

## ABSTRAK

### **Amalia Noor Qodariah, 1192010012, 2023 “Pengaruh Penataan Arsip dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Pada Sub Bagian Tata Usaha (Penelitian di Madrasah Tsanawiyah se-Kota Bandung)”**

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai kegiatan bersifat jasa. Suatu layanan dikatakan berhasil apabila pegawai arsip tersebut dapat memberikan informasi yang ada pada arsip dan pemberian arsipnya secara cepat dan tepat. Berhasil tidaknya suatu layanan sangat tergantung pada unsur pelaksanaan atau pegawai yang melaksanakan kegiatan layanan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengetahui pengaruh penataan arsip di Madrasah Tsanawiyah Se-Kota Bandung; 2) mengetahui pengaruh kompetensi pegawai arsip di Madrasah Tsanawiyah Se-Kota Bandung; 3) mengetahui pengaruh kualitas pelayanan di Madrasah Tsanawiyah Se-Kota Bandung; 4) mengetahui pengaruh penataan arsip terhadap kualitas pelayanan pada Sub Bagian Tata Usaha di Madrasah Tsanawiyah Se-Kota Bandung; 5) mengetahui pengaruh kompetensi pegawai arsip terhadap kualitas pelayanan pada Sub Bagian Tata Usaha di Madrasah Tsanawiyah Se-Kota Bandung; 6) mengetahui pengaruh penataan arsip dan kompetensi pegawai arsip terhadap kualitas pelayanan pada Sub Bagian Tata Usaha di Madrasah Tsanawiyah Se-Kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan metode deskriptif regresi berganda. Sampel pada penelitian ini berjumlah 25 orang. Teknik pengumpulan data yaitu angket/kuesioner. Adapun teknis analisis pada penelitian menggunakan program SPSS 25 dengan uji analisis instrumen penelitian (validitas dan realibilitas), analisis statistik deskriptif, uji prasyarat analisis (normalitas dan linearitas), uji hipotesis (uji regresi berganda, uji koefisien determinasi, uji T dan uji F).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Penataan arsip yang dimiliki oleh tenaga tata usaha di Madrasah Tsanawiyah Se-Kota Bandung dengan rata-rata 4,1 secara keseluruhan pada kategori tinggi; 2) Kompetensi pegawai yang dimiliki oleh tenaga tata usaha di Madrasah Tsanawiyah Se-Kota Bandung dengan rata-rata 4,1 secara keseluruhan pada kategori tinggi; 3) Kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga tata usaha di Madrasah Tsanawiyah Se-Kota Bandung dengan rata-rata 4,1 secara keseluruhan pada kategori tinggi; 4) terdapat pengaruh penataan arsip terhadap kualitas pelayanan pada Sub Bagian Tata Usaha Se-Kota Bandung sebesar 0,931 yaitu termasuk ke dalam kualifikasi “Tinggi”. Artinya penataan arsip dikelola dengan baik dan berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan; 5) terdapat pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Sub Bagian Tata Usaha Se-Kota Bandung sebesar 0,792 yaitu termasuk dalam kualifikasi “Tinggi”. Artinya kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang baik; 6) terdapat pengaruh penataan arsip dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Sub Bagian Tata Usaha Se-Kota Bandung sebesar 0,899 yaitu termasuk dalam kualifikasi “Tinggi”. Artinya, pengaruh penataan arsip dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pada sub bagian tata usaha yaitu 89,9% sedangkan sisanya 10,1% dipengaruhi dari variabel atau faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini di antaranya faktor akses, kesopanan, kredibilitas, komunikasi, kepastian, memahami (mengenal konsumen), dan cepat-tanggapnya pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian di atas direkomendasikan bagi pegawai arsip untuk dapat meningkatkan pemahaman tentang kearsipan dalam upaya mewujudkan kualitas pelayanan dan diharapkan dapat lebih memperhatikan penataan arsip sesuai sistem yang lebih efektif dan efisien. Pihak instansi direkomendasikan untuk memperhatikan tempat dan sarana kearsipan yang lebih baik supaya pengarsipan yang dibutuhkan instansi bisa tertata dengan rapi.

**Kata Kunci: Penataan Arsip, Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan**

