



Pengaruh Tata Ruang Kantor, Penataan Arsip, Fasilitas Kantor, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Ketatausahaan

Jaza'ul Muslimah✉, Wisudani Rahmaningtyas

DOI: 10.15294/eeaj.v8i3.35007

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Semarang, Indonesia

Sejarah Artikel

Diterima: 02 Juli 2019
Disetujui: 23 Agustus 2019
Dipublikasikan: 30 Oktober 2019

Keywords

Office Layout; Arrangement of the Archive; Office Facilities; Competence; Service

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh tata ruang kantor, penataan arsip, fasilitas kantor, dan kompetensi pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketatausahaan. Penelitian ini termasuk pada penelitian kuantitatif dengan desain penelitian kausalitas. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh siswa berjumlah 977 siswa. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling* dengan *proportional random sampling* dan dengan menggunakan rumus slovin didapat responden dengan jumlah 284 siswa. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif persentase, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persamaan regresi linier berganda adalah $KL = 5,321 + 0,086PTRK + 0,268PA + 0,208FK + 0,630KP + e$. Besarnya pengaruh secara simultan antara tata ruang kantor, penataan arsip, fasilitas kantor, dan kompetensi pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketatausahaan sebesar 65,9%. Variabel yang memberikan pengaruh paling besar pertama adalah kompetensi pegawai yaitu sebesar 30,36%, kedua fasilitas kantor sebesar 3,68%, ketiga penataan arsip sebesar 2,31%, dan keempat tata ruang kantor sebesar 0,31%.

Abstract

This study aims to determine whether there is the influence of office space, archive arrangement, office facilities, and employee competency on administration. This research is included in quantitative research with causality research design. The population in this study were all students totaling 977 students. The sampling technique used is probability sampling with proportional random sampling and using the Slovin formula obtained by respondents with 284 students. The method of data analysis uses descriptive percentage analysis, classic assumption test, multiple linear regression test, and hypothesis test. The results showed that the multiple linear regression equation was $KL = 5.321 + 0.086PTRK + 0.268PA + 0.630KP + e$. The magnitude of the influence simultaneously between office layout, 0.086PTRK archive arrangement, office facilities, and employee competency to improve the quality of administrative services is 65.9%. The variable that gives the first biggest influence is employee competency which is equal to 30.36%, both office facilities are 3.68%, the third is archive arrangement of 2.31%, and the fourth is office layout of 0.31%.

How to Cite

Muslimah, Jaza'ul & Rahmaningtyas, Wisudani.(2019). Pengaruh Tata Ruang Kantor, Penataan Arsip, Fasilitas Kantor, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Ketatausahaan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(3), 911-924.

© 2019 Universitas Negeri Semarang

✉ Alamat Korespondensi:
Gedung L2 Lantai 1 FE Unnes
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229
Email: jaza.ulmuslimah13@gmail.com

p-ISSN 2252-6544
e-ISSN 2502-356X

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan upaya untuk membentuk manusia seutuhnya. Sekolah merupakan sebuah lembaga pendidikan tempat peserta didik untuk memperoleh pendidikan dan pelajaran. Sekolah sebagai lembaga pendidikan memiliki peranan penting dalam menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kualifikasi dan kompetensi yang tinggi. Tata usaha merupakan salah satu bagian yang memiliki fungsi pendukung terwujudnya misi institusi. Dukungan ini dilakukan melalui pelayanan yang mendukung aktivitas pengajaran dan administrasi sekolah.

Pelayanan merupakan salah satu hal penting yang tidak dapat diabaikan dalam usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Pemberian pelayanan yang baik akan mampu mempertahankan dan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna. Pelayanan yang maksimal berkaitan dengan tingkat kualitas layanan. Kepuasan pengguna akan tercapai apabila kualitas jasa yang diberikan sesuai kebutuhannya. Seperti yang telah diterangkan oleh Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2012:157) "Kualitas Pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan". Hal ini juga sejalan dengan pernyataan Tjiptono (2012:157) yang menyatakan "faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*)".

Menurut Terry dalam Gie (2012:21), "tata usaha sebagai *service work* (pekerjaan pelayanan) yang mempunyai fungsi memudahkan atau meringankan (*facilitating function*) yang dilakukan untuk menolong pekerjaan-pekerjaan lain agar dapat berjalan secara lebih efektif". Sementara itu, Harry Wylie dan Robert Brecht menyebut, "kantor tata usaha sebagai *service unit* (satuan organisasi pelayanan) yang tujuannya adalah memberikan pelayanan kepada berbagai bagian dalam perusahaan". Oleh karena itu, pentingnya sebuah layanan dalam suatu organisasi yang telah diungkapkan dalam peran tata usaha terse-

but, maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dari warga sekolah maupun manajemen organisasi itu sendiri terkait dengan kegiatan suatu organisasi. Zeithaml et. al (1990:26) dalam Hardiyansyah (2011:42) dimensi kualitas pelayanan ada lima, yaitu dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut: berwujud (*tangibel*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Sesuai dalam penelitian Cheruiyot (2013), "*The Five dimensions were tangibility, reliability, responsiveness, emphaty, and assurance*".

Penelitian terdahulu oleh Nasekha (2017) menyatakan bahwa, "Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Sedangkan pada bidang pendidikan, kualitas pelayanan tidak ada yang universal, dan kualitas pelayanan hanya menekankan pada aspek efektivitas dan efisiensi pelayanan, sehingga pengertian kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai standar proses yang harus dilaksanakan yang mampu memenuhi harapan dari penggunanya". Hal ini sependapat dengan penelitian Ruffiah (2018) menyatakan bahwa, "Tingkat baik buruknya suatu organisasi ditentukan oleh kualitas karena apabila pelayanan tersebut baik dan dapat memenuhi kebutuhan, masyarakat akan senang dengan pelayanan tersebut, dan sebaliknya". Hal ini juga didukung oleh Sinaga dan Kusumantoro (2015:4) yang menyatakan bahwa, "tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada anggota/nasabah."

Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan dan berhasil memenuhi kebutuhannya. Upaya untuk peningkatan kualitas pelayanan diperlukan salah satunya tata ruang kantor yang sesuai dengan kebutuhan pegawai. Gie (2012:186) menjelaskan bahwa, tata ruang kantor adalah penentuan mengenai kebutuhan-kebutuhan ruang dan tentang penggunaannya secara terperinci dari ruangan tersebut untuk menyiapkan suatu susunan yang praktis dari faktor-faktor fisik yang dianggap

perlu bagi pelaksanaan kerja perkantoran dengan biaya yang layak. Anggraini dan Nina (2018) dalam penelitiannya bahwa “Dari hasil uji signifikansi parsial diperoleh hasil bahwa tata ruang kantor berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 4,41%; artinya bahwa secara parsial tata ruang kantor memberikan pengaruh yang positif dan signifikansi terhadap tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Boja Kabupaten Kendal”.

Penataan ruangan tata usaha akan berpengaruh terhadap penataan arsip yang terdapat dalam kantor tata usaha tersebut. Menurut Gie (2012:118) Arsip adalah suatu kumpulan warkat yang disimpan secara sistematis karena mempunyai suatu kegunaan agar setiap kali diperlukan dapat secara cepat ditemukan kembali. Kemudian dijelaskan kembali oleh Gie (2012:117) bahwa warkat mempunyai kegunaan atau nilai tertentu bagi setiap organisasi, maka warkat-warkat itu lalu disimpan agar setiap kali diperlukan dapat dipergunakan. Penyimpanan itu harus dilakukan secara sistematis sehingga apabila sesuatu warkat akan dipergunakan dapat secara cepat ditemukan kembali. Ulya dan Palupiningdyah (2017) dalam penelitiannya juga menyimpulkan bahwa “Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial pengelolaan arsip terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak 38.93%.

Moerir (1987:197) menyatakan, “Fasilitas sebagai segala sesuatu yang digunakan, dipakai, diterapkan, oleh pegawai baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan”. Fasilitas kantor yang lengkap akan berdampak positif baik untuk pegawai maupun pelanggan. Gie (2012) bahwa setiap kantor bilamana diharapkan dapat menunaikan tugasnya secara memuaskan dalam masyarakat modern dewasa ini hendaknya dilengkapi dengan perlengkapan tata usaha yang banyak macamnya. Asri (2017) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi secara nyata oleh fasilitas kantor dengan nilai kontribusi parsial sebesar 12,46%.

Wibowo (2016:88) “Kompetensi merupakan persyaratan utama dalam kinerja. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik. Orang harus melakukan lebih dari sekadar belajar tentang sesuatu, orang harus dapat melakukan pekerjaan dengan baik. Kompetensi memungkinkan seseorang mewujudkan tugas yang berkaitan dengan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan”. Kompetensi dari tenaga administrasi sebagai pegawai tata usaha sangat menentukan berhasil tidaknya suatu layanan administrasi bagi siswa. Oleh karena itu, kompetensi pegawai memegang peranan yang penting dalam kegiatan pelayanan. Febriarti (2015) dalam penelitiannya juga menyimpulkan “Ada pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen dengan nilai kontribusi parsial sebesar 34,7%. Semakin baik kompetensi pegawai kualitas pelayanan akan baik pula begitu juga sebaliknya semakin buruk kompetensi pegawai maka kualitas pelayanan juga semakin buruk”.

Keberadaan Ketatausahaan di SMK N 1 Warungasem diharapkan mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi siswanya. Berdasarkan hasil penyebaran angket studi pendahuluan yang diisi oleh 30 siswa pada tanggal 23-25 Desember 2018 di SMK N 1 Warungasem, peneliti menemukan bahwa kualitas pelayanan ketatausahaan SMK N 1 Warungasem belum maksimal. Siswa masih mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan ketatausahaan di SMK N 1 Warungasem. Kesan siswa dapat dilihat dari indikator kualitas pelayanan.

Kesan siswa terhadap indikator Bukti Fisik (Tangible) dapat dilihat dari aspek ruang tata usaha dalam kondisi tertata, fasilitas yang tersedia di ruangan, pegawai tata usaha yang menggunakan seragam yang rapi, dan pegawai tata usaha yang dapat menggunakan alat bantu komputer dalam pemberian pelayanan. Berdasarkan angket studi pendahuluan dipe-

roleh hasil sebagai berikut: 33,3% siswa menilai kondisi tata ruang tertata dengan rapi dan 66,7% siswa menilai kondisi tata ruang tertata dengan tidak rapi. 43,3% siswa menilai fasilitas tersedia dengan lengkap dan 56,7% siswa menilai fasilitas yang tersedia tidak lengkap. 83,3% siswa menilai semua pegawai berpenampilan dengan menggunakan seragam yang rapi dan 16,7% siswa menilai pegawai tata usaha berpenampilan dengan seragam tidak rapi. 70% siswa menilai pegawai mampu menggunakan alat bantu berupa komputer dalam memberikan pelayanan dan 30% siswa menilai pegawai tidak mampu menggunakan alat bantu berupa komputer dalam memberikan pelayanan.

Jawaban siswa terhadap indikator Kehandalan (Reliability) dapat dilihat dari aspek pegawai tata usaha sabar dalam melayani siswa, dan pegawai tata usaha mampu melayani siswa dengan tepat waktu sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Berdasarkan angket studi pendahuluan diperoleh hasil sebagai berikut: 41,4% siswa menilai pegawai tata usaha sabar dalam melayani siswa dan 58,6% siswa menilai pegawai tidak sabar dalam melayani peserta didik. 70% siswa menilai pegawai tata usaha mampu melayani siswa dengan tepat waktu sesuai dengan waktu yang dijanjikan, dan 30% siswa menilai pegawai tata usaha tidak mampu melayani siswa dengan tepat waktu sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

Indikator selanjutnya yaitu ketanggapan (Responsiveness) pada kesan siswa dapat dilihat dari aspek pegawai tata usaha menanggapi dengan baik permintaan dari siswa dalam proses pelayanan. Berdasarkan angket studi pendahuluan diperoleh hasil sebagai berikut: 40% siswa menilai pegawai tata usaha menanggapi dengan baik permintaan dari siswa dalam proses pelayanan, dan 60% siswa menilai pegawai tata usaha tidak menanggapi dengan baik permintaan dari siswa.

Aspek jam kerja ruang tata usaha sudah sesuai jadwal dan terdapat petugas keamanan di ruang tata usaha menjadi indikator dalam jaminan (*Assurance*) yang dapat dilihat dari hasil angketnya sebagai berikut: 93,3% siswa

menilai jam kerja ruang tata usaha sudah sesuai jadwal dan 6,7% siswa menilai jam kerja ruang tata usaha tidak sesuai jadwal. Kemudian 23,3% siswa menilai terdapat petugas keamanan di ruang tata usaha dan 76,7% siswa menilai tidak adanya petugas keamanan untuk ruang tata usaha. Dalam hal ini jam kerja operasional pelayanan administrasi sekolah sudah baik yaitu setiap hari Senin - Kamis pukul 07.00 – 15.30 WIB. Jumat pukul 07.00 – 16.00 WIB.

Indikator terakhir yaitu empati (*Empathy*) yang dapat dilihat dari aspek Pegawai tata usaha peduli dan bertanya kepada siswa mengenai keperluannya. Berdasarkan angket studi pendahuluan diperoleh hasil sebagai berikut: 40% siswa menilai pegawai tata usaha peduli dan bertanya kepada siswa mengenai keperluannya, dan 60% siswa menilai pegawai tata usaha tidak peduli dan tidak bertanya kepada siswa mengenai keperluannya.

Berdasarkan hasil observasi pengamatan dan wawancara, penataan tata ruang kantor tata usaha SMK N 1 Warungasem sesuai dengan kebutuhan dan standarnya dengan berbentuk letter U sehingga memudahkan pegawai dalam bekerja ketika memberikan pelayanan kepada siswa. Namun penataan tata ruang ini juga perlu diperbaiki kembali mengingat tata ruang kantor akan berkaitan dengan jalannya pekerjaan untuk meningkatkan kinerja pegawai. Hal ini juga didukung dari hasil penilaian siswa terhadap tata ruang dengan hasil angket yang menunjukkan 33,3% siswa menilai kondisi tata ruang tertata dengan rapi dan 66,7% siswa menilai kondisi tata ruang tertata dengan tidak rapi.

Penataan arsip di SMK N 1 Warungasem masih perlu penataan, karena pengamatan menunjukkan masih banyak kardus yang berisi dokumen dan berkas-berkas yang belum diarsipkan di lemari arsip atau filling cabinet. Dokumen-dokumen masih dijumpai terletak bertumpukkan didalam kardus dan diletakkan disamping-samping meja. Dokumen-dokumen yang belum tersentuh tersebut dikarenakan masih kurangnya fasilitas tempat penyimpanan arsip. Kemudian pada segi

fasilitas kantor, di SMK N 1 Warungasem memiliki fasilitas kantor yang baik dengan kategori dapat digunakan, ditempati dan dinikmati serta memadai bagi pegawai. Namun untuk fasilitas sosial masih perlu dilengkapi seperti tempat atau wadah kartu SPP, tempat penyimpanan dokumen, tempat duduk untuk menunggu perlu ditambahi. Hal ini juga didukung dari hasil penilaian siswa terhadap fasilitas yang tersedia di ruang tata usaha, dengan hasil sebesar 43,3% siswa menilai fasilitas tersedia dengan lengkap dan 56,7% siswa menilai fasilitas yang tersedia tidak lengkap.

Kompetensi pegawai tata usaha di SMK N 1 Warungasem sudah cukup baik, diantaranya memiliki pegawai dengan lulusan S1 sejumlah 2 pegawai, D3 sejumlah 3 pegawai, D2 sejumlah 1 pegawai, SLTA sejumlah 13 pegawai, dan SLTP sejumlah 2 pegawai, dimana dari masing-masing pegawai memiliki latar belakang sesuai dengan kemampuannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasubag. TU yang menyampaikan bahwa, Melihat kompetensi pegawai TU yang dimiliki ini untuk mengembangkan kompetensi pegawainya, pegawai mengikuti kegiatan-kegiatan pelatihan yang diadakan dari pusat apabila di butuhkan kami mengirimkan sesuai dengan kebutuhan, untuk pelatihan mandiri sendiri belum pernah mengadakan namun untuk memudahkan dan membantu pekerjaan dari pegawai biasanya saling belajar bersama untuk menyelesaikan pekerjaan seperti contoh belum menguasai sistem komputer, proses pengurusan dokumen dan lain sebagainya, sehingga dari kami fleksibel saling membantu satu sama lain dan memberikan pengarahan semisal ada pegawai yang belum paham dengan pekerjaannya.

Permasalahan rendahnya kualitas pelayanan dalam pelayanan administrasi kepada siswa cukup kompleks, dari penataan ruangan dalam kondisi kurang rapi, penataan arsip yang belum tersistematis, fasilitas yang kurang memadai dan kompetensi pegawai yang perlu terus dikembangkan sehingga memunculkan hasil ketidakpuasan dari siswa yang kurang maksimal terhadap pelayanan administrasi

yang diterimanya. Masalah-masalah tersebut harus segera diperbaiki agar tidak menghambat visi dan misi SMK N 1 Warungasem. Sesuai kondisi seperti yang telah diuraikan, perlu dilihat bagaimana pegawai tata usaha sekolah dalam memberikan pelayanan yang maksimal terhadap siswa agar siswa memiliki loyalitas yang baik untuk pelayanan yang diberikan oleh pegawai tata usaha.

Berdasarkan latar belakang diatas menunjukkan bahwa penelitian pada kualitas pelayanan pegawai tata usaha perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pegawai tata usaha mampu memberikan pelayanan secara maksimal, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul "Pengaruh Tata Ruang Kantor, Penataan Arsip, Fasilitas Kantor, dan Kompetensi Pegawai terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Ketatausahaan SMK N 1 Warungasem".

Berdasarkan analisis latar belakang diatas, maka peneliti memperoleh identifikasi masalah sebagai berikut: (1) Adakah pengaruh simultan antara tata ruang kantor, penataan arsip, fasilitas kantor, dan kompetensi pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketatausahaan SMK N 1 Warungasem. (2) Adakah pengaruh secara parsial antara tata ruang kantor terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketatausahaan SMK N 1 Warungasem. (3) Adakah pengaruh secara parsial antara penataan arsip terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketatausahaan SMK N 1 Warungasem. (4) Adakah pengaruh secara parsial antara fasilitas kantor terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketatausahaan SMK N 1 Warungasem. (5) Adakah pengaruh secara parsial antara kompetensi pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketatausahaan SMK N 1 Warungasem.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017:14) Metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang

berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Desain penelitian dalam penelitian ini menggunakan hubungan kausalitas, Sanusi (2017:14) desain penelitian kausalitas yaitu desain penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab akibat antar variabel.

Lokasi penelitian dilaksanakan di Ke-tatausahaan SMK N 1 Warungasem. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa yang menerima pelayanan ketatausahaan di SMK N 1 Warungasem berjumlah 977. Sampel yang digunakan sejumlah 284 menggunakan rumus Slovin dengan taraf signifikansi 5% (Wahyudin, 2015:128), dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu, *probability sampling* dengan *proportional random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan anggota populasi yang dilakukan secara proporsional (Sugiyono, 2017:120).

Terdapat dua jenis variabel pada penelitian ini ada dua, yaitu variabel *independent* (variabel yang mempengaruhi) dan variabel *dependent* (variabel yang dipengaruhi). Variabel yang akan diukur dalam penelitian ini adalah variabel yang terdiri dari variabel tata ruang kantor (X1) dengan indikator dari The Liang Gie (2012:186) yaitu penyusunan tata ruang kantor, penyusunan perabot kantor, dan penyusunan lingkungan fisik. Variabel penataan arsip (X2) dengan indikator dari Mulyono (2011:8) yaitu penyimpanan, penempatan, dan penemuan kembali. Variabel fasilitas kantor (X3) dengan indikator dari Moenir (1987:197) yaitu peralatan kerja, perlengkapan kerja, dan fasilitas sosial. Variabel kompetensi pegawai (X4) dengan indikator dari Sutrisno (2017:204) yaitu pengetahuan, pemahaman, kemampuan, nilai, sikap, dan minat. Kemudian variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (Y) dengan indikator dari Hardiyansyah (2011:42) yaitu

berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Data yang diperoleh pada penelitian ini dikumpulkan menggunakan 4 metode, yaitu yang pertama peneliti melakukan observasi pengamatan mengenai kualitas pelayanan ketatausahaan di SMK N 1 Warungasem, yang kedua peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan 2 pihak yaitu pihak pemberi layanan (kasubbag tata usaha) dan pihak penerima layanan (siswa), kemudian yang ketiga peneliti melakukan penyebaran kuesioner/ angket yang terdiri dari angket studi pendahuluan, angket uji coba penelitian dan angket penelitian dimana pada jenis angket ini bersifat tertutup dengan menggunakan skala likert (likert scale) dengan lima pilihan jawaban untuk setiap pernyataan yang meliputi Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-Ragu (RR), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS), dan metode keempat yaitu dokumentasi. Pada penelitian ini juga menggunakan uji instrumen data yaitu berupa uji validitas dan reliabilitas. Sugiyono (2017:173) menyatakan bahwa valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016:47). Kemudian untuk metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain meliputi uji analisis deskriptif persentase, uji asumsi klasik (uji multikolinieritas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji linieritas), uji regresi linier berganda, dan uji hipotesis (uji F, uji t, koefisien determinasi simultan, dan koefisien determinasi parsial).

Ghozali (2016:96) menjelaskan bahwa “uji statistik F merupakan uji hipotesis penelitian untuk menguji variabel independent (bebas) apakah mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependent (terikat)”. Koefisien determinasi simultan di-

gunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh secara simultan variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*). Sedangkan “uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independent secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependent” (Ghozali, 2016:97). Dan koefisien determinasi parsial digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh secara parsial variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini ada 5, yaitu (1) Adanya pengaruh simultan antara tata ruang kantor, penataan arsip, fasilitas kantor, dan kompetensi pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketatausahaan. (2) Adanya pengaruh secara parsial antara tata ruang kantor terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketatausahaan. (3) Adanya pengaruh secara parsial antara penataan arsip terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketatausahaan. (4) Adanya pengaruh secara parsial antara fasilitas kantor terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketatausahaan. (5) Adanya pengaruh secara parsial antara kompetensi pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketatausahaan.

Hasil analisis regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS 21 diperoleh hasil seperti pada Tabel 1.

Tabel 1 menunjukkan bahwa persamaan regresi linier berganda yang diperoleh adalah: $KL = 5,321 + 0,086PTRK + 0,268PA + 0,208FK + 0,630KP + e$.

Jika variabel tata ruang kantor, penataan arsip, fasilitas kantor, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 5,321. Artinya apabila tata ruang kantor, penataan arsip, fasilitas kantor, dan kompetensi pegawai tidak ada maka kualitas pelayanan akan mengalami kenaikan 5,321. Jika variabel tata ruang kantor mengalami peningkatan sebesar 1 point sedangkan variabel penataan arsip, fasilitas kantor, dan kompetensi pegawai adalah konstanta/ tetap, maka akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,086.

Jika variabel penataan arsip mengalami peningkatan sebesar 1 point sedangkan variabel tata ruang kantor, fasilitas kantor, dan kompetensi pegawai adalah konstanta/ tetap, maka akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,268. Jika variabel fasilitas kantor mengalami peningkatan sebesar 1 point sedangkan variabel tata ruang kantor, penataan arsip, dan kompetensi pegawai adalah konstanta/ tetap, maka akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,208. Jika variabel kompetensi pegawai mengalami peningkatan sebesar 1 point sedangkan

Tabel 1. Tabel Coefficient

| Model | Coefficients ^a | | | | |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | B | Std. Error | | | |
| (Constant) | 5,312 | 3,029 | | 1,754 | ,081 |
| Tata Ruang Kantor | ,086 | ,091 | ,048 | ,944 | ,346 |
| 1 Penataan Arsip | ,268 | ,104 | ,130 | 2,571 | ,011 |
| Fasilitas Kantor | ,208 | ,064 | ,166 | 3,270 | ,001 |
| Kompetensi Pegawai | ,630 | ,057 | ,569 | 11,030 | ,000 |

Sumber: Data diolah, 2019

variabel tata ruang kantor, penataan arsip, dan fasilitas kantor adalah konstanta/ tetap, maka akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0, 630.

Uji hipotesis berdasarkan uji simultan, uji parsial, koefisien determinasi simultan, dan koefisien determinasi parsial. Uji simultan (Uji F): apabila signifikansi <0,05 maka hipotesis alternatif (Ha) diterima, sedangkan apabila signifikansi >0,05 maka hipotesis alternatif (Ha) ditolak, hasil uji simultan dapat dilihat pada Tabel 2.

Berdasarkan tabel ANOVA diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi 0,000 < 0,05 dengan nilai F_{hitung} 137,668. Ini berarti variabel bebas tata ruang kantor, penataan arsip, fasilitas kantor, dan kompetensi pegawai secara simultan benar-benar berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan ketatausahaan. Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa hipotesis H1 dalam penelitian yang berbunyi "Ada pengaruh secara simultan antara tata ruang kantor, penataan arsip, fasilitas kantor, dan kompetensi pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketatausahaan SMK N 1 Warungasem". Diterima. Sedangkan uji parsial (Uji t): apabila signifikansi <0,05 atau $t_{hitung} > t$ tabel maka hipotesis alternatif (H_a) diterima, sedangkan apabila signifikansi >0,05 atau $t_{hitung} < t$ tabel maka H_a ditolak. Hasil uji parsial dapat dilihat pada tabel 1.

Hasil uji t yang tercantum pada tabel 1 diatas dapat dijelaskan sebagai berikut: pada variabel tata ruang kantor diperoleh t_{hitung} = 0,944 dengan signifikansi = 0,346 > 0,05. Nilai tersebut menunjukkan thitung berpengaruh positif tetapi tidak signifikan, maka hipotesis

pada H_a (2) yang berbunyi "Ada pengaruh parsial antara tata ruang kantor terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketatausahaan di SMKN 1 Warungasem". Ditolak. Pada variabel penataan arsip diperoleh thitung = 2,571 dengan signifikansi = 0,011 < 0,05. Nilai tersebut menunjukkan thitung berpengaruh positif dan signifikan, maka hipotesis pada H_a (3) yang berbunyi "Ada pengaruh parsial antara penataan arsip terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketatausahaan di SMKN 1 Warungasem". Diterima.

Pada variabel fasilitas kantor diperoleh t_{hitung} = 3,270 dengan signifikansi = 0,001 < 0,05. Nilai tersebut menunjukkan thitung berpengaruh positif dan signifikan, maka hipotesis pada H_a (4) yang berbunyi "Ada pengaruh parsial antara fasilitas kantor terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketatausahaan di SMKN 1 Warungasem". Diterima. Pada variabel kompetensi pegawai diperoleh t_{hitung} = 11,030 dengan signifikansi = 0,000 < 0,05. Nilai tersebut menunjukkan t_{hitung} berpengaruh positif dan signifikan, maka hipotesis pada H_a (5) yang berbunyi "Ada pengaruh parsial antara kompetensi pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketatausahaan di SMKN 1 Warungasem". Diterima.

Koefisien determinasi simultan analisis koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel bebas tata ruang kantor, penataan arsip, fasilitas kantor, dan kompetensi pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketatausahaan SMK N 1 Warungasem. Hasil pengujian dengan perhitungan analisis regresi linier berganda menggunakan bantuan komputer SPSS 21

Tabel 2. Hasil Uji Simultan (Uji F)

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|-----|-------------|---------|-------------------|
| | Model | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| | Regression | 14262,012 | 4 | 3565,503 | 137,668 | ,000 ^b |
| 1 | Residual | 7225,875 | 279 | 25,899 | | |
| | Total | 21487,887 | 283 | | | |

Sumber: Data diolah, 2019

dan lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel *model summary*^b diatas menunjukkan besarnya nilai *Adjusted R² Square* 0,659 = 65,9%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas tata ruang kantor, penataan arsip, fasilitas kantor, dan kompetensi pegawai bersama-sama mempengaruhi variabel terikat kualitas pelayanan sebesar 65,9% sedangkan sisanya 34,1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi dalam penelitian ini.

Besarnya kontribusi masing-masing variabel *independent* terhadap variabel *dependent* secara parsial diketahui melalui koefisien determinasi parsial (*r²*). Hasil pengujian dengan perhitungan analisis regresi linier berganda menggunakan bantuan komputer program SPSS 21. Hasil pengujian akan dijelaskan pada Tabel 1.

Pada tabel *Coefficients* kolom *Correlations Partial* diatas menunjukkan koefisien determinasi parsial (*r²*) untuk variabel tata ruang kantor dikuadratkan yaitu 0,0562 = 0,003136 nilai tersebut kemudian dikalikan 100% untuk mengetahui besarnya nilai koefisien determinasi parsial (*r²*) adalah 0,3136%. Hal ini berarti variabel tata ruang kantor tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Koefisien determinasi parsial (*r²*) untuk variabel penataan arsip dikuadratkan yaitu 0,1522 = 0,023104 nilai tersebut kemudian dikalikan 100% untuk mengetahui besarnya nilai koefisien determinasi parsial (*r²*) adalah 2,3104%. Hal ini berarti variabel penataan arsip berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Koefisien determinasi parsial (*r²*) untuk variabel fasilitas kantor dikuadratkan yaitu 0,1922 = 0,036864 nilai tersebut kemudian dikalikan 100% untuk mengetahui besarnya nilai koefisien determinasi parsial (*r²*) adalah 3,6864%. Hal ini berarti variabel fasilitas kan-

tor berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Koefisien determinasi parsial (*r²*) untuk variabel kompetensi pegawai dikuadratkan yaitu 0,5512 = 0,303601 nilai tersebut kemudian dikalikan 100% untuk mengetahui besarnya nilai koefisien determinasi parsial (*r²*) adalah 30,3601%. Hal ini berarti variabel kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis deskripsi persentase berkaitan dengan tata ruang memiliki nilai indeks sebesar 78,4 dalam kriteria tinggi, dengan masing-masing nilai indeks per indikator 78,9; 76,7; dan 79,5 tergolong kriteria tinggi semua. Namun salah satu item pernyataan yang ada di variabel tata ruang kantor ini juga memiliki nilai indeks terendah yaitu sebesar 71,2 mengenai “Jumlah lemari yang ada diruang tata usaha cukup untuk menyimpan semua dokumen”. Bahwasanya jika dilihat dari definisi tata ruang kantor menurut George Terry dalam Gie (2012:186), menyatakan bahwa tata ruang kantor adalah penentuan mengenai kebutuhan-kebutuhan ruang dan tentang penggunaannya secara terperinci dari ruangan tersebut untuk menyiapkan suatu susunan yang praktis dari faktor-faktor fisik yang dianggap perlu bagi pelaksanaan kerja perkantoran dengan biaya yang layak. Hal tersebut menjelaskan bahwa mengenai pemenuhan kebutuhan yang ada diruang tata usaha ini menyesuaikan dengan kebutuhan yang dianggap perlu, sehingga pada pernyataan dengan nilai indeks rendah mengenai jumlah lemari yang ada diruang tata usaha cukup untuk menyimpan semua dokumen tersebut tidak mempengaruhi kualitas pelayanan. selain itu juga didukung dari pendapat Anjum dalam Sukoco (2007:200-201), menyebutkan bahwa lemari atau *filling cabinet* lebih meyakinkan

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan (R2)

| Model Summary ^b | | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | ,815 ^a | ,664 | ,659 | 5,089 | 1,812 |

Sumber: Data diolah, 2019

lemari multi fungsi, dalam arti dapat menyimpan arsip manual maupun elektronik secara bersama dengan bentuk yang cukup dinamis, dan mereka menganggap lemari yang terlalu besar kurang disukai karena cukup menyita tempat kerja.

Berdasarkan analisis hasil di atas, bahwa tata ruang kantor yang ada tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan, karena tata ruang kantor yang ada sudah dirasa sesuai dan memiliki nilai indeks kategori tinggi, dan para pegawai sudah merasa nyaman dalam menyelesaikan pekerjaannya, hal ini didukung oleh hasil yang signifikan dari indikator minat yang ada dalam kompetensi pegawai, dalam indikator tersebut menyatakan pegawai tata usaha terlihat menyukai pekerjaannya. Maka tata ruang kantor yang ada sudah dirasa sesuai sehingga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Pegawai akan tetap menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya di Kantor Ketatausahaan SMK N 1 Warungasem, selain itu juga pelaksanaan pelayanan tata usaha paling utama didepan loket sehingga untuk tata ruang tata usaha tidak terlalu berpengaruh pada layanan tata usaha. Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian M. Farid Maulana (2018) yang menyimpulkan bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap kualitas pelayanan tetapi tidak signifikan.

Penataan arsip disebut juga sebagai manajemen kearsipan, manajemen kearsipan adalah pekerjaan pengurusan arsip yang meliputi pencatatan, pengendalian dan pendistribusian, penyimpanan, pemeliharaan, pengawasan, pemindahan, dan pemusnahan (Amsyah, 2005:4). Kegiatan penataan arsip ini sangat penting dalam proses pelayanan hal ini karena dapat membantu pelanggan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif persentase penataan arsip diukur dengan menggunakan tiga indikator yaitu penyimpanan, penataan, dan penemuan kembali. Ketiga indikator tersebut memiliki nilai indeks rata-rata 74,6 dalam kategori tinggi. Indikator penyimpanan termasuk dalam kategori ter-

tinggi yaitu 79%. Hal tersebut menunjukkan bahwa, penyimpanan arsip yang ada di kantor ketatausahaan di SMK N 1 Warungasem tersimpan dengan rapi. Indikator dengan kategori terkecil yaitu pada penemuan kembali sebesar 71,1%. Hal tersebut menunjukkan bahwa, di kantor tata usaha masih kesusahan dalam proses penemuan kembali sehingga responden merasa pelayanan yang diberikan kurang maksimal seharusnya dalam penemuan kembali ini dapat dilakukan dengan cepat agar pelayananpun memuaskan. Sedangkan untuk indikator penataan adalah sebesar 73,7%.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan untuk indikator penyimpanan mendapatkan kategori tinggi karena kantor tata usaha SMK N 1 Warungasem menyediakan lemari arsip dikantor untuk menyimpan dokumen-dokumen yang perlu disimpan, kemudian dalam pelayanan terhadap siswa seperti terdapat wadah SPP untuk meletakkan kartu SPP siswa agar tidak tercecer dan memudahkan siswa dalam mencari SPP nya. Sedangkan untuk indikator penemuan kembali mendapat kategori rendah karena pada bagian ini seorang pegawai kesusahan dalam mencari dokumen ataupun arsip, karena penyimpanan arsip yang tidak tersistematis sehingga menyusahkan dalam penemuan kembali arsip, sedangkan pada segi pelayanan dengan siswa juga pada kasus penemuan kembali SPP yang masih berbelit-belit dikarenakan SPP yang disimpan tidak disesuaikan dengan jurusannya ataupun dengan urutan abjad. Hal ini sejalan dengan hasil nilai indeks item 17 mengenai "penemuan kembali dokumen berbelit-belit" termasuk dalam kategori sedang sebesar 60,9%. Hasil tersebut berwujud bahwa responden menyatakan masih kurang puas dalam proses penemuan kembali arsip yang ada di ruang tata usaha, dimana seharusnya untuk memudahkan penemuan kembali arsip, seorang pegawai dapat melakukan *filling* yang sistematis terlebih dahulu dan efisien sehingga memudahkan proses penemuan kembali arsip.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kajual dkk (2017) yang berjudul "Pengaruh pengelolaan

kearsipan terhadap efisiensi kerja karyawan pada PT BPR Prisma Dana Manado” dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa, pengelolaan kearsipan berpengaruh positif terhadap efisiensi kerja, dalam hal ini pengelolaan kearsipan yang baik dikatakan akan berpengaruh pada pemberian layanan yang maksimal pula kepada seluruh konsumen atau masyarakat. Didukung dari penelitian lain Wulan-sari (2015) yang berjudul “Pengelolaan arsip dalam mendukung pelayanan informasi pada bagian tata usaha SMK Masehi PSAK Ambarawa” dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa penataan arsip berpengaruh untuk menunjang kegiatan pelayanan informasi.

Fasilitas kantor merupakan sarana prasarana yang menjadikan keberhasilan dalam sebuah instansi atau kelembagaan yang dapat menyelesaikan tugas para pegawai yang ada didalamnya, Moenir (1987:1997) menjelaskan bahwa, fasilitas merupakan sesuatu yang dipakai, ditempati dan dinikmati oleh para pegawai serta para pengguna fasilitas tersebut yaitu siswa. Fasilitas yang memadai akan mempengaruhi keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya dengan hasil yang maksimal akan berpengaruh terhadap kepuasan dalam memberikan pelayanan secara langsung.

Dalam penelitian ini hasil analisis deskripsi persentase pada fasilitas kantor diukur dengan menggunakan tiga indikator yaitu peralatan kerja, perlengkapan kerja, dan fasilitas sosial. Berdasarkan ketiga indikator tersebut, jawaban responden menunjukkan berada pada kategori tinggi yaitu sebesar 76,4. Indikator peralatan kerja termasuk dalam kategori tertinggi yaitu sebesar 78,9%. Hal tersebut menunjukkan bahwa, pemenuhan peralatan kerja untuk mendukung pekerjaan di kantor tata usaha sudah memadai. indikator dengan kategori terkecil yaitu fasilitas sosial sebesar 73,5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa, penyediaan fasilitas sosial untuk memberikan pelayanan administrasi belum memadai. sedangkan untuk indikator perlengkapan kerja adalah sebesar 76,9.

Berdasarkan fenomena yang terjadi

dilapangan untuk indikator peralatan kerja mendapat kategori tertinggi karena dari hasil observasi pengamatan untuk penyediaan peralatan kerja di kantor tata usaha sudah memadai dan sesuai kebutuhan, hal ini juga didukung dari pernyataan narasumber bagian kabag tata usaha bahwa untuk penyediaan fasilitas alat kerja kami sudah memadai, karena apabila masih kekurangan alat kerja ataupun ada kerusakan dari pihak sekolah langsung melakukan penyediaan kembali alat kerja yang dibutuhkan tersebut, misal seperti komputer, printer, alat tulis dan lain sebagainya.

Sedangkan untuk indikator fasilitas sosial mendapat kategori rendah karena kurangnya perhatian terhadap pemenuhan fasilitas sosial yang dibutuhkan seperti loket pelayanan yang kecil, wadah SPP, kursi tunggu, dan lainnya. Maka minimnya kebutuhan-kebutuhan mengenai fasilitas sosial yang dibutuhkan dalam pelayanan ini mampu mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada di kantor tata usaha SMK N 1 Warungasem. Hal ini juga sejalan dengan hasil nilai indeks per item terendah yang terdapat di item ke 25 mengenai “Setiap pegawai mempunyai ruangan sendiri” memiliki nilai indeks sebesar 65,8 kategori sedang. Hal ini mengungkapkan bahwa perlunya fasilitas ruangan tersendiri untuk kantor tata usaha agar dalam memberikan pelayanan lebih maksimal. Hal ini sesuai dengan pendapat Moenir (2001:119) bahwa fasilitas berfungsi sebagai sarana pelayanan untuk mempercepat proses melaksanakan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu, meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa, kualitas produk yang lebih baik/terjamin, ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin, lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya, menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Penelitian Farid (2018) yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik, Fasilitas Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Se-Kecamatan Gunungpati” menyimpulkan

bahwa Fasilitas berpengaruh positif sebesar 8,29% terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan se Kecamatan Gunugpati Semarang. Hal ini juga senada dengan penelitian Wulandari (2016) yang berjudul "Pengaruh Disiplin Kerja, Fasilitas Kerja, dan Komunikasi Internal Terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Blora Kabupaten Blora "yang menyampaikan bahwa fasilitas kerja yang baik yaitu fasilitas kerja yang dapat digunakan dan tersedia memadai dalam suatu kantor sehingga akan memberikan kenyamanan bagi penggunaanya yang akan meningkatkan hasil pelayanan yang optimal.

Kompetensi pegawai merupakan kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2016:271). Kompetensi pegawai sangat berpengaruh pada hasil kinerja dari seorang pegawai, kompetensi yang tinggi maka tingkat pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki akan berpengaruh pada hasil kinerja seorang pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugasnya.

Berdasarkan pada hasil analisis deskriptif persentase kompetensi pegawai yang diukur dengan menggunakan 6 indikator yaitu pengetahuan, pemahaman, kemampuan/keterampilan, nilai, sikap dan minat memiliki nilai rata-rata indeks sebesar 79,3% dalam kategori tinggi. Indikator nilai termasuk dalam kategori tertinggi yaitu sebesar 82,8%. Hal tersebut bahwa, pegawai tata usaha memiliki nilai yang baik dan kompeten dalam memberikan pelayanan kepada siswa. Indikator dengan kategori terkecil adalah minat yaitu sebesar 73,2%. Hal tersebut menunjukkan bahwa, pegawai memiliki minat yang rendah dalam bekerja baik antar sesama pegawai maupun dalam hal melayani siswa sehingga siswa merasa kurang puas dengan pelayanan yang ada. Sedangkan untuk indikator lain memiliki nilai indeks sebagai berikut pengetahuan 77,1%, pemahaman 78,6%, kemampuan/keterampilan 81,1%, dan sikap 82,7%.

Melihat fenomena yang terjadi dilapan-

gan untuk indikator nilai mendapat kategori tinggi karena pegawai tata usaha di SMK N 1 Warungasem memiliki nilai yang baik dan kompeten dalam memberikan pelayanan kepada siswa sehingga siswa merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya, seperti pelayanan yang menyenangkan, jujur, dan tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada siswa. Sedangkan untuk indikator minat mendapat nilai indeks rendah karena pegawai terlihat kurang minat dalam melayani. Hal ini juga sejalan dengan hasil nilai indeks per item yang terdapat pada indikator minat yang memiliki nilai indeks paling rendah yaitu sebesar 64,8% kategori sedang. Item pernyataan ini mengenai pegawai tata usaha cenderung mengerjakan tugas yang dikuasanya saja, hal ini menyatakan bahwa kurangnya minat untuk saling bekerjasama antar pegawai dalam menyelesaikan tugas, sehingga mempengaruhi kepuasan pelayanan siswa.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurchasanah (2017) yang berjudul "Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik dan Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Kembang Kabupaten Jepara" menyampaikan bahwa, "Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Kembang Kabupaten Jepara. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi kompetensi pegawai maka semakin baik kualitas pelayanan yang akan dicapai dan sebaliknya semakin rendah kompetensi pegawai maka semakin rendah kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kembang Kabupaten Jepara".

SIMPULAN

Adapun simpulan yang dapat ditarik dari penelitian yang telah dilakukan yaitu (1) Ada pengaruh positif secara simultan antara tata ruang kantor, penataan arsip, fasilitas kantor, dan kompetensi pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketatausahaan SMK N 1 Warungasem. (2) Ada pengaruh

positif dan tidak signifikan secara parsial antara tata ruang kantor terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketatausahaan SMK N 1 Warungasem. (3) Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara penataan arsip terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketatausahaan SMK N 1 Warungasem. (4) Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara fasilitas kantor terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketatausahaan SMK N 1 Warungasem. (5) Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kompetensi pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketatausahaan SMK N 1 Warungasem.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada: (1) Ahmad Nurkhin, S.Pd., M.Si. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi, (2) Wisudani Rahmaningtyas, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dengan penuh kesabaran serta tanggung jawabnya selama membimbing penyusunan skripsi, dan Dosen Pembimbing penulisan manuskrip artikel yang telah memberikan masukan dan bimbingan dalam menulis manuskrip artikel penelitian, (3) Bapak M. Romadhon, selaku Kasubbag Tata Usaha SMK N 1 Warungasem yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Ketatausahaan SMK N 1 Warungasem yang telah membantu memberikan data yang dibutuhkan selama penelitian, dan (4) Orang tua, Keluarga, dan teman-teman yang selalu memberikan doa dan dukungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amsyah, Zulkifli. (2005). *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Anggraini, Ristalia., & Oktarina, Nina. (2018). Pengaruh Kedisiplinan Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Tata Ruang Kantor terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Economic Education Analysis Journal*, 3(1).
- Asri, Merisa, Irmadita. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja, Pengalaman Kerja, Fasilitas Kerja, dan Komunikasi Internal terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Kemampuan Pegawai Mengelola Arsip sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pegawai Kantor Kelurahan Se-Kecamatan Gunungpati Semarang). *Economic Education Analysis Journal*, 4(1).
- Cheruiyot, Thomas K, & Maru, Loice C. (2013). Service Quality and Relative Performance of Public Universities in East Africa. *The TQM Journal*, Vol. 25 Issue: 5, pp.533-546.
- Febriarti, Nartika, Puspita. (2015). Pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintah pada pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen. *Economic Education Analysis Journal*, 4(1).
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IMB SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gie, The Liang. (2012). *Administrasi Perkantoran Modern*. Cetakan keempat belas. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikatornya, dan Implementasinya*. Cetakan I. Yogyakarta: Gava Media.
- Kajual, dkk. (2017). *Pengaruh pengelolaan kearsipan terhadap efisiensi kerja karyawan pada PT BPR Prisma Dana Manado*.
- Maulana, Muhammad Farid. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik, Fasilitas Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Se-Kecamatan Gunungpati. *Economic Education Analysis Journal*, 3(1).
- Moenir. (1987). *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta: Gunung Agung.
- _____. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mulyono, Sularso. (2011). *Manajemen Kearsipan*. Semarang: UnnesPress.
- Nasekha, Faizatun. (2017). Pengaruh Tata Ruang Kantor, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan untuk siswa di Tata Usaha SMK NU 01 Kendal.

- Economic Education Analysis Journal*, 3(1), 2252-6544.
- Nurchasanah. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik dan Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Kembang Kabupaten Jepara. *Economic Education Analysis Journal*. 3(1), 2252-6544.
- Ruffiah. (2018). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Budaya Organisasi, dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3), 1163-1177.
- Sanusi, Anwar. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sinaga, A., & Kusumantoro, K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Anggota dan Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha. *Dinamika Pendidikan*, 10(1), 1-15.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukoco, Badri Munir. (2007). *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Surabaya: PT Gelora Aksara Pratama.
- Sutrisno, Edy. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Kesembilan*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Ulya, Naf'a, Syafa'atul., & Palupiningdyah. (2017). The Influence of Management and Competence of the Archivist on the Quality Service in the Department of Education and Culture of Demak. *Economic Education Analysis Journal*. 3(1), 2252-6544.
- Wahyudin, Agus. (2015). *Metodologi Penelitian: (Penelitian Bisnis & Pendidikan)*. Edisi satu. Semarang: Unnes Press.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Edisi kelima. Jakarta: Raja Grafindo Pustaka.
- Wulansari, Ana, Mariska. & Ismiyati. (2015). Pengelolaan Arsip dalam Mendukung Pelayanan Informasi pada Bagian Tata Usaha SMK Masehi PSAK Ambarawa. *Economic Education Analysis Journal*, 4(3).
- Wulandari, Rizki. (2016). Pengaruh Disiplin Kerja, Fasilitas Kerja, dan Komunikasi Internal Terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Blora Kabupaten Blora. *Economic Education Analysis Journal*, 3(1).