar 4,04. Indikator keyakinan 11 dengan pertanyaan “Saya percaya dengan saran SDM Kearsipan mengenai arsip yang saya butuhkan saat konsultasi kearsipan” mempunyai *mean* sebesar 4,32. Indikator keyakinan 12 dengan pertanyaan “Saya merasa yakin bahwa informasi yang diberikan oleh SDM Kearsipan sudah sesuai dengan informasi yang saya butuhkan” mempunyai *mean* sebesar 4,35.

Indikator kepedulian 13 dengan pertanyaan “Saya merasa SDM Kearsipan memperhatikan dan mendengarkan dengan seksama apa yang saya butuhkan” mempunyai *mean* sebesar 4,31. Indikator kepedulian 14 dengan pertanyaan “Saya merasa layanan peminjaman arsip sudah adil dalam melayani pengguna” mempunyai *mean* sebesar 3,97. Indikator kepedulian 15 dengan pertanyaan “Saya merasa nyaman dengan layanan yang diberikan oleh SDM Kearsipan” mempunyai *mean* sebesar 4,28.

Indikator perwujudan 16 dengan pertanyaan “Saya merasa Dinas Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah mempunyai bagian layanan arsip yang jelas” mempunyai *mean* sebesar 4,07. Indikator perwujudan 17 dengan pertanyaan “Saya merasa bagian layanan mudah untuk ditemui” mempunyai *mean* sebesar 3,88. Indikator perwujudan 18 dengan pertanyaan “Saya

merasa bagian layanan telah berpenampilan layak dan sopan” mempunyai *mean* sebesar 4,49.

Nilai rata-rata dari variabel Kualitas Layanan dapat dilihat dari diagram di bawah ini, nilai rata-rata diambil dari mean setiap indikator di dalam dimensi yang menjadi tolak ukur variabel Kualitas Layanan. Pada diagram dapat dilihat perbandingan di setiap indikator sesuai dengan jumlah mean dari indikator tertinggi hingga terendah. Mean tertinggi terdapat dalam indikator Perwujudan dengan pernyataan “Saya merasa bagian layanan telah berpenampilan layak dan sopan” dengan nilai mean sebesar 4,49. Sedangkan nilai mean terendah kembali terdapat dalam indikator Perwujudan dengan pernyataan “Saya merasa bagian layanan mudah untuk ditemui” dengan nilai mean 3,88.

Tingkat penilaian responden secara keseluruhan terhadap dimensi dalam variabel Kualitas Layanan dengan subtotal mean sebesar 4,10. Angka ini menunjukkan bahwa kualitas layanan arsip statis di Dinas Arsip dan Perpustakaan Provinsi Semarang dapat dikatakan baik. Nilai rata-rata mean yang didapatkan di tiap indikator adalah indikator Reliabel sebesar 4,08 yang termasuk dalam kategori baik, kemudian indikator Daya Tanggap sebesar 4,02 yang termasuk dalam kategori baik, indikator Keyakinan sebesar 4,20 yang termasuk dalam kategori baik, indikator Kepedulian sebesar 4,18 yang termasuk dalam kategori baik, serta indikator Perwujudan sebesar 4,14 termasuk dalam kategori baik.

Keeratan hubungan atau korelasi antar variabel dapat diketahui dengan menggunakan interval nilai koefisien korelasi dan kekuatan hubungan. Koefisien Korelasi atau KK dilihat pada output correlations.

Uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan uji hipotesis Spearman. Rumus Koefisien korelasi Spearman:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan:

r_s = koefisien korelasi rank

d = selisih rank X dan Y

n = banyaknya jumlah pasangan rank

(Hasan, 2006: 57).

Hasil pengolahan data dengan koefisien korelasi Spearman menggunakan bantuan SPSS versi 20 adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Korelasi Spearman (Data diolah; 2017)

Correlations			
		Kompetensi.SDM.Kearsipan	Kualitas.Layanan
Spearman's rho	Correlation	1.000	.630**
	Koefisien		
	Kompetensi.SDM.Kearsipan		.000
	Sig. (2-tailed)		
	N	75	75
Kualitas.Layanan	Correlation	.630**	1.000
	Koefisien		
	Kompetensi.SDM.Kearsipan	.000	
	Sig. (2-tailed)		
	N	75	75

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel 33 di atas, nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi < 0,05 maka artinya Ho ditolak. Hubungan antara variabel Kompetensi SDM Kearsipan terhadap variabel Kualitas Layanan Arsip Statis adalah positif, artinya jika Kompetensi SDM Kearsipan baik/buruk maka Kualitas Layanan Arsip Statis juga akan semakin baik/buruk. Adapun korelasi hubungan antara variabel Kompetensi SDM Kearsipan terhadap variabel Kualitas Layanan dikatakan sedang atau cukup yakni sebesar 0,630.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan dua variabel yaitu Kompetensi SDM Kearsipan dan Kualitas Layanan. Penelitian ini ditujukan untuk mencari hubungan pada variabel-variabel tersebut.

Pengujian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini semua diterima. Berdasarkan penjelasan tersebut maka hubungan adanya konsep Kompetensi SDM Kearsipan terhadap Kualitas Layanan Arsip Statis dikatakan cukup berpengaruh. Hal ini karena variabel independen X (Kompetensi SDM Kearsipan) dengan indikator Pengetahuan, Keterampilan, dan Sikap terhadap variabel Y (Kualitas Layanan) dengan indikator Reliabel, Daya Tanggap, Keyakinan, Kepedulian, dan Perwujudan memiliki tingkat korelasi sedang sehingga kedua variabel mempunyai tingkat hubungan yang sedang pula.

4. Simpulan

Hasil analisis menunjukkan nilai interval variabel kompetensi SDM Kearsipan yaitu sebesar 3,99 – 4,60 dengan nilai sub total mean sebesar 4,23 hal ini berarti sebagian besar variabel kompetensi SDM Kearsipan memiliki kategori sangat baik. Pengetahuan SDM Kearsipan akan ilmu kearsipan sudah sangat baik hal ini dibuktikan dengan nilai rata-rata mean 4,24. SDM Kearsipan memiliki keterampilan yang baik dalam melayani pengguna arsip, hal ini dibuktikan dengan nilai rata-rata mean 4,1. Sikap SDM Kearsipan dalam melayani pengguna arsip dapat dikatakan sangat baik hal ini dibuktikan dengan nilai rata-rata mean 4,34. Hal ini berarti sebagian besar variabel kompetensi SDM Kearsipan memiliki kategori sangat baik.

Nilai interval dari variabel kualitas layanan arsip statis adalah sebesar 3.88 – 4.49 dengan nilai sub total mean sebesar 4.13 hal ini berarti sebagian besar variabel kualitas layanan arsip statis memiliki kategori baik. Nilai rata-rata mean yang didapatkan di tiap indikator adalah indikator Reliabel sebesar 4,08 yang termasuk dalam kategori baik, kemudian indikator Daya Tanggap sebesar 4,02 yang termasuk dalam kategori baik, indikator Keyakinan sebesar 4,20 yang termasuk dalam kategori baik, indikator Kepedulian sebesar 4,18 yang termasuk dalam kategori baik, serta indikator Perwujudan sebesar 4,14 termasuk dalam kategori baik. Hal ini berarti sebagian besar variabel kualitas layanan arsip statis memiliki kategori baik.

Terdapat pengaruh antara variabel kompetensi SDM Kearsipan terhadap variabel kualitas layanan arsip statis di Dinas Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dan memiliki korelasi cukup atau sedang. Besar

pengaruhnya adalah 0,630. Ini artinya pengaruh kompetensi SDM Kearsipan terhadap kualitas layanan arsip statis di Dinas Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah cukup atau sedang. Hubungan antara variabel kompetensi SDM Kearsipan terhadap variabel kualitas layanan arsip statis adalah positif 0,630, artinya jika Kompetensi SDM Kearsipan baik/buruk maka Kualitas Layanan juga akan semakin baik/buruk.

Daftar Pustaka

- Amsyah, Zulkifli. 2005. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta : Angkasa
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Hasan, Iqbal. 2008. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Manthis Robert L. dan Jackson John H. 2006, *Human Resource Management*, alih bahasa. Jakarta: Salemba Empat
- Mukaromah, Siti, 2013. “Pengaruh Penataan Arsip dan Kompetensi Petugas Arsip Terhadap Kualitas Layanan Pada Sub Bagian Tata Usaha di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak”, Skripsi S-1 Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Jurusan Administrasi Negara. Universitas Negeri Semarang
- Prayitno, Dwi. 2008. *SPSS Untuk Menganalisis Korelasi Regresi dan Multivariate*. Yogyakarta: Gavamedia
- Prihadi, Syaeful F, 2004. *Assessment Centre, Identifikasi, Pengukuran, dan pengembangan Kompetensi*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Riduwan. 2005. *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*, Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2008: *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 2013. *Manajemen Arsip Dinamis: Pengantar Memahami dan Mengelola Informasi dan Dokumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- The Liang Gie. 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan*
- Wahyuningtyas, Tami Arie. 2015. “Analisa Kompetensi dari Konsep pengembangan Penyelenggaraan SIKN-JIKN pada Badan Arsip se-Jawa Timur”, dalam *Jurnal Ilmu Perpustakaan Kearsipan vol.4 no.1*. http://journal.unair.ac.id/downloadull/LN837764bad4d961_fullabstract.pdf. (diakses pada 21 September 2016)