

ANALISIS PENGARUH PENATAAN ARSIP DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI SMK BINTANG NUSANTARA KARANGANYAR

Sularni¹, Agus Suyatno², Esti Dwi Rahmawati³
Manajemen, Universitas Duta Bangsa Surakarta, Surakarta
E-mail: *larni1807@gmail.com¹

ABSTRAK

Dampak kompetensi staf dan organisasi arsip terhadap kualitas layanan di SMK Bintang Nusantara Karanganyar dibahas dalam penelitian ini. Latar belakang penelitian ini adalah layanan administrasi yang kurang ideal, yang dicirikan oleh arsip manual, pengambilan dokumen yang lambat, dan layanan yang tidak akurat. Lokasi penelitian adalah SMK Bintang Nusantara Karanganyar dalam periode waktu tertentu, dan keterbatasan penelitian berfokus pada faktor tata letak arsip dan kompetensi personel yang berhubungan langsung dengan kualitas layanan. 60 responden diberikan kuesioner dengan menggunakan prosedur pengambilan sampel jenuh sebagai bagian dari metodologi penelitian kuantitatif. Dengan bantuan SPSS 26, analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda, uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi tradisional. Kualitas layanan (Y) adalah variabel dependen, sedangkan tata letak arsip (X1) dan kompetensi staf (X2) adalah faktor independen. Temuan penelitian menunjukkan bahwa tata letak arsip secara signifikan dan positif mempengaruhi kualitas layanan. Selain itu, kompetensi karyawan memiliki dampak yang baik dan cukup besar, memberikan kontribusi lebih dari tata letak arsip. Pada saat yang sama, kedua faktor tersebut memiliki dampak yang cukup besar terhadap kualitas layanan, dengan nilai R² yang disesuaikan sebesar 0,692, yang menunjukkan bahwa kompetensi staf dan manajemen arsip berkontribusi sebesar 69,2% terhadap variasi kualitas layanan. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu layanan administrasi membutuhkan staf yang terampil dan mekanisme pengarsipan yang efektif.

Kata kunci

Penataan arsip, kompetensi pegawai, kualitas pelayanan

ABSTRACT

The impact of staff competency and archive organization on service quality at SMK Bintang Nusantara Karanganyar is covered in this study. The study's backdrop is the less-than-ideal administrative service, which is typified by manual archives, sluggish document retrieval, and inaccurate service. The research site is SMK Bintang Nusantara Karanganyar within a certain time period, and the research limitation focuses on factors of archive layout and personnel competency that are directly connected to service quality. 60 respondents were given questionnaires using saturation sampling procedures as part of the quantitative research methodology. With the aid of SPSS 26, data analysis was carried out utilizing multiple linear regression, validity tests, reliability tests, and traditional assumption tests. Service quality (Y) is the dependent variable, whereas archive layout (X1) and staff competency (X2) are the independent factors. The study's findings show that archive layout significantly and favorably affects service quality. Additionally, employee competency has a good and considerable impact, contributing more than archive layout. At the same time, both factors had a considerable impact on service quality, with an Adjusted R² value of 0.692, indicating that staff competency and archive management account for 69.2% of the variation in service quality. This result demonstrates that enhancing the caliber of administrative services requires both skilled staff and an effective archiving mechanism.

Keyword

Archives Organization, Employee Competence, Service Quality

1. PENDAHULUAN

Di sektor pendidikan, sebagaimana di bidang lainnya, ada harapan yang berkembang untuk penawaran layanan berkualitas dan respons yang tepat waktu sehubungan dengan laju globalisasi atau kemajuan teknologi. Dalam konteks penelitian ini, sekolah sebagai institusi pendidikan formal diharapkan dapat melayani semua orang yang berkepentingan dengan optimal, termasuk siswa, orang tua, dan masyarakat umum. Manajemen administratif terutama pengarsipan sebagai sistem penyimpanan dokumen dan kompetensi staf, mungkin menjadi faktor paling penting yang berdampak pada kualitas layanan. Informasi organisasi dan materi lainnya yang perlu dilindungi harus dilindungi dan disimpan dengan cara yang menjamin keamanan dari kerusakan dan kehilangan.

Layanan administrasi yang efisien membentuk dasar untuk pencapaian tujuan dan sasaran institusi pendidikan. Di SMK Bintang Nusantara Karanganyar, kepala administrasi, memiliki dua faktor paling penting yang dapat mempengaruhi secara signifikan kualitas layanan administrasi, yaitu staf yang kompeten, dan pengarsipan yang tertata. Di dunia TI modern, pelayanan publik dan pendidikan telah menjadi sangat terkomputerisasi dan menuntut akurasi serta kecepatan. Memiliki pengetahuan profesional, keterampilan, disposisi, dan sikap yang disesuaikan dengan dunia yang berubah memungkinkan penyampaian layanan yang diperlukan secara efektif kepada siswa, guru, dan pemangku kepentingan lainnya.

Sistem pengarsipan dokumen yang lengkap juga harus menjamin bahwa dokumen yang dilindungi dapat dengan mudah diambil ketika diperlukan. Pengarsipan yang tepat meningkatkan, data dan informasi penting yang dilindungi memungkinkan mereka disimpan dengan rapi, mudah diakses dan aman dari bahaya penghancuran dan kehilangan.

Untuk mengatasi tantangan ini, organisasi harus berfokus pada penerapan sistem pengarsipan yang konsisten, metode penyimpanan yang tepat, dan pemeliharaan rutin (Arifatul Jamilah & Pahlevi, 2021). Lebih lanjut, kepatuhan terhadap peraturan daerah dan penerapan sistem pengarsipan elektronik dapat meningkatkan efisiensi administrasi (Nadya Rahma Yunda dkk., 2022).

Peningkatan keterampilan dan pengetahuan yang berkelanjutan di bidang kearsipan sangat penting untuk memastikan pengelolaan arsip yang optimal dan mendukung tujuan organisasi (Yusri Hapsari & Suharso, 2021).

Hasil observasi menunjukkan bahwa kualitas layanan kearsipan di SMK Bintang Nusantara masih jauh dari harapan, terutama dalam hal surat menyurat dan pengarsipan. Hal ini terlihat dari fenomena berikut: 1. Beberapa guru mengeluhkan kurangnya efisiensi waktu saat meminta surat menyurat; 2. Kecepatan staf administrasi dalam memberikan layanan masih kurang, terlihat ketika guru meminta data untuk keperluan lain tetapi harus menunggu karena pengarsipan masih dilakukan secara manual; 3. Kesalahan masih terjadi dalam pemberian layanan surat menyurat oleh staf administrasi. Fenomena yang dijelaskan di atas mencerminkan bahwa kualitas layanan administrasi di SMK Bintang Nusantara masih belum optimal.

Sebagaimana telah disebutkan sebelumnya, tujuan penelitian ini adalah untuk menawarkan perspektif baru mengenai pentingnya kompetensi personel dan manajemen kearsipan dalam meningkatkan kualitas layanan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan judul "Analisis Pengaruh Manajemen Kearsipan dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Layanan di SMK Bintang Nusantara Karanganyar."

2. METODE PENELITIAN

Data penelitian kuantitatif digunakan dalam pekerjaan ini. Kantor SMK Bintang Nusantara Karanganyar, yang terletak di Jalan Lingkar Utara, Kwarasan, Gaum, Kecamatan Tasikmadu, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah 5772, adalah lokasi penelitian studi ini. Kuesioner disebarakan kepada tenaga administrasi dan pekerja sekutu SMK Bintang Nusantara Karanganyar untuk mengumpulkan data. 60 anggota staf administrasi dan pendukung layanan SMK Bintang Nusantara Karanganyar membentuk populasi penelitian. Semua populasi diambil sampelnya dalam penelitian ini dengan menggunakan strategi pengambilan sampel jenuh. Hasilnya, 60 anggota staf administrasi dan layanan SMK Bintang Nusantara Karanganyar membentuk sampel penelitian. Faktor-faktor independen (kompetensi karyawan, pengaturan kearsipan) dan variabel dependen (kualitas layanan) membentuk variabel penelitian. Pengujian instrumen, uji asumsi tradisional, uji hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda, uji-t, uji-F, dan uji koefisien determinasi semuanya digunakan dalam uji analisis data.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 HASIL

a. Analisis Profil Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

| Karakteristik | Responden (60) | Persentase |
|---------------------------|----------------|------------|
| Jenis Kelamin | | |
| Laki - Laki | 22 | 36,67% |
| Perempuan | 38 | 63,33% |
| Usia | | |
| 21- 30 | 15 | 25% |
| 31 - 40 | 20 | 33.33% |
| 41 - 50 | 18 | 30.% |
| 51 - 55 | 7 | 11.67% |
| Lama Bekerja | | |
| 1-5 Tahunn | 18 | 30% |
| 6-10 Tahun | 25 | 41.67% |
| 11-15 Tahun | 17 | 28.33% |
| Tingkat Pendidikan | | |
| SMA/Sederajat | 20 | 33.33 |
| Diploma | 15 | 25.00 |
| Sarjana (S1) | 25 | 41.67 |
| Departemen Bagian | | |
| Kepala Sekolah | 1 | 1.67% |

| | | |
|-------|----|--------|
| Guru | 34 | 56,67% |
| Staff | 25 | 41.67 |

Dari 60 responden, 38 adalah perempuan dan 22 adalah laki-laki, menurut statistik pengumpulan data. Dalam hal persentase, 36,67% karyawan adalah laki-laki dan 63,33% karyawan adalah perempuan. Kelompok usia terbesar adalah 31–40 tahun, dengan 20 responden (33,33%), diikuti oleh 41–50 tahun (18 tanggapan, 30%), dan 21–30 tahun (25%). Tujuh responden, atau 11,67% dari sampel, adalah kelompok usia termuda.

Dua puluh lima responden, atau 41,67% dari sampel, telah bekerja selama lebih dari enam hingga sepuluh tahun. Dengan 18 responden, atau 30% dari sampel, kelompok usia terbesar adalah 1–5 tahun, sedangkan yang terkecil adalah 11–15 tahun, dengan 17 responden, atau 28,33%. Sebanyak 25 responden, atau 41,67%, memiliki gelar sarjana (S1), jenjang pendidikan tertinggi. Jenjang tertinggi berikutnya adalah Diploma (15 responden, atau 25%), diikuti oleh SMA/Sederajat (20 responden, atau 33,33%). Guru merupakan departemen (sektor) yang paling banyak, dengan 34 responden (56,67%), diikuti oleh Staf (25 responden, atau 41,67%), dan Kepala Sekolah (1 responden, atau 1,67%) sebagai jenjang terendah.

b. Analisis Kuantitatif

1) Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

| Variabel | Indikator | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|--------------------------------|-----------|----------|---------|------------|
| PENATAAN ARSIP (X1) | X1.1 | 0,907 | 0,2500 | Valid |
| | X1.2 | 0,809 | 0,2500 | Valid |
| | X1.3 | 0,874 | 0,2500 | Valid |
| | X1.4 | 0,875 | 0,2500 | Valid |
| KOMPETENSI PEGAWAI (X2) | X3.1 | 0,676 | 0,2500 | Valid |
| | X3.2 | 0,765 | 0,2500 | Valid |
| | X3.3 | 0,815 | 0,2500 | Valid |
| KUALITAS PELAYANAN (Y) | Y1 | 0,466 | 0,2500 | Valid |
| | Y2 | 0,459 | 0,2500 | Valid |
| | Y3 | 0,791 | 0,2500 | Valid |

Hasil validitas variabel X1, X2, dan Y ditunjukkan pada tabel di atas dengan nilai r hitung > r tabel pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) dan $n = (n = 60 - 2)$ sehingga diperoleh r tabel sebesar 0,250. Berdasarkan tabel di atas, r hitung setiap item > 0,250, yang menunjukkan bahwa semua pernyataan X1, X2, dan Y dinyatakan valid untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

2) Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

| Variable | Cronbach' alpha | Keterangan |
|-------------------------|-----------------|------------|
| Variabel X | | |
| PENATAAN ARSIP (X1) | 0,676 | Reliabel |
| KOMPETENSI PEGAWAI (X2) | 0,833 | Reliabel |
| Variabel Y | | |
| KUALITAS PELAYANAN (Y) | 0,803 | Reliabel |

Berdasarkan hasil tabel uji reliabilitas di atas variabel *independen* X yakni Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan dan variabel *dependen* Y yakni Kualitas Pelayanan secara keseluruhan mempunyai koefisien *alpha* cukup besar yaitu lebih dari 0,60 sehingga dapat dikatakan reliabel.

- 3) Uji Asumsi Klasik
 a) Uji Normalitas

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|--|-------------------------|-------------------|
| N | Unstandardized Residual | |
| | | 60 |
| Normal Parameters ^b | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 50714242 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .092 |
| | Positive | .089 |
| | Negative | -.092 |
| Test Statistic | | .092 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200 ^c |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |
| d. This is a lower bound of the true significance. | | |

Seperti yang dapat dilihat dari tabel di atas, temuan Uji Kolmogorov-Smirnov Satu Sampel untuk normalitas menunjukkan bahwa nilai residu penelitian terdistribusi normal, dengan nilai signifikansi $0,200 > 0,05$.

- b) Uji Multikolinearitas

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

| Model | | | Collinearity Statistics | |
|---|---------------|-------|-------------------------|-----|
| | | | Tolerance | VIF |
| 1 | Penatan arsip | 0,996 | 1,004 | |
| | Frontliner | 0,966 | 1,004 | |
| a. Dependent Variable: kualitas pelayanan | | | | |

Berdasarkan tabel di atas, variabel bebas (tata letak arsip frontliner) dalam penelitian tidak mengalami multikolinearitas karena nilai VIF masing-masing variabel kurang dari 10 dan nilai tolerance-nya lebih dari 0,01

- c) Uji Heteroskedastisitas

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

| Model | | Coefficients ^a | | | | | | |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | .213 | .369 | | .578 | .566 | | |
| | Penataan Arsip | -.001 | .011 | -.014 | -.109 | .913 | .996 | 1.004 |
| | Kompetensi Pegawai | .018 | .024 | .101 | .765 | .448 | .996 | 1.004 |

a. Dependent Variable: Kualitas pelayanan

Berdasarkan tabel di atas semua variable Hasil *Uji Gleser* semua variabel *independen* nilai signifikan nya > 0,05 Maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

4) Uji Hipotesis

a) Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 7. Analisis regresi linier berganda

| Model | | Coefficients ^a | | | | |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 5.547 | 0.692 | | 8,021 | 0,000 |
| | Penataan arsip | 0.043 | 0.021 | 0.148 | 2.006 | 0.050 |
| | Kompetensi pegawai | 0.507 | 0.045 | 0.828 | 11,249 | 0.000 |

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil analisis regresi, diperoleh konstanta sebesar 5,547 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tetap berada pada angka tersebut meskipun variabel penataan arsip dan kompetensi pegawai bernilai nol. Variabel penataan arsip memiliki koefisien 0,043 atau 4,3%, yang berarti setiap peningkatan penataan arsip akan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan. Sementara itu, variabel kompetensi pegawai memiliki koefisien lebih besar yaitu 0,507 atau 50,7%, sehingga peningkatan kompetensi pegawai memberikan pengaruh yang lebih signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di SMK Bintang Nusantara Karanganyar.

b) Uji Koefisien Determinasi

Tabel 8. Hasil Uji Determinasi

| Model Summary ^b | | | | |
|----------------------------|--------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | 0,832 ^a | 0,692 | 0,682 | 0,516 |

a. Predictors: (Constant), penataan arsip, kompetensi pegawai
 b. Dependent Variable: kualitas pelayanan

Interpretasi hasil uji R² menunjukkan adanya korelasi positif sebesar 0,832 antara variabel bebas dan variabel terikat, hal ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dan penataan arsip berhubungan dengan kualitas pelayanan di SMK Bintang Nusantara Karanganyar.

c) Uji t (Parsial)

Tabel 9. Hasil Uji t

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 5.547 | 0.692 | | 8,021 | 0,000 |
| | Penataan arsip | 0.043 | 0.021 | 0.148 | 2.006 | 0.050 |
| | Kompetensi pegawai | 0.507 | 0.045 | 0.828 | 11,249 | 0.000 |

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil uji parsial, variabel penataan arsip (X1) dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ dan t hitung $2,006 > t$ tabel $1,671$ berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y). Demikian pula, variabel kompetensi pegawai (X2) dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ dan t hitung $11,249 > t$ tabel $1,671$ juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, sehingga kedua variabel terbukti memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

d) Uji F (Simultan)

Tabel 10. Hasil Uji F

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|--------------------|
| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Model | | | | | | |
| 1 | Regression | 34,159 | 2 | 17,079 | 64.156 | 0,000 ^b |
| | Residual | 15.174 | 57 | 0,266 | | |
| | Total | 49,333 | 59 | | | |

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

b. Predictors: (Constant), penataan arsip, kompetensi pegawai.

Dengan F tabel 2,758 dan $\alpha = 0,05$ untuk pengujian, kualitas layanan SMK Bintang Nusantara Karanganyar dipengaruhi secara positif oleh kompetensi personel dan tata letak arsip. Berdasarkan hasil interpretasi uji F, f hitung $> f$ tabel ($64,156 > 2,758$), dan signifikansi 0,000.

3.2 Pembahasan

a. Pengaruh Penataan Arsip terhadap Kualitas Pelayanan

Dengan koefisien regresi sebesar 0,043 dan nilai signifikansi $0,050 < 0,05$, hasil analisis uji-t menunjukkan bahwa penataan arsip (X1) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan (Y). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna jasa akan merasakan kualitas pelayanan yang lebih tinggi di SMK Bintang Nusantara Karanganyar jika arsip terorganisasi dengan baik. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Lestari & Handayani (2022) yang menyatakan bahwa sistem kearsipan yang terorganisasi dan mudah diakses akan memperlancar prosedur administrasi dan meningkatkan efektivitas pelayanan. Pegawai dapat menemukan berkas lebih cepat di arsip yang terorganisasi dengan baik, sehingga mengurangi kesalahan administrasi dan mempersingkat waktu pelayanan. Selain itu, hasil penelitian ini juga menguatkan hasil penelitian Putri & Ramadhan (2022) dan Alaqram & Agustina (2023) yang menemukan bahwa ketepatan, ketepatan waktu, dan kepuasan pelayanan administrasi sangat dipengaruhi oleh sistem kearsipan yang efektif. Kondisi di SMK Bintang Nusantara Karanganyar menunjukkan bahwa peningkatan ketersediaan arsip, tata penyimpanan, keamanan dokumen, dan kemudahan akses dapat meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap kualitas layanan.

b. Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan

Dengan koefisien regresi sebesar 0,507 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, temuan analisis uji-t menunjukkan bahwa kompetensi staf (X2) secara signifikan dan positif mempengaruhi kualitas layanan (Y). Fakta bahwa koefisiennya lebih tinggi daripada koefisien variabel tata letak arsip menunjukkan bahwa kompetensi staf memiliki dampak yang lebih besar pada kualitas layanan. Menurut pandangan Qodariah (2023), kompetensi yang mencakup pengetahuan, kemampuan, dan sikap sangat penting untuk memberikan layanan yang luar biasa. Kesimpulan ini konsisten dengan gagasan tersebut. Pekerja lebih siap untuk memberikan layanan yang cepat, akurat, dan memuaskan ketika mereka berpengalaman dalam tanggung jawab mereka, memiliki keahlian teknis, dan ramah. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian oleh Amanda (2024) dan Rahmadani & Saputra (2024), yang menunjukkan korelasi yang jelas antara kebahagiaan pelanggan dan kompetensi karyawan Di SMK Bintang Nusantara Karanganyar, kompetensi pegawai terlihat dari kemampuan mereka dalam mengelola dokumen, menangani permintaan data, dan memberikan respons yang cepat kepada guru dan pihak lain yang membutuhkan layanan administrasi.

c. Pengaruh Penataan Arsip dan Kompetensi Pegawai secara Simultan terhadap Kualitas Pelayanan

Dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $64,156 > F$ tabel 2,758, temuan analisis uji F menunjukkan bahwa manajemen kearsipan dan kompetensi pegawai secara simultan memiliki pengaruh positif dan substansial terhadap kualitas layanan. Dengan nilai koefisien determinasi 0,692, kedua variabel ini menyumbang 69,2% variasi kualitas layanan, sedangkan sisanya sebesar 30,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Temuan ini menunjukkan bahwa kunci

keberhasilan dan efisiensi layanan administrasi terletak pada kombinasi antara staf terampil dan manajemen kearsipan yang baik. Hasil ini sejalan dengan penelitian Saputro (2023) dan Utama (2021) yang menunjukkan adanya pengaruh saling menguatkan antara kompetensi pegawai yang tinggi dan manajemen kearsipan yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan. Dalam konteks SMK Bintang Nusantara Karanganyar, hal ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas layanan tidak cukup hanya dengan perbaikan sistem kearsipan atau peningkatan kompetensi pegawai secara terpisah, tetapi harus dilakukan secara simultan untuk mencapai hasil yang optimal.

4. KESIMPULAN

Berikut ini adalah beberapa kesimpulan utama yang ditarik dari temuan penelitian dan analisis yang telah dilakukan:

- a. Kualitas layanan SMK Bintang Nusantara Karanganyar dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh pengorganisasian kearsipan. Keakuratan dan kecepatan layanan administrasi dipengaruhi oleh pengorganisasian kearsipan yang metodis, aman, dan mudah diakses. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan akan merasakan peningkatan kualitas layanan jika pengorganisasian kearsipan dijalankan dengan lebih baik.
- b. Kualitas layanan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kompetensi karyawan. Layanan yang cepat, akurat, dan memuaskan dapat diberikan oleh staf yang memiliki pengetahuan, kemampuan, dan sikap kerja yang memadai. Tingkat kemahiran yang tinggi di antara personel administrasi sangat penting untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan di lingkungan pendidikan.
- c. Organisasi kearsipan dan kompetensi pegawai secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan. Kedua variabel ini secara bersama-sama menjelaskan 69,2% variasi kualitas layanan di SMK Bintang Nusantara Karanganyar. Hal ini menunjukkan bahwa sinergi antara manajemen kearsipan yang baik dan staf yang kompeten merupakan kunci untuk membangun layanan administrasi yang optimal.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Alaqram, M. F., & Agustina, N. (2023). *Pengaruh penataan arsip dan kompetensi petugas terhadap kualitas pelayanan publik*. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Publik*. <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMAIP/article/view/3274>
- Arqam. (2020). *Pengaruh penataan arsip dan kompetensi pegawai terhadap kinerja pelayanan publik pada Kantor Kecamatan* (Skripsi). Universitas Negeri Yogyakarta.
- Anjani, S. (2024). Kompetensi pegawai dalam mendukung layanan prima di dunia pendidikan. *Jurnal Pendidikan dan Manajemen*.
- Fauzi, A., & Rohmah, N. (2021). Analisis kompetensi pegawai administrasi dalam pelayanan satu pintu. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Hidayati, A. (2022). Efektivitas penataan arsip manual dan digital terhadap pelayanan. *Jurnal Manajemen Informasi*.
- Lestari, D., & Handayani, M. (2022). Analisis pengelolaan arsip terhadap efektivitas kerja pegawai. *Jurnal Administrasi Perkantoran*, 8(1).

- Maulana, R. (2023). Pengaruh kompetensi dan motivasi pegawai terhadap kualitas layanan. *Jurnal Manajemen dan Sumber Daya Manusia*.
- Pratama, R., & Nuraini, D. (2023). Hubungan kompetensi pelayanan dengan kepuasan masyarakat di kecamatan. *Jurnal Pelayanan Publik*.
- Putri, V., & Ramadhan, T. (2022). Pengaruh pengelolaan arsip terhadap pelayanan administrasi sekolah. *Jurnal Pendidikan dan Administrasi*.
- Qodariah, U. (2023). *Pengaruh penataan arsip dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di MTs Kota Bandung* (Skripsi). UIN Sunan Gunung Djati Bandung. <https://digilib.uinsgd.ac.id/77153/>
- Qodiriyah, N. (2021). *Pengaruh kompetensi dan penataan arsip terhadap kualitas pelayanan administrasi pada lembaga pendidikan* (Skripsi). Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Rahmadani, S., & Saputra, D. (2024). Kompetensi pegawai administrasi dalam pelayanan prima. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Rahmawati, D. (2020). Pengaruh penataan arsip terhadap kecepatan pelayanan publik di sekolah menengah. *Jurnal Administrasi Pendidikan*.
- Saputri, R. (2021). Manajemen arsip elektronik dalam pelayanan publik. *Jurnal Informasi dan Teknologi Administrasi*.
- Saputro, A. (2023). Hubungan pengelolaan arsip dengan efisiensi layanan administrasi. *Jurnal Manajemen Pendidikan*.
- Sari, N., & Wijaya, Y. (2022). Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas layanan akademik. *Jurnal Pendidikan Tinggi*.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Utama, M. S. (2021). *Pengaruh penataan arsip dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes* (Skripsi). UIN Walisongo Semarang. <https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/17721/>
- Utama, R. A. (2022). *Pengaruh kompetensi pegawai dan sistem pengarsipan terhadap kualitas pelayanan publik di instansi pemerintah* (Skripsi). Universitas Diponegoro.
- Widodo, J. (2021). Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan pengguna layanan di dunia pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*