

## ABSTRAK

Uut Marsetyawati Rahayu. 2023. *Pengaruh Pengelolaan Arsip Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Lampung Timur Provinsi Lampung*. Tesis. Magister Manajemen. Program Pascasarjana. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Dr. Suharto, S.E., M.M. (2) Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.

**Kata kunci:** pengelolaan arsip, kompetensi pegawai, dan kualitas Pelayanan.

Salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah terkait dengan peningkatan ilmu pengetahuan dan peningkatan minat baca terhadap masyarakat adalah pelayanan perpustakaan, peningkatan kualitas pelayanan dipengaruhi oleh faktor-faktor yaitu pengelolaan arsip dan kompetensi pegawai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis secara cermat apakah pengelolaan arsip dan kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas layanan baik secara parsial maupun secara simultan.

Populasi sebanyak 720 orang dalam kurun waktu 1 tahun terakhir dengan sampel yang digunakan sebanyak 89 responden yang diambil menggunakan rumus Slovin. Pengambilan data ini dengan kuisioner dan menggunakan regresi sebagai alat bantu penelitian. Hasil analisis yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut: (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan pengelolaan arsip terhadap kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lampung Timur Lampung. Hal ini dapat diterangkan oleh persamaan regresi  $\hat{Y} = 27,523 + 0,364 X_1$ . Dari hasil penelitian tersebut diketahui pengaruh pengelolaan arsip terhadap kualitas pelayanan terdapat pengaruh sebesar 11,5%; (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lampung Timur Lampung. Hal ini dapat diterangkan oleh persamaan regresi  $\hat{Y} = 19,809 + 0,594 X_2$ . Dari hasil penelitian tersebut diketahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan terdapat pengaruh sebesar 29,9%; dan (3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan pengelolaan arsip dan kompetensi pegawai secara simultan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lampung Timur Lampung. Hal ini dapat diterangkan oleh persamaan regresi  $\hat{Y} = 18,418 + 0,077 X_1 + 0,553 X_2$ . Dari hasil penelitian tersebut diketahui pengaruh pengelolaan arsip dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan terdapat pengaruh sebesar 30,3%. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin baik pengelolaan arsip dan kompetensi pegawai maka akan semakin baik pula kontribusi terhadap kualitas pelayanan.

Simpulan dari hasil penelitian ini adalah pengelolaan arsip dan kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lampung Timur Lampung.