

**PENGARUH ADMINISTRASI KEARSIPAN DAN PROFESIONALISME PEGAWAI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SUBAGIAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
SEKOLAH TINGGI PENERBANGAN INDONESIA CURUG TANGERANG**

Dini Wagini⁽¹⁾

Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia

ABSTRAK: Kualitas pelayanan yang baik merupakan penilaian yang bersifat multidimensi yang diberikan kepada suatu organisasi penyedia layanan. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal perlu didukung beberapa factor yang mempengaruhinya. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kearsipan dan profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan Subagian Administrasi Pendidikan di Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dengan menggunakan statistic untuk membantu menganalisa data yang diperoleh dari lapangan. Data utama penelitian diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 50 responden yang menjadinsampel, kemudian diolah menggunakan rumus korelasi, determinasi dan uji F (Anova). Hasil penelitian menunjukkan bahwa administrasi kearsipan dan profesionalisme pegawai mempunyai korelasi yang kuat, terbukti dari hasil penghitungan r sebesar 0,738. Hal ini menunjukkan adanya korelasi positif dan signifikan, selanjutnya koefisien determinasi diperoleh sebesar 54,5% sedangkan sisanya sebesar 45,5% dipengaruhi factor lain.

Kata Kunci: Administrasi kearsipan, profesionalisme pegawai, kualitas pelayanan

ABSTRACT: *Good service quality is a multidimensional assessment given to a service provider organization. To achieve optimal service quality need to be supported by some of the factors that influence it. This research was conducted in order to determine how much influence the archival and professionalism of employees to service quality subpart Administration Indonesia Civil Aviation Institute. The method used in this research is quantitative method, using statistics to help analyze the data obtained from the field. The main data was obtained by spreading questionnaires to a sample of 50 respondents, then processed using a correlation formula, determination and F test (Anova). The results showed that administration of archives and competence of the employees have a strong correlation, evident from the calculation of 0.738. This shows the positive and significant correlation, then the coefficient of determination obtained for 54.5% while the remaining 45.5% influenced by other factors.*

Keyword: *Archival administration, employee professionalism, quality of service*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap kegiatan yang ada, baik di instansi pemerintah maupun swasta memerlukan yang namanya penyimpanan, pencatatan serta pengolahan dokumen, baik dokumen masuk maupun dokumen keluar dengan sistem tertentu dan dapat di pertanggung jawabkan. Kegiatan ini disebut dengan istilah Administrasi Kearsipan.

Kearsipan merupakan salah satu kegiatan yang tidak bisa dihilangkan dalam organisasi. Arsip yang dimiliki oleh organisasi harus dikelola dengan baik sebab tertib administrasi pada bidang kearsipan akan sangat membantu tugas pimpinan serta membantu mekanisme kerja dari seluruh pegawai dari instansi yang bersangkutan dalam pencapaian tujuan agar lebih efektif dan efisien.

Informasi yang di peroleh secara kongkrit dapat menghindari salah komunikasi, serta mencegah adanya duplikasi pekerjaan dan membantu mencapai efisiensi kerja. Arsip mempunyai nilai dan peran yang sangat penting karena arsip merupakan bahan bukti otentik atau resmi mengenai penyelenggaraan administrasi perusahaan.

Kementerian perhubungan sendiri telah mengeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 94 tahun 2013 tentang Pedoman penyusunan arsip di Lingkungan Kementerian Perhubungan (Berita Negara Rwpublik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1499).

Arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informassi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh Lembaga Negara, Pemerintah Daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan, bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. (Bab 1 pasal 1 PM.94 tahun 2013).

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang baik perlu adanya dukungan dari sumber daya manusia yang ada yaitu kaitannya dengan profesionalisme kerja. Pegawai yang dikatakan profesional adalah pegawai yang menjalankan profesi dan berpegang pada nilai

moral yang mengarahkan dan mendasari perbuatan luhur. Dengan demikian seorang profesional jelas harus memiliki kemampuan tertentu yang diperoleh melalui sebuah proses pendidikan maupun pelatihan yang khusus (arsiparis), dan disamping itu pula ada unsur semangat pengabdian (panggilan profesi) didalam melaksanakan suatu kegiatan kerja.

Dengan tertibnya administrasi kearsipan yang baik serta dibarengi tingkat profesionalisme kerja pegawai yang baik juga maka selain mempermudah dalam proses kerja, juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia (STPI) Curug. yang memiliki tugas dan fungsi mendidik putra putri terbaik bangsa untuk menjadi sumber daya manusia yang ahli dan terampil di bidang penerbangan, yang diakui secara Nasional maupun Internasional. STPI memiliki 4 (empat) Jurusan Pendidikan, yaitu Jurusan Penerbang, Jurusan Teknik Penerbangan, Jurusan Keselamatan Penerbangan dan Jurusan Manajemen Penerbangan. Setiap jurusan pendidikan terbagi dalam beberapa program studi.

Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia dalam kegiatan operasional administrasi kesehariannya terdapat unsur terpenting dalam sebuah lembaga perguruan tinggi yaitu mengenai pelayanan yang diberikan terhadap anak didiknya, sehingga dapat menimbulkan kepuasan. Kondisi permasalahan yang ada saat ini yaitu khususnya di bidang Subag Adimistrasi Pendidikan, dirasa masih banyak kelemahan, seperti :

1. Database taruna dan taruni yang belum terorganisir dengan baik.
2. Kelengkapan sarana prasarana penunjang administrasi kearsipan yang kurang memenuhi standar (rusak).
3. Kompetensi pegawai (SDM) bagian administrasi kearsipan yang masih rendah.
4. Kurangnya jumlah personel bagian Akademik Ketarunaan
5. Kualitas pelayanan yang belum optimal

Dari beberapa fenomena yang ada terlihat bahwa pelaksanaan kearsipan di Subag Adimistrasi Pendidikan di Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia belum seutuhnya berjalan sebagaimana mestinya sehingga dapat berdampak pada lemahnya kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga jika hal

ini dibiarkan dapat berakibat yang sangat fatal terhadap kelangsungan dari lembaga tersebut selain itu efek pertama yang mungkin dapat terjadi yaitu dari menurunnya tingkat kepuasan para taruna dan taruni yang sedang menimba ilmu di STPI. Oleh sebab itu penulis merasa tertarik dan ingin meneliti lebih lanjut mengenai : **Pengaruh Kearsipan Dan Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Subag Administrasi Pendidikan Di Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia Curug Tangerang.**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas penulis mengidentifikasi masalah yang dapat menurunkan kualitas pelayanan Subag Adimistrasi Pendidikan di Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia, adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya sarana pendukung kearsipan.
2. Banyaknya arsip yang tercampur antara arsip yang masih terpakai dan sudah tidak dipakai lagi, sehingga menyulitkan pencarian ketika sedang dibutuhkan.
3. Rendahnya kompetensi pegawai, sehingga kualitas kerja mereka cenderung rendah, hal ini dapat mengakibatkan lamanya proses pelayanan.
4. Kurangnya kerjasama antar pegawai di bagian pelayanan kearsipan. Hal ini terlihat dengan hanya mengandalkan 1 orang yg bertugas menangani arsip tersebut saja yang mengetahui keberadaan arsip dimaksud. Hal ini berpengaruh terhadap pelayanan khususnya dalam kearsipan menjadi terhambat.
5. Kurangnya motivasi yang diberikan pimpinan terhadap bawahan.
6. Tidak adanya pelatihan yang memadai bagi pegawai mengenai kearsipan.
7. Tingkat profesionalisme kerja pegawai yang rendah.
8. Kualitas pelayanan yang belum optimal

C. Pembatasan dan Perumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Pembatasan masalah digunakan agar penelitian yang dilaksanakan dapat fokus dan tidak keluar dari permasalahan yang diteliti, untuk itu penulis membatasi masalah hanya pada: Kearsipan (X_1), Profesionalisme Pegawai (X_2) dan Kualitas Pelayanan (Y). Sedangkan objek yang diteliti di batasi hanya pada Subag

Adimistrasi Pendidikan di Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia Curug Tangerang.

2. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang penelitian diatas, penulis merumuskan masalahnya sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh kearsipan terhadap kualitas pelayanan Subag Adimistrasi Pendidikan di Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia?.
2. Seberapa besar pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan Subag Adimistrasi Pendidikan di Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia?.
3. Seberapa besar pengaruh kearsipan dan profesionalisme pegawai secara bersama sama terhadap kualitas pelayanan Subag Adimistrasi Pendidikan di Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mencari pembuktian terhadap permasalahan yang telah diutarakan sebelumnya pada rumusan masalah, yaitu :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kearsipan terhadap kualitas pelayanan Subag Adimistrasi Pendidikan di Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan Subag Adimistrasi Pendidikan di Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia.

E. Manfaat Penelitian

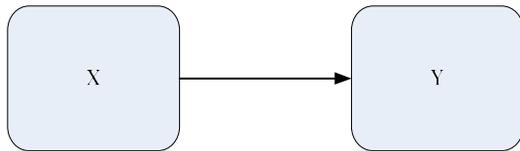
Sebagai masukan bagi pihak Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia khususnya bagian Subag Adimistrasi Pendidikan, terutama dalam pelaksanaan tertib administrasi kearsipan, profesionalisme pegawai yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan khususnya bagi taruna dan taruni di Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia Curug Tangerang.

II. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai penelitian *explanatory Reseach*, karena sifatnya empiris dan sistematis, dimana peneliti tidak mengendalikan variabel bebas. Selain itu pada penelitian ini juga menjelaskan hubungan kausal antara tertib administrasi

kearsipan, profesionalisme pegawai dan kualitas pelayanan.

Penelitian yang dilaksanakan termasuk kedalam penelitian asosiatif. Menurut Sugiyono (2008:11) penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variable atau lebih.



Gambar 1 Hubungan Kausal Sebab Akibat
Sumber : Sugiyono (2008:12)

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, maka pada penelitian ini digunakan metode kuantitatif, karena berlandaskan pada filsafat positivisme yaitu memandang bahwa realitas, gejala atau fenomena dapat dikalsifikasikan, relatif tetap, konkrit, teramati, terukur dan bersifat hubungan sebab akibat, dilakukan pada populasi atau sampel tertentu yang representative yang diambil secara random, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada populasi tersebut, proses penelitian bersifat deduktif yaitu untuk menjawab rumusan masalah digunakan konsep atau teori, sehingga dapat dirumuskan hipotesis yang akan diuji melalui pengumpulan data lapangan dengan menggunakan instrument penelitian selanjutnya data yang telah diperoleh dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan statistik deskriptif atau inferensial, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang dirumuskan terbukti atau tidak. Sugiyono (2008:8).

Adapun Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Variabel Kearsipan sebagai variabel bebas pertama (X_1).
2. Variabel Profesionalisme Pegawai sebagai variabel bebas kedua (X_2).
3. Variabel Kualitas Pelayanan sebagai variabel terikat (Y).

1. Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Pengumpulan data dapat diperoleh dari dua sumber yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sugiyono (2008:156) melalui :

1. Studi pustaka
2. Obserfasi
3. Wawancara
4. Kuisisioner

2. Teknik Sampel

a. Populasi

Jadi, populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu yang mempunyai kaitan dengan masalah yang diteliti. Adapun jumlah populasi dalam penelitian ini adalah taruna dan taruni Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia angkatan 2015. Sebanyak 50 Orang

b. Sampel Penelitian

Sugiyono (2006:91) mengatakan bahwa : Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang ditarik harus diperhatikan dapat mewakili dari seluruh populasi artinya sampel dianggap dapat menggambarkan keadaan atau ciri populasi.

Untuk keperluan penarikan sampel ini penulis menggunakan teknik kuota yaitu ditentukan sebanyak 50 responden.

3. Teknik Analisis Data

a. Rancangan Uji Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrumen pengukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Dalam mengukur tingkat kualitas pelayanan sejauh ini menggunakan kuesioner.

Untuk melakukan uji validitas, metode yang kita lakukan adalah dengan mengukur korelasi antara butir-butir pertanyaan dengan skor pertanyaan secara keseluruhan, buku analisis statistic dengan Microsoft excel & SPSS, (Purbayu Budi Santosa, Ashari 2005:247).

Adapun rumus yang digunakan yaitu *Pearson Product Moment*, selanjutnya dibandingkan dengan nilai r tabel, dengan r hitung lebih besar dari r tabel, maka instrument tersebut valid.

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\}\{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Sugiyono (2008: 212)

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien korelasi
- x = Variabel bebas
- y = Variabel terikat
- n = Jumlah sampel

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan konsisten dari alat ukur dalam mengukur gejala yang sama dilain kesempatan. Kuesioner yang mengukur kualitas pelayanan, maka hasil kuesioner tersebut akan sama jika digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada penelitian yang lain. Purbayu Budi Santosa, Ashari (2005:251).

Untuk menguji validitas alat ukur, terlebih dahulu dicari harga korelasi dengan rumus *Pearson Product Moment*, seperti pada pengujian validitas, selanjutnya dihitung nilai rij dengan menggunakan rumus *Spearman Brown*, kemudian dibandingkan dengan nilai r tabel. Kriteria yang berlaku untuk pengujian reliabilitas adalah jika nilai rij > r tabel, maka reliabel.

$$r_i = \frac{2r_b}{1+r_b} \quad \text{Sugiyono (2008 : 149)}$$

Keterangan:

- r_i = Reliabilitas internal seluruh instrumen
- r_b = Korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua.

b. Analisis Deskriptif

Data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitaif yang menunjukkan fakta, sebagaimana dikemukakan oleh Ridwan (2006;106). Analisis data dilakukan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Dalam analisis data terlebih dahulu perlu dipahami pengertian tentang data itu sendiri.

Adapun pengumpulan data dalam penelitian ini berupa angket atau lembar kuesioner yang terdiri dari beberapa pernyataan, sesuai dengan butir-butir pada table operasional variabel.

Jawaban yang diterima selanjutnya dinilai dengan menggunakan skala Likert, sebagai mana dikemukakan oleh Sugiyono (2006:69), sebagai berikut:

Skala Likert, digunakan untuk mengukur atau menilai persepsi seseorang atau sekelompok orang, tentang fenomena yang akan diteliti atau ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Dengan menggunakan *Skala Likert*, maka variabel yang akan diteliti diukur melalui indikator-indikatornya, yang merupakan titik tolak untuk menyusun instrument, yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan untuk dijawab responden.

Jawaban atas pertanyaan atau pernyataan setipa instrument yang menggunakan *Skala Likert*, mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan sangat negatif, yang dapat berupa pernyataan, sedangkan untuk keperluan analisis secara kuantitatif, maka jawaban-jawaban tersebut diberi skor, skor tertinggi untuk pernyataan yang sangat positif, dan skor terendah untuk pernyataan yang sangat negative, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1 *Skala Likert*

No	Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Penelitian yang dilakukan ini ini termasuk penelitian kuantitatif, teknik analisis yang digunakan yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan, atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Sedangkan statistik inferensial (sering juga disebut statistik induktif atau probabilitas) adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Kebenaran dalam statistik ini bersifat

peluang (*probability*). Peluang kesalahan atau kepercayaan ini disebut dengan taraf signifikan (*level of significant*). Pada penelitian ini ditetapkan tingkat kesalahannya 10 % atau $\alpha = 0,1$, dengan demikian tingkat kepercayaannya adalah 90%.

Penelitian ini termasuk dalam statistik inferensial parametris. Statistik parametris digunakan untuk menguji parameter populasi melalui statistik, atau menguji ukuran populasi melalui data sampel, hal tersebut sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2006:171).

Dalam aplikasi analisis ini dilakukan pengujian terhadap tiga hipotesis yang diajukan, dan untuk memastikan apakah variabel bebas (X_1 dan X_2), baik secara individu (*parsial*) maupun secara simultan (*overall*) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y). kemudian ketiga hipotesis yang diajukan, diuji dengan menggunakan program SPSS / *Statistic Packages for Social Science* versi 21.

Setelah melakukan pengujian tersebut diatas, kemudian dilakukan proses analisis data, untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini, yaitu dengan analisis regresi linier sederhana, regresi linier ganda, dan analisis korelasi sederhana dan korelasi ganda.

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui bentuk hubungan fungsional antar variabel bebas (*independent variable*), dengan variabel tidak bebas (*dependence variable*). Secara kuantitatif hubungan antara variabel bebas dengan variabel tidak bebas dapat diformulasikan dalam bentuk persamaan matematis yang disebut persamaan regresi.

Persamaan regresi yang terdiri dari sebuah variabel bebas dan sebuah variabel tak bebas, disebut persamaan regresi linier sederhana. Sedangkan persamaan regresi yang terdiri dari beberapa variabel bebas dan sebuah variabel tak bebas, disebut persamaan regresi linier berganda. Rumus untuk analisis regresi linier berganda, yaitu sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 \text{ Sugiyono, (2008:224)}$$

Keterangan:

Y = Variabel Terikat.

X_i = Variabel Bebas ke i.

a = Penduga untuk α (intersep).

b_i = Penduga untuk β (koefisien regresi untuk variabel bebas ke-i).

d. Analisis Korelasi *Product Moment*

Apabila data berbentuk interval, menguji hipotesis asosiatif digunakan korelasi *product moment*. Korelasi *product moment* melukiskan hubungan antara gejala interval. Sugiyono (2008:212). Adapun rumus korelasi yang akan digunakan adalah:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisienkorelasiantara x dan y

$\sum x$ = Jumlahseluruhskor x

$\sum y$ = Jumlahseluruhskor y

$\sum x^2$ = Jumlahkuadratskor x

$\sum y^2$ = Jumlahkuadratskor y

$\sum xy$ = Jumlahhasilperkalian skor x dan skor y

n = Jumlahsampel yang diteliti.

Untuk memberikan interpretasi terhadap kuatnya pengaruh maka dapat digunakan pedoman pada tabel berikut ini. Sugiyono (2005 : 214).

Tabel 2 Pedoman Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.00 – 0.199	Sangat Rendah
0.20 – 0.399	Rendah
0.40 – 0.599	Sedang
0.60 – 0.799	Kuat
0.80 – 1.000	Sangat Kuat

e. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya tingkat dalam persen, yang ditimbulkan oleh variabel (X) terhadap variabel (Y). Adapun teknik penghitungan koefisien determinasi menggunakan rumus:

$$KD = (r_{xy})^2 \cdot 100\%$$

Keterangan:

KD = Nilai Koefisien Determinan

r_{xy} = Nilai Koefisien Korelasi

f. Uji Signifikansi

Untuk menguji signifikan pengaruh, yaitu apakah pengaruh yang ditemukan berlaku

untuk seluruh sampel yang ada atau tidak, maka di uji signifikansinya menggunakan rumus:

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \text{ Sugiyono (2007 : 184)}$$

keterangan :

t-hitung = Nilai t

r = Nilai koefisien korelasi

n = Jauh sampel

g. Rancangan Uji Hipotesis

Rancangan uji hipotesis merupakan langkah-langkah untuk menguji hipotesis yaitu untuk mengetahui atau membuktikan kebenaran hipotesis yang telah dirumuskan berikut ini rancangan uji hipotesis yang di gunakan:

Hipotesis pertama

H_0 = kearsipan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

H_1 = kearsipan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Untuk menguji hipotesis tersebut dilakukan Uji T yaitu membandingkan nilai t hitung dengan t table sebagai berikut :

Jika nilai $t_{hitung} < t_{table}$, maka H_0 ditolak.

Jika nilai $t_{hitung} > t_{table}$, maka H_1 diterima.

Hipotesis kedua

H_0 = Profesionalisme pegawai tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

H_1 : = Profesionalisme pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Untuk menguji hipotesis tersebut dilakukan Uji T yaitu membandingkan nilai t hitung dengan t table sebagai berikut :

Jika nilai $t_{hitung} < t_{table}$, maka H_0 ditolak.

Jika nilai $t_{hitung} > t_{table}$, maka H_1 diterima.

Hipotesis ketiga

H_0 = kearsipan dan profesionalisme pegawai tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

H_1 = kearsipan dan profesionalisme pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Untuk menguji hipotesis tersebut dilakukan Uji F (Anova) yaitu membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} sebagai berikut :

Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 ditolak.

Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_1 diterima.

III. DISKUSI

A. Pengaruh Administrasi kearsipan terhadap kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa pengaruh administrasi kearsipan terhadap kualitas pelayanan sebesar 43,4% sedang sisanya sebesar 56,6% dipengaruhi factor lain. Pengaruh yang ditimbulkan termasuk kedalam kriteria kuat selain itu berdasarkan hasil uji signifikansi, bahwa administrasi kearsipan terhadap kualitas pelayanan terbukti signifikan. Hasil penelitian ini terbukti sejalan dengan pendapat The Liang Gie (2010:45) yang mengatakan bahwa "Administrasi kearsipan merupakan pengelolaan dokumen yang disimpan secara sistematis karena mempunyai kegunaan agar tiap kali diperlukan dapat secara cepat ditemukan guna memaksimalkan pelayanan".

B. Pengaruh Profesional Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 37,1% sedang sisanya sebesar 62,9% dipengaruhi factor lain. Pengaruh yang ditimbulkan termasuk kedalam kriteria kuat selain itu berdasarkan hasil uji signifikansi, bahwa profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan terbukti signifikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Imawan (2007:77) yang mengatakan bahwa "Profesionalisme merupakan hasil kerja yang sesuai dengan standar teknis dari etika sebuah profesi yang berdampak terhadap kepuasan pelanggan. Artinya kualitas pelayanan yang diberikan optimal".

C. Pengaruh Administrasi kearsipan dan Profesional Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa pengaruh administrasi kearsipan dan profesionalisme pegawai secara bersama-sama

terhadap kualitas pelayanan sebesar 54,5% sedang sisanya sebesar 45,5% dipengaruhi factor lain. Pengaruh yang ditimbulkan termasuk kedalam kriteria kuat selain itu berdasarkan hasil uji signifikansi, bahwa administrasi kearsipan dan profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan terbukti signifikan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan diatas, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Kearsipan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan Subag Administrasi Pendidikan Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia Curug Tangerang.
2. Profesionalisme Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan Subag Administrasi Pendidikan Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia Curug Tangerang.
3. Kearsipan dan profesionalisme pegawai secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan Subag Administrasi Pendidikan Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia Curug

- Riduwan. 2009. *Pengantar Statistik Sosial*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Santosa, Purbayu Budi & Ashari 2005, *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel & SPSS*, Yogyakarta : Pen erbit ANDI.
- Sedarmayanti. 2001. *Tata kearsipan dengan memanfaatkan teknologi modern*. Bandung: Mandar maju
- Siagian, Sondang P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

DAFTAR PUSTAKA

- Ardana, Komang, dkk. 2009. *Perilaku Keorganisasian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Daryanto, H.M, 2010, *Administrasi Pendidikan*, Jakarta : Penerbit Rineka Cipta.
- Freddy Rangkuti, 2003, *Measuring Customer Satiffaction “Teknik mengukur dan startegi meningkatkan kepuasan pelanggan“*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- The Liang Gie. 2008. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Nur Cahaya.
- Munasef. 2006. *Manajemen Kepegawaian di indonesia*. Jakarta: PT. Gunung Agung
- Nuraida, Ida. 2008. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta : Percetakan Kanisius