

PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN, FASILITAS KERJA DAN TATA KELOLA ARSIP TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN PUNCAK JAYA

Asemi Yoman^{a,1*}, Dianawati Suryaningtyas^{b2}, Riril Mardiana Firdaus^{c3}

yoman@unikama.ac.id

^aUniversitas PGRI Kanjuruhan Malang, Indonesia

¹dianawati@unikama.ac.id *

riril@unikama.ac.id

*korespondensi penulis

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis: Pengaruh Tata Kelola Arsip, Tingkat Pendidikan Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Puncak Jaya, serta variabel yang paling dominan berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Puncak Jaya

Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian dilakukan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Puncak Jaya. Waktu penelitian dilakukan bulan Januari 2024. Populasi penelitian adalah semua pegawai kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Puncak Jaya yang berjumlah 56 orang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Tidak terdapat pengaruh tata kelola arsip secara parsial terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Puncak Jaya 2) Tidak terdapat pengaruh tingkat pendidikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Puncak Jaya 3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Puncak Jaya 4) Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama (simultan) terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Puncak Jaya 5) Fasilitas kerja yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Puncak Jaya

Kata kunci: Tata kelola arsip, Tingkat pendidikan, Fasilitas kerja, Kualitas pelayanan

Abstract

Disaster management is a dynamic process, which includes classical management functions. These include planning, organizing, dividing tasks, controlling and supervising. This process involves various organizations working together in carrying out prevention, mitigation, preparedness, emergency response, and post-disaster recovery or reconstruction and rehabilitation processes. This research study aims to describe and explain disaster management at the Puncak Jaya Regency Regional Disaster Management Agency.

This research uses qualitative methods to describe and explain disaster management. Data collection techniques in this research were observation, interviews and documentation. The data analysis techniques in this research are information collection, data reduction, data presentation, and the final stage. Data validation techniques in this research are source triangulation, technical triangulation, and time triangulation.

The results of this research show that the management of the Regional Disaster Management Agency in Puncak Jaya Regency. (1) that prevention indicators have been carried out well, shown by the many things that have been done, such as early warning, installation of detection equipment, installation of information equipment and so on. (2) mitigation related to disaster management has been going well, as shown by the many mitigation programs carried out such as outreach, training for volunteers or also preparedness programs related to disasters that occurred in Puncak Jaya Regency (3) disaster preparedness is related to disaster management It has been running well, demonstrated by its swift response to the public if a report comes in and it is immediately handled quickly in accordance with Standard Operating Procedures (SOP). (4) the quick reaction regarding Disaster Management has gone well, as shown by the quick response if a disaster occurs and immediately going into the field if there is a report regarding a disaster. The government also prepares personnel and conducts training for volunteers.

Key words: *Disaster management, disaster management agency*

How to Cite : Nama belakang, nama depan dan tengah disingkat, (tahun), Judul Jurnal Riset Mahasiswa Manajemen, Vol (No), halaman xx-xx

Pendahuluan

Perpustakaan sebagai lembaga pelayanan publik di era reformasi dan digital dituntut untuk dikelola secara profesional untuk memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan perpustakaan sangat penting dalam mengevaluasi efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan. Dengan perubahan sosial yang pesat, peningkatan kualitas layanan perpustakaan harus dilakukan secara teratur dan sistematis. Selain itu, pengelolaan arsip di perpustakaan juga menjadi perhatian, karena arsip memiliki fungsi strategis sebagai sumber informasi dan memori kolektif bangsa. Namun, fenomena yang terjadi di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Puncak Jaya menunjukkan beberapa masalah dalam kualitas layanan publik, seperti koleksi perpustakaan yang usang, buruknya tata kelola arsip, dan minimnya responsivitas petugas terhadap kebutuhan pengguna.

Penelitian terdahulu banyak membahas pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik, termasuk di bidang perpustakaan dan kearsipan. Misalnya, penelitian oleh Mahardika dan Setianingsih (2018) menekankan pentingnya profesionalisme dalam manajemen lembaga pelayanan publik di era digital. Penelitian lain menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh aspek fasilitas, sumber daya manusia, dan responsivitas terhadap pengguna. Selain itu, beberapa studi menyoroti pentingnya pendidikan dan kompetensi pegawai dalam meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan, terutama dalam pengelolaan arsip dan perpustakaan.

Meskipun penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi pentingnya profesionalisme dan kualitas layanan dalam sektor perpustakaan dan kearsipan, masih terdapat kekurangan dalam hal implementasi kebijakan dan manajemen fasilitas di perpustakaan daerah. Di Kabupaten Puncak Jaya, permasalahan terkait tata kelola arsip dan fasilitas perpustakaan yang tidak memadai menunjukkan adanya kesenjangan antara teori dan praktik di lapangan. Belum ada penelitian yang secara spesifik membahas pengaruh pendidikan dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan dan kearsipan daerah ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Puncak Jaya, khususnya dalam tata kelola arsip dan pelayanan perpustakaan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, termasuk kompetensi pegawai, fasilitas, dan tingkat responsivitas terhadap pengguna. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan dalam manajemen perpustakaan dan kearsipan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan mendukung terciptanya layanan publik yang berkualitas.

Tinjauan Pustaka

Menurut Sugiarto dan Wahyono (2015) mengatakan arsip dalam bahasa Yunani yaitu "Arsip berasal dari kata arche, kemudian berubah menjadi archea, berubah kembali menjadi archeon. Archea artinya dokumen atau catatan mengenai permasalahan". Senada dengan (Muhidin dan Winata, 2016)

yang juga mengatakan bahwa “arsip dalam bahasa belanda dikenal dengan archief, di inggris dikenal dengan istilah archives dan amerika dikenal dengan record dan archives”. Kata kata istilah itu memiliki arti yaitu catatan tertulis yang disimpan. Hal serupa juga dikemukakan oleh (Barthos, 2016) yang mengartikan arisp dalam bahasa Indonesia adalah “warkat” yang pada pokoknya memiliki pengertian bahwa “setiap catatan tertulis baik dalam bentuk gambar atau pun bagan yang memuat keterangan-keterangan sesuatu subyek (pokok persoalan) atau pun peristiwa- peristiwa yang dibuat oleh orang untuk membantu daya ingat orang (itu) pula”.

Dalam pemenuhan kegiatan operasional berorganisasi, kebutuhan akan informasi merupakan hal yang sangat mendasar sehingga peranan arsip sangat penting dalam Sistem Informasi Manajemen (SIM). Peranan arsip yang dinilai penting dalam kegiatan organisasi maka (Sugiarto dan Wahyono, 2015) mengatakan bahwa data merupakan fakta atau apapun yang dapat digunakan sebagai input dalam menghasilkan informasi, sedangkan informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang mempunyai arti dan bermanfaat bagi manusia.

Salah satu syarat yang harus terpenuhi agar tujuan dari suatu kantor bisa tercapai adalah kelancaran arus informasi. Jenis komunikasi yang berjalan dari suatu kantor adalah komunikasi tertulis yang salah satunya adalah dengan menyelenggarakan pengelolaan arsip. Dalam rangka mencapai tujuan organisasi maka menurut (Barthos, 2016) bahwa kerja sama yang baik adalah dengan berkomunikasi yang baik. Berkomunikasi yang dipergunakan dalam organisasi salah satunya adalah surat.

Surat adalah alat komunikasi tertulis yang berasal dari satu pihak dan ditujukan kepada pihak lain untuk menyampaikan warta. Dalam hal lain surat juga dianggap penting karena merupakan sarana komunikasi tertulis utama yang digunakan untuk menyampaikan informasi dari suatu pihak ke pihak lain dalam suatu instansi. Surat juga merupakan arsip yang paling tinggi intensitas pengelolaanya sebagai arsip di organisasi atau kantor.

Pengelolaan arsip dinamis adalah proses pengendalian arsip dinamis secara efisien, efektif dan sistematis meliputi kegiatan penciptaan, penggunaan dan pemeliharaan serta penyusutan arsip (Sugiarto dan Teguh Wahyono, 2014). Pengelolaan arsip harus memenuhi kecepatan tertentu untuk menyajikan informasi. Kecepatan penyajian bahan informasi ditentukan oleh kecepatan dalam menemukan kembali arsip yang diperlukan saat itu.

Untuk mengukur cepat tidaknya penemuan arsip yang diperlukan ditentukan jangka waktu kurang lebih satu menit (Liang Gie, 2000). Ketentuan tersebut berdasarkan sistem penyimpanan yang harus sesuai dengan kebutuhan, penempatan arsip pada tata letak yang mudah dijangkau dan keterampilan petugas arsip. Pengelolaan arsip (unit pengolah dan unit penyimpanan) dinilai baik selama jangka waktu penyajian bahan informasi yang diperlukan masih dalam batas toleransi yang ditentukan.

Efisien tidaknya pengelolaan arsip dapat ditentukan dari segi biaya dan segi hasil. Dari segi biaya, dapat terjadi jumlah arsip yang disimpan sudah mencapai jumlah yang sangat besar dan dari jumlah itu sebagian besar merupakan arsip yang sudah tidak digunakan lagi (arsip inaktif). Dari segi hasil, bahan informasi yang disajikan sangat kecil dibanding dengan jumlah arsip yang disimpan. Penemuan kembali arsip adalah cara bagaimana suatu dokumen atau arsip dapat dengan mudah ditemukan apabila sewaktu-waktu dibutuhkan dalam waktu yang cepat dan tepat (Widjaja 2009).

Kemudahan dalam penemuan kembali arsip sangat penting karena setiap keputusan harus diambil dengan cepat, tepat dan cermat agar kelancaran kegiatan perkantoran tidak terganggu. Jadi, dapat

disimpulkan bahwa efisiensi penemuan kembali informasi adalah suatu ukuran keberhasilan yang ingin diperoleh guna mencapai hasil yang maksimal baik dari segi biaya (kecepatan menemukan arsip) maupun dari segi hasil (banyaknya informasi yang disajikan).

Andrew E. Sikula (2016) menyatakan tingkat pendidikan adalah suatu proses jangka panjang yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir, yang mana tenaga kerja manajerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis untuk tujuan-tujuan umum.

Pendapat lain menurut Azyumardi Azra (2012) menyatakan bahwa tingkat pendidikan merupakan suatu kegiatan seseorang dalam mengembangkan kemampuan, sikap, dan bentuk tingkah lakunya, baik untuk kehidupan masa kini dan sekaligus persiapan bagi kehidupan masa yang akan datang dimana melalui organisasi tertentu ataupun tidak terorganisir.

Pendidikan dalam kehidupan manusia merupakan kebutuhan mutlak yang harus di penuhi sepanjang hayatnya tanpa adanya pendidikan akan sangat mustahil lahirnya peradaban baru yang berkembang, sejahtera, bahagia, dan maju seperti apa yang di cita-citakan dalam pandangan hidup mereka, oleh karena itu pendidikan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kemajuan dari suatu masyarakat atau negara. Semakin tinggi cita-cita atau taraf kemajuan yang diinginkan maka akan semakin tinggi pula tingkat pendidikan yang di butuhkan (Hasbullah, 2009).

Berdasarkan pengertian sederhana maka pendidikan dapat diartikan sebagai usaha manusia untuk menumbuhkan dan mengembangkan potensipotensi pembawaan baik jasmani maupun rohani sesuai dengan nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat dan kebudayaan (Ihsan, 2008)

Menurut Widi Lestari (2011) menjelaskan dimensi tingkat pendidikan meliputi (1) dimensi pendidikan formal dengan indikatornya pendidikan terakhir yang ditamatkan oleh setiap pekerja yang meliputi SD, SMP, SMA dan perguruan tinggi, dan (2) dimensi pendidikan informal dengan indikatornya pendidikan dari lingkungan keluarga, masyarakat dan media lainnya. Dimensi tingkat pendidikan yang digunakan dalam penelitian ini adalah (1) pendidikan formal dengan indikatornya (a) jenjang pendidikan terakhir yang ditamatkan oleh pekerja, dan (b) kesesuaian jurusan; (2) dimensi pendidikan nonformal dengan indikatornya relevansi pendidikan nonformal yang pernah diikuti dengan pekerjaan sekarang; dan (3) dimensi pendidikan informal dengan indikatornya sikap dan kepribadian yang dibentuk dari keluarga dan lingkungan.

Lebih luas lagi tentang pengertian fasilitas Arikunto (2012) berpendapat, “fasilitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha. Adapun yang dapat memudahkan dan melancarkan usaha ini dapat berupa benda-benda maupun uang, jadi dalam hal ini fasilitas dapat disamakan dengan sarana yang ada di sekolah. Menurut The Liang Gie (2006) Fasilitas adalah segenap kebutuhan yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan dalam suatu usaha kerja sama manusia. Lebih lanjut Suyanto (2008) menyatakan bahwa, Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang. Selain itu Mulyarto (2011) dalam artikelnya menjelaskan bahwa dengan adanya perlengkapan yang memadai pasti akan membantu kelancaran belajar dan sekaligus akan mendorong siswa agar lebih rajin dan lebih bersungguh-sungguh belajar. Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha. Sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan suatu usaha tersebut biasanya berupa benda – benda atau uang.

Metode

Analisis data yang digunakan untuk menyederhanakan data agar lebih mudah diinterpretasikan yang diolah dengan menggunakan rumus atau aturan-aturan yang ada sesuai pendekatan penelitian. Tujuan analisis data adalah mendapatkan informasi yang relevan yang terkandung di dalam data tersebut dan menggunakan hasilnya untuk memecahkan suatu masalah. Analisis data adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk memproses dan menganalisis data yang telah terkumpul. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif merupakan suatu bentuk analisis yang diperuntukkan bagi data yang besar yang dikelompokkan ke dalam kategori-kategori yang berwujud angka-angka. Metode analisis data menggunakan statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik dan uji hipotesis dengan bantuan komputer melalui program IBM SPSS 21 for windows.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis nampak bahwa tata kelola arsip tidak berpengaruh terhadap kinerja kualitas pelayanan kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Puncak Jaya, dibuktikan dengan nilai untuk t hitung $< t$ tabel yang mana t hitung tata kelola arsip adalah 1,233 dan untuk nilai t tabel = 2,005 dan nilai sig. 0,223 $>$ 0,05. Hal ini berarti semakin baik tata kelola arsip yang ada pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Puncak Jaya tidak akan mempengaruhi kualitas pelayanan.

Hasil Penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan Siti Mukaromah (2013) bahwa penataan arsip berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Sub Bagian Tata Usaha di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak. Penelitian lain yang dilakukan Afidatun Nisa (2018) yang telah meneliti variabel tata kelola kearsipan dan variabel mutu layanan. Dari hasil penelitian tersebut didapatkan bahwa tata kelola kearsipan berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan administrasi guru MI Bukateja Purbalingga.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis nampak bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Puncak Jaya, dibuktikan dengan nilai untuk t hitung $< t$ tabel yang mana t hitung tingkat pendidikan adalah 1.035 dan untuk nilai t tabel = 2.005 dan nilai sig. 0,306 $>$ 0,05. Hal ini berarti semakin baik tingkat pendidikan yang dimiliki oleh pegawai tidak mempengaruhi kualitas pelayanan yang dimiliki.

Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Jessi Astrid Novalina Tambunan (2017) bahwa tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini juga bertentangan oleh penelitian Rudi Lestra Sujana (2017) yang meneliti mengenai tingkat pendidikan dan kreatifitas pegawai terhadap kualitas pelayanan pada kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur, dimana dalam hasil penelitiannya didapatkan kesimpulan bahwa tingkat pendidikan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menggambarkan pegawai pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Puncak Jaya berkaitan dengan tingkat pendidikan yang rendah dilihat dari kesesuaian jurusan yang dimiliki tidak sesuai dengan penempatan kerja yang diberikan, tingkat pendidikan yang rendah juga diakibatkan oleh sosial ekonomi dari beberapa pegawai cenderung

rendah sehingga minat untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang lebih tinggi menjadi terpengaruh. Dari tingkat pendidikan yang rendah pula mengakibatkan penguasaan terhadap perkembangan teknologi menjadi rendah.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis nampak bahwa fasilitas kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Puncak Jaya, dibuktikan dengan nilai untuk t hitung $> t$ tabel yang mana t hitung fasilitas kerja adalah 4,947 dan untuk nilai t tabel = 2.005 dan nilai sig. 0,000 $<$ 0,05. Hal ini berarti semakin baik fasilitas kerja yang ada pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Puncak Jaya maka akan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Maryam (2015) yang menyatakan bahwa fasilitas kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di Sub Instalasi Rawat inap RSPAD Gatot Subroto. Hasil penelitian serupa pula dilakukan oleh Sofyan (2013) dengan hasil bahwa fasilitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kantor BRI Syaria Ponorogo.

Berdasarkan tanggapan responden terhadap variabel fasilitas kerja maka diperoleh rata-rata responden memberikan jawaban setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Puncak Jaya memiliki fasilitas yang memadai nampak dari kemudahan akses buku bagi pemustaka, hasil kerja yang dicapai menjadi optimal dan penataan ruangan yang sudah benar sehingga memberikan kesan nyaman.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis nampak bahwa tata kelola arsip, tingkat pendidikan dan fasilitas kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Puncak Jaya, dibuktikan dengan nilai F hitung $> F$ tabel, yang mana F hitung adalah 15,145 dan untuk nilai F tabel = 2,78, dan nilai sig. 0,000 $<$ 0,05. Hal ini mengartikan bahwa kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Puncak Jaya jika ingin memiliki kualitas pelayanan yang baik, haruslah memiliki tata kelola arsip, tingkat pendidikan dan fasilitas kerja yang baik.

Berdasarkan hasil nilai beta standardized diketahui bahwa variabel yang paling besar mempengaruhi kualitas pelayanan adalah variabel fasilitas kerja sebesar 0,597, ini berarti bahwa variabel fasilitas kerja memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Puncak Jaya. Dari hasil perhitungan sumbangan efektif terlihat bahwa variabel tata kelola arsip sebesar 14,8%, tingkat pendidikan mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 10,6% dan fasilitas kerja mempengaruhi kualitas pelayanan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Puncak Jaya sebesar 59,7%. Sisanya sebesar 14,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Fasilitas dapat didefinisikan sebagai sarana dan prasarana yang disertakan perusahaan untuk diberikan kepada pemustaka. Seperti halnya standar kualitas pelayanan, fasilitas yang tersedia berada pada fungsi yang maksimal, dimana dalam hal ini adalah untuk kepuasan pemustaka.

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tata kelola arsip, tingkat pendidikan dan fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten

Puncak Jaya. Berdasarkan analisis dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Tidak terdapat pengaruh signifikan tata kelola arsip terhadap kualitas pelayanan kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Puncak Jaya.
- 2) Tidak terdapat pengaruh signifikan tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Puncak Jaya.
- 3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Puncak Jaya.
- 4) Terdapat pengaruh positif dan signifikan tata kelola arsip, tingkat pendidikan dan fasilitas kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Puncak Jaya.
- 5) Fasilitas kerja memiliki pengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Puncak Jaya.

Implikasi Teoritis

Implikasi terhadap tata kelola arsip

Penelitian ini menunjukkan bahwa indikator - indikator yang menyusun tata kelola arsip mempengaruhi kualitas pelayanan. Sistem penataan, kerapian/teratur, Upgrade, pengoperasian dan terintegrasi. Indikator - indikator ini masih perlu diperhatikan sehingga kedepannya akan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Implikasi terhadap tingkat pendidikan

Penelitian ini menunjukkan bahwa indikator - indikator yang menyusun tingkat pendidikan mempengaruhi kualitas pelayanan. Indikator - indikator tersebut adalah kesesuaian jurusan, ideologi, sosial ekonomi, motivasi orang tua dan perkembangan IPTEK.

Implikasi terhadap fasilitas kerja

Penelitian ini menunjukkan bahwa indikator-indikator yang menyusun fasilitas kerja mempengaruhi kualitas pelayanan. Sesuai dengan kebutuhan, mampu mengoptimalkan hasil kerja, mudah dalam penggunaan, mempercepat proses kerja dan penempatan yang benar.

Implikasi Manajerial

Berdasarkan kesimpulan yang sudah diuraikan, maka beberapa implikasi praktis yang diajukan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi manajemen dalam membuat kebijakan adalah sebagai berikut:

1. Evaluasi implementasi tata kelola arsip yang ada pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Puncak Jaya yaitu dengan menyusun arsip-arsip yang sudah lama kemudian memisahkan antara arsip yang masih digunakan dan yang sudah tidak digunakan lagi, biasanya jika arsip sudah lama maka akan dievaluasi kemudian disatukan didalam rak sesuai dengan tahun yang telah ditentukan.

2. Pendidikan merupakan hal yang penting dalam pekerjaan karena sangat memberikan pengaruh kualitas pekerjaan dari pegawai. Pimpinan sebaiknya memberikan dorongan kepada bawahan agar ingin lebih memperhatikan pendidikan yang dimiliki oleh pegawai, misalnya melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi jika memang masih ada kesempatan.

3. Fasilitas kerja yang ada pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Puncak Jaya sudah memadai. Diharapkan lebih meningkatkan dan memperbaharui fasilitas yang sudah ada, hal tersebut akan memberikan dampak yang besar terhadap kualitas pelayanan kepada pengunjung perpustakaan selain itu juga akan memudahkan pekerjaan bagi pustakawan.

Daftar Pustaka

Arsip Nasional Republik Indonesia, Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan, Jakarta.

Aa Kosasih. 2009. Tata Ruang Perabotan dan Perlengkapan Perpustakaan Sekolah, Pustakawan. Jurnal Pustakawan 5, no. 2.

Abdurrahman Fathoni. 2008. Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi. Jakarta : Rineka Cipta

Achmad et al. 2014. Layanan cinta: Perwujudan layanan prima perpustakaan. Jakarta, Sagung Seto.

Andrew E. Sikula. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia, Erlangga. Bandung. Azyumardi Azra. 2012. Pendidikan Islam : Tradisi dan Modernisasi di Tengah Tantangan Melenium III. Jakarta : Kencana Prenada Media.

Barthos, Basir. 2016. Manajemen Kearsipan: Untuk Lembaga Negara, Swasta, dan Perguruan Tinggi. PT Bumi Aksara: Jakarta

Depdiknas .2003. Undang-undang RI No.20 tahun 2003. tentang sistem pendidikan nasional.

Djaali. 2012. Psikologi Pendidikan. Jakarta : PT Bumi Aksara

Echdar Saban, 2017. Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis. Bogor : Ghalia Indonesia

Fandi Tjiptono. 2014. Manajemen Jasa. Yogyakarta.

Fatmawati, Endang. 2013. Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL ke LIBQUAL. Jakarta, Sagung Seto.

Gerungan, 2013. Psikologi Sosial. Bandung: Rafika Aditama

Gie, The Liang. 2007. Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta : Liberty Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media Hasbullah. 2011. Dasar-dasar Ilmu Pendidikan. Jakarta: Rajawali Pers

Herimanto & Winarno. 2008. Ilmu Sosial Dan Budaya Dasar. Jakarta : PT. Bumi Aksara

Ihsan, Fuad. 2010. Dasar-dasar Kependidikan Komponen MKDK. Jakarta: Rineka Cipta

Lupiyoadi, R. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat Miro,

Fidel. 2012, Pengantar Sistem Transportasi, Jakarta: Erlangga Moenir. 2010. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara

Muchyidin dan Sasmitamihardja. 2008. Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Umum. Bandung: Puri Pustaka

M.T. Sumantri. 2006. Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. 2011. Standar Nasional Perpustakaan (SNP): Perpustakaan Provinsi, Perpustakaan Kabupaten/Kota, Perpustakaan Kecamatan, Perpustakaan Desa/Kelurahan, Perpustakaan Khusus Instansi Pemerintah. Jakarta, Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Permendiknas No.16 Tahun 2007 tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Guru. Jakarta: Sekretariat Negara

Pidarta, Made. 2009. Supervisi Pendidikan Kontekstual. Jakarta : Rineka Cipta

Purwani Istiana. 2014. Layanan Perpustakaan. Yogyakarta: Ombak.

Rambat, Lupiyadi. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek. Jakarta, Salemba Empat.

Slameto. 2012. Belajar dan Faktor-Faktor yang mempengaruhi. Jakarta: Rineka Cipta.

- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cet.18. Bandung, Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. edisi Revisi vi, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Suherman.2009. *Perpustakaan Sebagai Jantung Sekolah: Referensi Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Bandung: MQS PUBLISHING, 2009.
- Sumitro.2008 *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Sulistyo, Basuki. 2010. *Teknik dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta, Gramedia.
- Suryosubroto. 2010. *Manajemen Pendidikan Di Sekolah*. Jakarta:Rineka Cipta
- Soedarmayanti. 2011. *Prestasi dalam Pengembangan Pemberdayaan dan Pendayagunaan Pegawai*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Tirtaharja dan La Sulo, 2010. *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Undang-undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan.
- Yoyo Yahyono. 2010. *Layanan Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI