BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. TINJAUAN TEORI

Teori secara umum diketahui sebagai sebuah konsep-konsep yang menjelaskan tentang sebuah fenomena yang telah di uji secara ilmiah. Menurut Cooper dan Schindler dalam Sugiyono (2019), mereka menyatakan bahwa teori merupakan serangkaian ide, definisi, serta pernyataan yang diatur dengan cara terstruktur sehingga bisa dipergunakan dalam menggambarkan serta memprediksi peristiwa. Menurut Sugiyono (2019), konsep penguatan terhadap teori adalah kumpulan konstruksi, definisi, dan proposisi yang memiliki peran dalam menyajikan gambaran yang terstruktur terhadap fenomena. Setiap penelitian selalu menggunakan sebuah teori, dengan adanya teori dalam sebuah penelitian berfungsi sebagai landasan atau dasar untuk menyelesaikan permasalahan dengan spesifik melalui hubungan antar variable sehingga berguna untuk menjelaskan dan menyelesaikan suatu masalah.

1. Efektivitas

   Secara umum kata efektif merupakan kata dasar dari kata efektivitas, keberhasilan untuk mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan. Berdasarkan Bastian (2010), efektivitas merujuk pada keberhasilan dalam mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Effendy (2010) menjelaskan bahwasanya efektivitas merupakan komunikasi yang berhasil menggapai tujuan yang telah dirancang dengan memperhatikan biaya yang dialokasikan, batas waktu yang diputuskan, serta total personil yang terlibat.

   Lebih lanjut Menurut Mahmudi (2015), efektivitas didefinisikan sebagai “hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai ,efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan yang dimana semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan”.

Dari pernyataan beberapa para ahli tersebut terdapat perbedaan dalam menjelaskan efektivitas bahwa menurut Bastian efektivitas adalah sebuah keberhasilan dalam mencapai tujuan sedangkan menurut Effendy, efektivitas adakah sebuah komunikasi untuk mencapai tujuan dengan beberapa aspek yang telah ditentukan, dan menurut Mahmudi menjelaskan bahwasanya efektivitas ialah keterkaitan antara hasil yang diinginkan dengan hasil yang sebenarnya. Untuk menilai kinerja efektif suatu organisasi, dapat dilakukan dengan mengacu pada beberapa faktor yang telah diuraikan oleh berbagai ahli, salah satunya adalah pandangan Richard M. Steers (Steers, 1985). Menurutnya, pendekatan paling baik dalam mengevaluasi efektivitas adalah dengan meninjau dengan cara bersamaan tiga konsep yang saling terkait, yakni:

a. Konsep optimalisasi tujuan: penilaian efektivitas dilakukan berdasarkan ukuran sampai sejauh mana suatu organisasi mampu menggapai sasaran yang layak digapai;
b. Perspektif sistematika : tujuan organisasi bergerak berdasarkan pola dalam struktur organisasinya;
c. Fokus pada aspek sikap manusia dalam konteks organisasi: Bagaimana perilaku seseorang maupun kelompok berkontribusi ataupun menghambat pencapaian sasaran organisasi.

Dapat dikatakan berdasarkan penjelasan mengenai efektivitas yang telah dikemukakan oleh beberapa ahli bahwa efektivitas merupakan sebuah konsep esensial dalam kemampuan suatu organisasi dalam menentukan keberhasilan menggapai sasaran yang bisa dilihat dari output yang telah dihasilakan dengan proses komunikasi dan tugas fungsi yang telah dijalankan sebuah organisasi, sehingga nantinya sebuah organisasi dapat dinilai dari beberapa aspek dan dikategorikan kedalam organisasi yang efektif atau tidak.

2. Pelayanan

Secara umum pelayanan merupakan sebuah usaha melayani kebutuhan seseorang dengan mendapatkan imbalan ataupun jasa. Kata

melayani diketahusi sebagai menolong mempersiapkan (mengurus) apa yang dibutuhkan oleh seseorang. Sehingga sebuah pelayanan pada hakikatnya ialah sebuah rangakaian aktivitas yang didalam prosesnya adalah memberikan kebutuhan seseorang yang dialkukan secara rutin dengan seluruh Masyarakat. Ada pula pengertian pelayanan menurut beberapa ahli, Menurut S. Wojowasito dalam Bintoro Tjokroamidjojo (1986), pelayanan adalah upaya memberikan, menyediakan, atau mengusahakan barang atau jasa yang dibutuhkan oleh individu atau kelompok, sehingga mereka merasa puas. Barata dalam Atmadjati (2018) menjelaskan bahwa pelayanan ialah eangkaian kegiatan ang berlangsung saat ada interaksi langsung diantara seseorang dengan orang lainnya ataupun dengan mesin secara fisik, yang memiliki tujuan agar dapat memenuhi kepuasan kepada pelanggan. Selain kedua ahli tersebut pengertian pelayanan dikuatkan pula oleh Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan ialah sebagai upaya memberikan layanan atas kebutuhan seseorang. Berdasarkan kedua pendapat sebelumnya bisa dibuat kesimpulan bahwasanya pelayanan adalah sebuah kegiatan yang memberikan atau menyediakan barang atau jasa yang dibutuhkan seseorang dengan berinteraksi secara langsung maupun secara tidak langsung untuk kepuasan seseorang.

Pelayanan bisa diberikan dari organisasi pemerintah atau dengan organisasi swasta, pelayanan yang organisasi pemerintah berikan dikenal dengan sebutan pelayanan publik, karena pada dasarnya salah satu tugas penting pemerintah adalah memeberika layanan kepada publik. Menurut beberapa ahli seperti, Mahmudi mendefinisikan (2015) pelayanan publik yakni: “segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Berdasarkan Pasal 1 dari Peraturan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai

rankaian aktivitas yang bermaksud untuk mencukupi kebutuhan layanan sejalan dengan hukum bagi seluruh warga negara maupun penduduk terhadap benda, jasa, dan/atau layanan administratif yang penyelenggara pelayanan publik sediakan.

Berlandaskan pengertian sebelumnya dapat disimpulkan bahwasanya pelayanan ialah sebuah kegiatan guna mencukupi kebutuhan seseorang baik yang berbentuk barang ataupun jasa, terdapat pula pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam kehidupan bernegara kepada seluruh warga negara yang disebut dengan pelayanan publik dalam wujud barang ataupun jasa guna mencukupi kebutuhan Masyarakat.

Hal ini juga sejalan dengan pendapat Mohammad dalam Hutahayan (2019) Pelayanan publik umumnya berkaitan dengan aspek kehidupan yang begitu kompleks. Pada kehidupan bernegara, pemerintah berfungsi menjadi penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakatnya, dimulai dari pelayanan dalam wujud pengaturan maupun ragam pelayanan lainnya sebagai upaya mencukupi kebutuhan masyarakat terkait utilitas , kesehatan, pendidikan dan sebagainya.

3. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat secara umum adalah gambaran mengenai penilaian dari kinerja pelayanan yang suatu organisasi pemerintah berikan dalam wujud barang ataupun jasa. Beberapa ahli juga menjelaskan mengenai pengertian kepuasan pelanggan, seperti berdasarkan pemaparan Nasution (2001), “Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi”. Saladin (2003) menjelaskan bahwa konsep kepuasan pelanggan adalah evaluasi emosional suatu individu yang timbul dari perbandingan diantara persepsinya terhadap performa maupun hasil suatu produk dengan berbagai harapan yang dihendaki. Berdasarkan definisi yang sudah dipaparkan oleh para ahli bisa dikatakan bahwasanya kepuasan pelanggan ialah suatu tingkat perasaan para konsumen setelah mendapatkan sebuah pelayanan dengan membandingkan kesesuaian atau tidak kesesuaian dengan yang diharapkan dari seorang konsumen.

Kepuasan masyarakat sangatlah penting bagi sebuah organisasi pemerintah, karena dengan adanya kepuasan ini menunjukan hubungan bahwa publik memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap suatu organisasi, perihal tersebut selaras dengan pendapat yang Harbani Pasolong (2010) menyatakan, bahwasanya semakin baik tata kelola pemerintahan dan kualitas layanan yang disediakan, semakin tinggi kepercayaan masyarakat *(High Trust)* akan terbangun. Kepercayaan masyarakat dapat meningkat ketika mereka menerima layanan yang memuaskan dan berkualitas.

Dalam melakukan pengukuran taraf kepuasan masyarakat kita bisa menilai memakai survei kepuasan masyarakat, Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Panduan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Survei Kepuasan Masyarakat adalah tindakan evaluasi yang komprehensif untuk menilai sejauh mana masyarakat merasa puas atas mutu layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hasil dari survei yang telah dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat disebut dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Panduan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat ialah hasil evaluasi dari Survei Kepuasan Masyarakat dalam bentuk angka. Angka ini diputuskan dalam skala 1 (satu) hingga 4 (empat). Pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, berbagai unsur yang digunakan dalam menilai kepuasan pelanggan antara lain, yaitu:

a. Persyaratan;
b. Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur;
c. Waktu Penyelesaian;
d. Biaya/Tarif;
e. Produk Spesifikasi;
f. Kompetensi Pelaksana;
g. Perilaku Pelaksana;
h. Penanganan Penganduan, Saran Dan Masukan;
i. Sarana Dan Prasarana.

4. Arsip

Secara umum arsip diketahui sebagai suatu hasil rekaman aktivitas ataupun fenomena yang telah terjadi dalam media atau betuk apapun. dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 tahun 2009 Tentang Kearsipan dijelaskan bahwasanya arsip ialah catatan dari aktivitas ataupun fenomena dalam beragam wujud serta media yang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi. Arsip tersebut disusun serta diterima oleh sebuah organisasi seperti lembaga pendidikan, organisasi perusahaan, organisasi politik, pemerintah daerah, lembaga negara, kemasyarakatan, serta individu dalam konteks kehidupan bersosialisasi, berbangsa, dan bernegara.

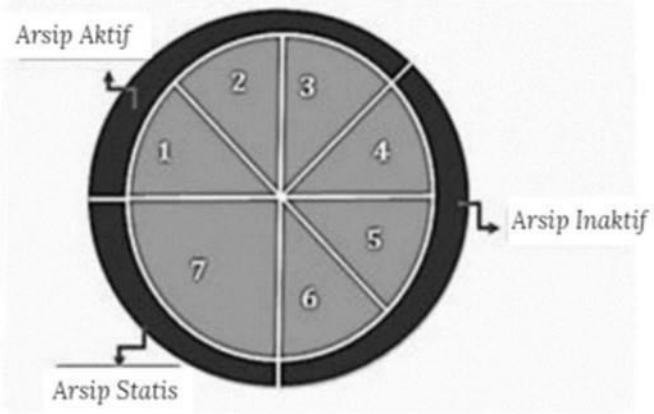
Berlandaskan Undang-Undang Republik Indonesia No. 9 Tahun 2009 Tentang Kearsipan, terdapat tujuh jenis arsip yang dibedakan, antara lain:

a. Arsip dinamis merujuk pada arsip yang aktif digunakan dalam proses penyusunan arsip serta disimpan untuk jangka waktu khusus.
b. Arsip vital adalah arsip yang penting untuk kelangsungan operasional pencipta arsip, tidak bisa dilakukan pembaharuan, serta tidak bisa digantikan jika rusak ataupun hilang.
c. Arsip aktif yaitu arsip yang sering ataupun senantiasa digunakan.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

d. Arsip inaktif yaitu arsip yang jarang digunakan.
e. Arsip statis yaitu arsip yang pencipta arsip hasilkan dikarenakan mempunyai nilai sejarah, sudah melewati periode retensi, dan dinyatakan sebagai arsip permanen oleh Arsip Nasional Republik Indonesia atau lembaga kearsipan lainnya.
f. Arsip terjaga yaitu arsip negara yang berhubungan dengan eksistensi serta keberlanjutan bangsa dan negara, yang wajib dipertahankan integritas, keamanan, serta keselamatannya.
g. Arsip umum merujuk pada arsip yang tidak masuk golongan arsip terjaga.

Secara fungsi arsip selaku informasi terekam yang diciptakan oleh suatu organisasi sehingga membuat arsip menjadikan salah satu hal yang penting untuk dikelola, dikarenakan arsip memegang peran penitng baik bagi kehidupan sehari-hari maupun kehidupan sebuah organisasi dan sebuah negara. Arsip yang dihasilkan dari aktivitas lembaga negara serta aktivitas yang memanfaatkan dana negara dianggap merupakan kepemilikan arsip negara, maka dari itu sebuah organisasi pemerintah diwajibkan untuk mengelola arsip dengan cara baik dan benar selayaknya peraturan yang telah ditetapkan.



Gambar 2.1 Daur Hidup Arsip
Sumber : Sovia (2017)

Keterangan Nomor:

a. Penciptaan Arsip
b. Pengurusan dan Pengendalian Arsip
c. Penggunaan
d. Penyusutan
e. Pemusnahan
f. Penyimpanan di Unit Kearsipan
g. Penyerahan ke ANRI

Berdasarkan gambar diatas ruang lingkup pengelolaan arsip dinamis di organisasi pemerintah maupaun privat berdasarkan siklus hidup arsip mencakup langkah-langkah dari penciptaan, penggunaan, pemeliharaan, hingga penyusutan. Pengelolaan arsip melibatkan kedua jenis arsip, yaitu arsip dinamis dan arsip statis. Arsip dinamis merujuk pada arsip yang aktif dipakai dalam proses pengkreasian arsip serta disimpan untuk jangka waktu khusus, sementara arsip statis mengacu pada arsip yang pencipta arsip hasilkan, bernilai sejarah, dan sudah melampaui masa retensi yang dimilikinya, dengan catatan yang permanen. Menurut Azmi dalam bukunya yang berjudul "menggapai asa arsip untuk Indonesia yang maju, sejahtera, dan berkeadilan". Arsip statis ialah jenis arsip yang tidak lagi aktif dipakai selama proses penciptaan arsip, namun memiliki nilai sejarah yang penting. Kehadiran nilai sejarah membuat arsip statis berperan sebagai memori kolektif, serta mencerminkan identitas dan karakteristik bangsa.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan, arsip statis adalah jenis arsip yang pencipta arsip hasilkan dikeranakan bernilai sejarah, sudah melewati masa retensi yang dimilikinya, serta memiliki catatan permanen yang sudah Arsip Nasional Republik Indonesia ataupun lembaga kearsipan lainnya verifikasi. Dalam pengelolaannya, arsip statis mengalami beberapa proses pengontrolan

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

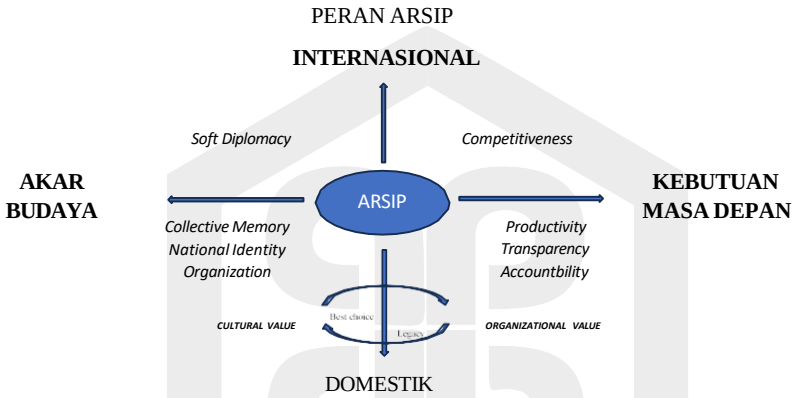
arsip yang efisien, efektif, serta sistematis, termasuk akuisisi, pengolahan, preservasi, akses, dan pemanfaatan. Dalam proses pengolahan arsip statis, memiliki tiga tolak ukur yang wajib dipenuhi sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan, yakni penataan fisik arsip, penataan informasi arsip, serta penciptaan sarana bantu temu kembali arsip *(finding aids)*

Arsip statis merupakan arsip yang dihasilkan dari pencipta arsip yang masa retenisnya telah habis akan tetapi bernilai bagi kesejarahan, yang nantinya berguna sebagai memori kolektif bangsa dan sebagai asset pengetahuan sehingga arsip statis memegang peran yang krusial bagi sebuah negara. Tahap pengelolaan arsip statis terdiri dari empat langkah, yang disusun dalam Peraturan Pemerintah No. 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan, yakni akuisisi, pengolahan, preservasi, dan akses. Akses merupakan tahap terakhir dalam manajemen arsip statis, yang memiliki tujuh prinsip yang wajib dipenuhi dalam memfasilitasi proses temu kembali arsip. Berdasarkan Pedoman Akses dan Layanan Arsip Statis Perka ANRI No. 28 Tahun 2011, prinsip akses dan layanan arsip statis mencakup:

a. Tersedianya akses arsip statis disediakan lewat prosedur yang transparan bagi seluruh pengguna arsip dengan tidak adanya diskriminasi;
b. Prosedur akses haruslah sederhana dalam melindungi arsip statis;
c. Akses arsip statis harus gratis, kecuali ada ketentuan PNBP;
d. Status arsip statis resmi bisa dibuka berlandaskan hukum;
e. Akses dan layanan arsip statis haruslah memperhatikan aspek keamanan serta pelestarian;
f. Keadaan fisik serta informasi arsip harus terjaga dengan baik;
g. Sarana bantu temu kembali arsip harus tersedia.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

Mengingat arsip statis memilik peran yang penting berikut gambaran peran arsip dapat dilihat, seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 2.2 Peran Arsip Internasional

Sumber: Azmi, (2021)

Berdasarkan gambar peran arsip statis diatas dapat disimpulkan jika dibandingkan dengan arsip dinamis yang fungsinya hanya sebagai keberlangsungan suatu organisasi jika dibandingkan berdasarkan nilai-nilai yang dimiliki oleh sebuah arsip menunjukan bahwa sebuah arsip statis memiliki peran yang sangat luas bagi kepentingan sebuah negara. Hal ini sesuai dengan padangan R.J. Alfaro, Presiden Panama dalam Azmi (2021) bahwa "Pemerintah tanpa arsip ibarat tentara tanpa senjata, dokter tanpa obat, petani tanpa benih, tuang tanpa alat. Arsip merupakan saksi bisu, tak terpisahkan, andal dan abadi, yang memberikan kesaksian terhadap keberhasilan, kegagalan, pertumbuhan dan kejayaan bangsa", bisa dibuat kesimpulan bahwasanya arsip statis berperan yang sangat krusial dalam berbagai aspek bagi sebuah negara.

5. Layanan arsip

Menurut Sulistyo-Basuki dalam Rahmawati dan Jumino (2019), layanan arsip dikenal dengan sebutan jasa rujukan, yang merupakan fasilitas serta layanan yang memberi kemungkinan penggunanya untuk memakai arsip saat akses terkait suatu hal sudah mendapat persetujuan.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

Ringkasnya yaitu sebuah kegiatan atau aktifitas yang dilakukan dengan memberikan fasilitas dan ayanan jasa mengenai informasi arsip yang tersedia di depo arsip kepada satu pihak yaitu kepada pengguna atau Masyarakat. Menurut Sujono dalam Rahmawati dan Jumino (2019), selain itu juga disebutkan bahwa akses dan layanan arsip memiliki berbagai jenis, seperti layanan pengiriman dan layanan konsultasi. Layanan pengiriman ialah bentuk pemberian ataupun penyampaian informasi arsip dengan cara langsung kepada pengguna. Sedangkan layanan konsultasi adalah layanan yang memberikan pertolongan informasi tentang jenis arsip yang tersedia, cara akses, perkembangan keadaan arsip, dan fasilitas lain yang bisa memfasilitasi kenyamanan, keamanan, serta kemudahan dalam penggunaan informasi arsip.

Saat melaksanakan fungsi pengelolaan arsip statis, Pasal 64 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan menekankan bahwasanya lembaga kearsipan bertanggung jawab untuk memberi jaminan ketersediaan akses arsip statis demi kepentingan pengguna arsip. Akses arsip statis di lembaga kearsipan, yang sesuai dengan wilayah yuridiksi yang dimilikinya, dijalankan dalam menunjang pemanfaatan, penggunaan, serta pelayanan publik dengan memberikan perhatian lebih pada prinsip keselamatan, keamanan, serta keutuhan arsip.

Menurut Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2011 Tentang Pedoman Akses Dan Layanan Arsip Statis, layanan arsip statis merujuk pada penyediaan arsip statis kepada pengguna arsip statis yang sah, mencakup menggandakan arsip statis dengan memperhatikan ketetapan peraturan perundang-undangan. Berbagai faktor yang menunjang kesuksesan pelayanan arsip termasuk sarana penunjang maupun sumber daya manusia yang memberikan layanan, menurut Ismiatun dalam Rahmawati dan Jumino (2019). Sarana penunjang ini, terdiri dari:

a. Ruang baca arsip, yang ialah ruang inti dalam pelayanan arsip, haruslah sesuai standar kenyamanan dan dilengkapi dengan suhu, temperatur, dan pencahayaan yang sesuai dengan kebutuhan arsip.
b. Sarana temu balik arsip, dipakai guna memudahkan penemuan informasi arsip, baik secara elektronik maupun manual, seperti panduan, inventaris arsip, dan sebagainya.
c. Alat bantu baca arsip, menolong pengguna dalam mendayagunakan arsip khusus, misalnya monitor yang diperuntukkan bagi arsip video dan foto, serta alat baca yang diperuntukkan bagi arsip audio.
d. Ruang khusus, digunakan untuk meninjau arsip berbentuk khusus isalnya peta, foto, aupun arsip non-kertas.
e. Ruang konsultasi, tempat pengguna arsip dapat melakukan konsultasi tentang arsip yang depo arsip miliki.
f. Ruang staf pelayanan arsip, yang menunjang proses pelayanan arsip dengan sarana yang sesuai dengan tugas setiap staf.
g. Lemari khusus *(locker),* dipakai sebagai tempat penyimpanan benda milik pengguna arsip yang memiliki sistem pengamanan yang baik.
h. Ruang transit arsip, sebagai tempat penyimpanan sementara arsip yang dipinjam sebelum diberikan kepada pengguna arsip.
i. Sistem pengamanan arsip, yang dibutuhkan dalam mempertahankan keselamatan fisik dan isi informasi arsip.

Terkait pemberian layanan arsip statis, terutama dibutuhkan prosedur yang jelas agar lembaga kearsipan dapat memberi akses serta layanan arsip statis selayaknya kaidah kearsipan maupun peraturan perundang-undangan yang berlaku. Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) memiliki pedoman akses dan layanan arsip statis yang ditujukan untuk pengguna serta organisasi, sehingga ANRI diharapkan mampu memberikan pelayanan unggul di bidang kearsipan.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

B. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL DAN INDIKATORNYA

Berdasarkan pemaparan Sugiono (2019), definisi operasional variabel merujuk pada petunjuk atau informasi yang diberikan kepada peneliti mengenai cara dalam melakukan pengukuran suatu variabel dalam penelitian. Definisi operasional mampu pula menolong peneliti lain yang hendak menyelenggarakan riset dengan memakai variabel yang sejenis. Definisi operasional variabel adalah segala sesuatu yang peneliti tetapkan guna dipelajari oleh karenanya dapat memperoleh informasi tentang variabel yang bersangkutan dan selanjutnya dapat membuat kesimpulannya.

Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebanyak dua variabel yang terdiri dari satu variabel dependen (variabel terikat) dan satu variabel independen (variabel bebas). Variabel dependen pada penelitian ini yaitu kepuasan pengguna layanan, yang mana pada hal ini yaitu pengguna layanan dari pelayanan publik kearsipan yang diselenggarakan oleh ANRI adalah masyarakat umum. sedangkan variabel independen yaitu efektivitas. Ada pula definisi operasional dari dua variabel yang dipakai pada penelitian ini, antara lain yaitu:

Tabel 2.1
Definisi dan Indikator Pada setiap Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Efektivitas *(X)*	Efektivitas adalah sebuah kegiatan dalam melakukan pelayanan peminjaman arsip statis dengan memperhatikan target yang telah menjadi SOP dalam pelayanan di Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI)	1. Ketepatan Waltu 2. Alurasi Pelayanan 3. Resopanan dan 4. Keramahan Petugas 5. Kenyamanan dalam 6. Memperoleh Pelayanan 7. Kemudahan dalam Mendapatkan Pelayanan *(Tjiptono, 2014)*
	Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa pengguna	1. Persyaratan 2. Sistem 3. Waktu penyelesaian

Kepuasan Masyarakat *(Y)*	pelayanan peminjamanarsip statis yang berasal dari perbandingan antara pelayanan yang didapatkan terhadap SOP yang berlaku dalam pelayanan yang diberikan oleh Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI)	4. Biaya/tarif 5. Produk spesifikasi jenis layanan 6. Kompetensi pelaksana 7. Perilalu pelaksana 8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 9. Sarana dan prasarana *PERMPENPAN Nomor 14 tahun 2017.*

Sumber : Damayanti, Luh Dea, Kadek Rai Suwena, and Iyus Akhmad Haris. (2019)

C. KERANGKA BERPIKIR ATAU MODEL BERPIKIR

Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) diketahui sebagai instansi pemerintahan yang berperan esensial dalam pengarsipan dokumen penting dan bersejarah bagi bangsa dan negara. Dalam tugas pokok dan fungsinya selain menyimpan dan melakukan perawatan arsip ANRI juga memiliki tugas untuk menyelenggarakan pelayanan langsung kepada masyarakat. Pada layanan yang diberikan oleh ANRI merupakan tempat berlangsungnya hubungan secara langsung antara pelanggan dalam hal ini yaitu masyarakat kepada penyedia layanan yaitu ANRI. Oleh karena itu bagian ini dapat dikatakan juga sebagai ujung tombak kinerja dari ANRI karena langsung berhadapan dengan masyarakat.

Untuk meningkatkan kinerja dan kualitas layanan maka perlu diketahui sejauh mana efektivitas layanan yang diberikan oleh bagian layanan ANRI menggunakan indikator kepuasan masyarakat yang terdiri dari 9 indikator sebagaimana PERMPENPAN Nomor 14 tahun 2017. Semakin efektif layanan yang diberikan oleh ANRI maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat serta begitu pula kesebaliknya. Di bawah ini adalah skema dari kerangka berfikir yang digunakan dalam penelitian ini :

Gambar 2.3 Skema Kerangka Berfikir Penelitian

D. HIPOTESIS PENELITIAN

Berlandaskan pemaparan yang melatarbelakangi permasalahan, perumusan masalah yang sudah dijabarkan, dugaan sementara dari permasalahan yang ada peneliti mengemukakan hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

H_a : Diduga efektivitas layanan peminjaman arsip statis berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

H_0 : Diduga efektivitas layanan peminjaman arsip statis tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

A. METODE PENELITIAN

Metode penelitian diketahui sebagai mekanisme secara ilmiah untukmemperoleh data sesuai dengan tujuan atau fungsi tertentu tertentu (Sugiyono, 2013). Pada umumnya terdapat 3 metode dalam sebuah penelitian yaitu metode kualitatif, kuantitatif, dan metode kombinasi *(mixed methods)*. Menurut Parjaman & Akhmad dalam Waruwu Marinu (2023) menjelaskan bahwa penelitian kombinasi adalah bentuk penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengkombinasikan atau menggabungkan teknik, metode, cara pandang, konsep, maupun bahasa pendekatan penelitian kuantitatif dan kualitatif dalam penelitian.

Penjelasan mengenai metode penelitian kombinasi di jelaskan oleh Subagyo (2020) yang menyatakan bahwa penelitian kombinasi adalah jenis penelitian dari dua metode penelitian yang digabungkan secara kuantitatif dan kualitatif yang diintegrasikan sebagai temuan baru untuk ditarik kesimpulan. Dapat disimpulkan bahwa metode penelitian kombinasi ini merupakan metode yang digunakan dengan cara menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif secara bersamaan dalam satu penelitian. Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan kuantitatif atau metode penelitian kombinasi *(mixed methods)*, metode kualitatif digunakan pada penelitian ini untuk menyempurnakan metode kuantitatif dalam penelitian ini.

Pada metode kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik skala likert. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert, yang digunakan dalam penelitian ini, adalah alat untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap suatu jenis layanan publik. Dengan penggunaan survei dalam penelitian ini sebuah pendekatan penyelidikan yang dilakukan untuk mengumpulkan fakta dari fenomena yang ada dengan mencari informasi secara faktual. Survei ini

dirancang secara komprehensif, dan hasil analisisnya digunakan untuk mengevaluasi efektivitas layanan terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, hasil survei digunakan sebagai dasar kebijakan terkait pelayanan publik dan untuk memantau tren kinerja layanan publik yang diberikan oleh ANRI kepada masyarakat. Dalam konteks ini, survei digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja layanan yang disediakan oleh ANRI. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, yaitu suatu metode penyelidikan yang dilakukan untuk mendapatkan fakta dari gejala-gejala yang ada mengumpulkan informasi secara faktual. Survei memiliki sifat komperhensif dan hasil yang didapatkan berdasarkan analisa survei digunakan untuk mengevaluasi efektitas layanan terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu hasil survei juga digunakan sebagai dasar bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan untuk mengidentifikasi tren kinerja layanan publik yang telah diberikan oleh ANRI kepada masyarakat. Dengan kata lain survei ini digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap efektivitas pelayanan ANRI. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang disusun bersadarkan indikator yang telah di tetapkan. Data hasil kuesioner yang terkumpul dalam bentuk angka selanjutnya dihitung sesuai dengan ketentuan kaidah perhitungan statistika yang nantinya akan menjelaskan bagaimana hubungan antara efektivitas pelayanan yang diberikan oleh ANRI terhadap kepuasan penerima layanan.

B. POPULASI, SAMPEL DAN TEKNIK SAMPLING

1. Populasi

   Berdasarkan pemaparan Prof. Dr. Sugiyono dalam bukunya tentang metode penelitian kuantitatif (2010), populasi merujuk pada wilayah generalisasi yang mencakup obyek atau subjek yang memiliki mutu serta karakteristik khusus yang telah peneliti tetapkan guna dipelajari, kemudian dibuat tarikan kesimpulan. Populasi secara umum merujuk pada seluruh kelompok orang, fenomena, ataupun organisasi lainnya yang hendak diselidiki oleh peneliti. Kelompok populasi ini mencakup seluruh elemen dalam

populasi di mana sampel ditarik, dengan tujuan untuk menetapkan ukuran sampel yang ditarik dari populasi dan untuk mengatur batasan wilayah generalisasi.

Menurut Amin et al., (2023) umumnya, populasi dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu berdasarkan jumlahnya, sifatnya, dan perbedaan lainnya. Populasi berdasarkan jumlahnya terdiri dari dua jenis, yaitu populasi terbatas serta populasi tak terbatas:

a. Populasi terbatas, atau yang juga dikenal sebagai populasi terhingga, merupakan sumber data yang memiliki batasan yang jelas dengan cara kuantitatif sebab berkarakteristik terbatas.
b. Populasi tak terbatas, ataupun populasi tidak terhingga, adalah sumber data yang tidak memiliki batasan yang jelas, oleh karenanya tidak bisa diukur secara kuantitatif.

Selanjutnya, populasi berlandaskan sifat yang dimiliki diklasifikasikan kedalam dua ragam, yakni populasi homogen serta populasi heterogen:

a. Populasi homogen diketahui sebagai populasi yang mempunyai unsur-unsur bersifat sejenis, oleh karenanya tidak butuh diperhatikan jumlah yang dimiliki dengan cara kuantitatif.
b. Populasi heterogen adalah populasi yang memiliki variasi dalam unsur-unsurnya, sehingga terdapat batasan baik dengan cara kuantitatif ataupun kualitatif.

Populasi bisa pula dibagi menjadi dua berdasarkan perbedaan lain, yakni populasi target serta populasi survei.

a. Populasi target merujuk pada kelompok populasi yang sudah ditentukan sesuai dengan subjek penelitian.
b. Populasi survei ialah kelompok populasi yang menjadi fokus dalam penelitian yang sedang dilakukan.

Adapun dalam populasi pada penelitian ini yaitu seluruh masyarakat yang telah memakai pelayanan arsip statis secara offline pada direkrorat

layanan dan pemanfaatan arsip nasional republik indonesia. Berdasarkan data pengguna layanan arsip diklasifikasikan kedalam dua kategori yakni pengguna lokal dan wna dengan mengakses layanan cara offline maupun online. Namun data yag akan di ambil dalam penelitian ini adalah data pengguna layanan lokal secara offline. Berikut data pengguna layanan arsip di Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) 1 tahun terakhir dimulai dari bulan Januari sampai dengan Desember 2023

Tabel 3.1
Data Pengguna Layanan Arsip ANRI

Bulan	Pengguna Lokal Offline
Januari	293
Februari	271
Maret	299
April	254
Mei	379
Juni	278
Juli	316
Agustus	227
September	255
Oktober	300
November	382
Desember	274
Total	3528

Sumber: Humas ANRI (2023)

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari suatu objek yang mana adalah perwakilan populasi, yang pengambilannya perlu memperhatikan mutu serta karakteristik dari populasi itu sendiri. Ketidaksesuaian dalam pengambilan sampel dengan karakteristik populasi dapat mengakibatkan bias dalam penelitian, tidak bisa diandalkan, serta kesimpulan yang dihasilkan bisa mengalami kekeliruan sebab tidak mewakili populasi secara menyeluruh. Berdasarkan pemaparan Sugiyono (2019), sampel merujuk pada bagian dari jumlah serta karakteristik yang populasi miliki. Penjelasan

lain juga menyatakan bahwa sampel ialah sekumpulan elemen yang dutunjuk dari kelompok yang lebih besar yang diharapkan bahwa dapat mempelajari kelompok yang lebih kecil tersebut (sampel) sehingga mampu memberikan informasi yang esensial mengenai kelompok yang lebih besar (populasi) Hibberts et al., (2012).

Sampel merupakan representasi dari karakteristik sebuah kelompok yang terpilih dari populasi yang lebih besar dan dianggap mewakili informasi penting yang akan dipelajari dari kelompok yang lebih kecil tersebut. Penggunaan sampel dalam penelitian dilakukan karena beberapa alasan, seperti yang diungkapkan oleh Nawawi dalam Amin et al., (2023):

a. Ukuran Populasi: Penelitian pada seluruh populasi menjadi tidak memungkinkan karena jumlahnya yang besar atau tidak terbatas.
b. Masalah Biaya: Sampling menjadi pilihan untuk mengurangi biaya yang dibutuhkan dalam pengumpulan data.
c. Masalah Waktu: Penelitian dengan sampel membutuhkan waktu yang lebih singkat jika dibandingkan dengan penelitian populasi secara keseluruhan.
d. Percobaan yang Bersifat Merusak: Beberapa penelitian tidak bisa diselenggarakan pada keseluruhan populasi sebab bisa menyebabkan kerusakan ataupun kerugian.
e. Masalah Ketelitian: Sampling diperlukan untuk memastikan kesimpulan yang cukup bisa dipertanggungjawabkan dengan ketelitian dalam pengumpulan, pencatatan, maupun analisis data.
f. Masalah Ekonomis: Pertimbangan ekonomis menjadi penting dalam menentukan apakah hasil penelitian seimbang dengan ongkos, waktu, maupun tenaga yang digelontorkan, sehingga penelitian dengan sampel menjadi pilihan yang lebih ekonomis.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

Berdasarkan populasi penelitian ini berjumlah 3528 populasi sehingga yang dapat menjadi sampel penelitian ini yaitu hasil rata-rata yang akan mewakilkan karakteristik dari seluruh populasi.

3. Teknik Sampling

Teknik sampling diketahui sebagai sebuah teknik untuk pengambilan sampel yang telah dikumpulkan dari populasi. Pada sebuah penelitian khususnya penelitian kuantitatif teknik sampling bukanlah suatu hal yang baru lagi, karena dalam penelitian kuantitati teknik sampling ini dibutuhkan guna menetapkan sampel yang hendak dipakai. Berdasarkan pemaparan Sugiyono (2019), teknik sampling merujuk pada metode pengambilan sampel pada penelitian. Ada beberapa teknik yang dapat dipakai dalam menetapkan sampel dalam penelitian. Dalam teknik pengambilan sampel, teknik sampling dibagi kedalam dua jenis, yakni Probability Sampling serta Nonprobability Sampling.

Menurut Nawawi dalam Amin et al., (2023), Nonprobability Sampling terdiri dari enam jenis, antara lain:

a. Sampling Sistematis, merupakan teknik pengambilan sampel berlandaskan urutan nomor yang diberikan kepada anggota populasi.
b. Sampling Kuota, teknik guna memilih sampel dari populasi dengan berbagai ciri khusus hingga mencapai jumlah kuota yang dihendaki.
c. Sampling Insidental, penentuan sampel berlandaskan kebetulan, yang mana siapapun yang dengan cara kebetulan berjumpa dengan peneliti bisa menjadi sampel bila memiliki kelayakan yang sesuai sebagai sumber data.
d. Sampling Purposive, menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu, yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif yang tidak melakukan generalisasi.
e. Sampling Jenuh, menentukan sampel dengan menggunakan seluruh anggota populasi.

f. Snowball Sampling, teknik dimana jumlah sampel awal kecil kemudian berkembang.

Dalam menentukan sampel dalam penelitian, terdapat beberapa metode yang digunakan, seperti metode yang Isaac dan Michael kembangkan, serta menerapkan Nomogram Harry King. Menurut Isaac dan Michael, serta Nomogram Harry King dalam Amin et al., (2023), metode tersebut merupakan cara dalam menetapkan jumlah sampel yang masuk dalam persyarat di bawah ini:

a. Diketahui jumlah populasi;
b. Pada taraf signifikansi 1%, 5%, dan 10%; dan
c. Metode ini spesifik bagi sampel yang memiliki distribusi normal, oleh karenanya tidak cocok bagi sampel yang tidak memiliki distribusi normal, misalnya sampel homogen.

Dalam penelitian ini, penentuan jumlah sampel yang diperlukan sebagai responden dilakukan memakai teknik Nonprobability Sampling. Non-probability Sampling, berdasarkan pemaparan Sugiyono (2019), diketahui sebagai metode pengambilan sampel yang tidak menyediakan kesempatan yang sama utuk masing-masing elemen ataupun anggota populasi agar terpilih menjadi. Salah satu teknik dalam metode tersebut yaitu purposive sampling. Berdasarkan pemaparan Sugiyono (2019) purposive sampling ialah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Berdasarkan pendefinisian sebelumnya agar dapat mempermudah penelitian, peneliti memnyusun ketetapan karakteristik yang dipakai pada penelitian ini sebagai berikut:

a. Responden mengakses layanan arsip statis secara langsung;
b. Responden merupakan warga negara Indonesia, dengan anggapan bahwa para pengguna ini merupakan sasaran yang paham betul

mengenai kebijakan standar operasional pelayanan publik di Indonesia.

Menurut Suharsimi Arinkunto (2006): Di dalam penelitian, jikalau subjek yang dimiliki kurang dari 100 lebih baik diambil semua oleh karenanya penelitian yang dilakukan adalah penelitian populasi. Tetapi bila jumlah populasinya besar atau lebih dari 100 bisa diambil kurang lebih 1-15% ataupun 20-25% maupun lebih.

Berdasarkan data pengguna lokal offline layanan arsip statis berjumlah 3528 yang artinya lebih dari 100, maka dari itu penentuan

sampel penelitian ini menggunakan metode Slovin. Menurut sugiyono dalam Wulan Sari Girsang (2019) sampling slovin yang mana jumlah sampel terlampau besal oleh karenanya dibutuhkan suatu formula dalam memperoleh sampel yang kecil namun mampu mewakili seluruh populasinya. Dengan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N\ (e^2)}$$

Keterangan: N = Jumlah Sampel Yang Diperlukan
N = Jumlah Seluruh Populasi
E = Tingkat Kesalahan Sampel Yang Telah Ditetapkan, Dengan Tingkat Kesalahan 10%

Berdasarkan pemaparan di atas, sehingga jumlah sampel yang dipakai pada penelitian, antara lain:

$$n = \frac{3528}{1 + 3528\ (10\%)^2}$$

$$n = \frac{3528}{1 + 3528\ (0{,}01)}$$

$$n = \frac{3528}{1 + 35{,}28}$$

$$n = \frac{3528}{36{,}28} = 97$$

Berdasarkan dari hasil perhitungan dengan memakai rumus Slovin, sehingga diketahui jumlah yang akan menjadi sampel sebesar 97 sample.

C. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Menurut Burhan (2010), teknik pengumpulan data diketahui sebagai elemen instrumen pengumpulan data yang menjadi penentu keberhasilan sebuah penelitian. Berdasarkan sumber data yang dimiliki, pengumpulan data bisa memanfaatkan sumber primer serta sumber sekunder. Sumber primer diketahui sebagai sumber data yang secara langsung menyediakan informasi kepada pengumpul datanya, sedangkan sumber sekunder adalah sumber data yang tidak menyediakan data langsung kepada pengumpul datanya (Sugiyono, 2010). Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data yang diterapkan, yaitu:

1. Data Primer
   a. Observasi (pengamatan)

      Observasi diketahui sebagai metode peninjauan yang dilakukan secara sistematik serta selektif atas interaksi maupun peristiwa yang berlangsung. Teknik tersebut melibatkan pengamatan langsung serta pencatatan detail dari lokasi penelitian terhadap objek yang diteliti guna memperoleh data yang akurat maupun relevan dengan kebutuhan peneliti, misalnya fasilitas, aktivitas pelayanan yang direktorat layanan lakukan, dan pemanfaatan ANRI.

   b. Angket (kuesioner)

      Sugiyono (2010) mendefinisikan angket (kuesioner) sebagai metode pengumpulan data yang mengikutsertakan penggunaan daftar pertanyaan ataupun pernyataan tertulis kepada responden yang nantinya responden pula yang menjawabnya. Dalam penelitian ini, kuesioner dipakai guna memperoleh informasi mengenai kepuasan masyarakat

dengan cara mengajukan permohonan agar mereka mengisi kuesioner yang telah disusun oleh peneliti berdasarkan pada indikator yang sudah peneliti tetapkan.

2. Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan adalah berupa dokumentasi kegiatan. Dokumentasi merupakan kumpulan pedoman atau petunjuk yang digunakan untuk menyusun dan menelusuri suatu dokumen. Metode ini dimanfaatkan untuk mendapatkan informasi terkait dengan visi, misi, tugas pokok, fungsi, dan struktur dari Direktorat Layanan dan Pemanfaatan ANRI. Selain itu juga merupakan dokumen yang didapat dari beragam sumber, mencakup literatur, data lembaga, artikel maupun sebagainya yang dirasa memiliki relevansi dengan penelitian.

D. INSTRUMEN PENELITIAN

Berdasarkan pemaparan Syofian Siregar (2017) instrumen penelitian diketahui sebagai sebuah alat yang mampu dipakai dalam mendapatkan, melakukan pengolahan serta melakukan interpretasi terkait informasi yang didapat melalui responden yang dilaksanakan dengan memakai dengan pola ukur yang sama. Dalam penelitian ini, digunakan instrumen penelitian yang berbentuk kuesioner dengan pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun untuk diisi oleh para responden berdasarkan pengetahuan dan pengalaman. Peneliti bertujuan agar penelitian ini semakin tersistematis saat melakukan pengumpulan data, sehingga memudahkan peneliti untuk melakukan analisis sesuai dengan tujuan penelitian. Selanjutnya data yang terkumpul melalui kuesioer akan diolah dengan alat bantu Statistical Product and Service Solutions (SPSS 24). Instrumen penelitian yang peneliti pakai untuk melakukan pengumpulan data, yaitu:

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

1. Pedoman Observasi dan Dokumentasi

Untuk mendapatkan data awal dengan memanfaatkan observasi digunakan pedoman observasi yang disesuaikan dengan tujuan penelitian selaku pedoman yang dipakai, bisa ditinjau tabel 3.2 mengenai pedoman Obsevasi serta Dokumentasi di bawah ini:

Tabel 3.2
Pedoman Observasi dan Dokumentasi

No	Pedoman Observasi dan Dokumentasi	Keterangan
1.	Ketepatan Waktu	Jadwal dan lama pelayanan untuk pelanggan oleh direktorat layanan dan pemanfaatan ANRI
2.	Akurasi Pelayanan	Ketepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat
3.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	Keramahan yang dimiliki oleh petugas meliputi yaitu kepedulian dan tutur bahasa serta etika yang dimilki petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
4.	Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan	Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, penunjang utama terselenggaranya suatu proses (sarana dan Prasaran ruang pelayanan)
5.	Kemudahan dalam Mendapatkan Pelayanan	Alur pelayanan yang dilakukan oleh direktorat layanan dan pemanfaatan ANRI

6.	Dokumentasi	Visi misi, struktur organisasi, dan tugas pokok direktorat layanan dan pemanfaatan ANRI

Sumber : Ningtias, Indira Setia (2020)

2. Angket

Angket yang diterapkan merupakan ragam angket tertutup yang mempresentasikan pertanyaan dalam aspek yang positif (Favorable). Setiap pertanyaan telah disertai dengan opsi jawaban yang beragam, di mana responden hanya diminta untuk memilih satu opsi yang sesuai. Di bawah ini adalah rincian angket yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat efektivitas layanan dalam memenuhi kepuasan masyarakat di Direktorat Layanan dan Pemanfaatan ANRI. Pada tabel 3.3 komponen unsur yang akan ditanyakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3
Komponen Unsur Pertanyaan

Komponen	Definisi Operasional Variabel	Indikator – indikator Variabel
Efektivitas Pelayanan	Kriteria Pelayanan khususnya pada aspek efektivitas yang diberikan oleh ANRI selaku penyedia pelayanan publik sehingga dapat memicu kepuasan masyarakat	Ketepatan waktu
		Akurasi pelayanan
		Kesopanan dan keramahan petugas
		Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
		Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan
Kepuasan masyarakat	Kepuasan Masyarakat adalah rasa puas atau kecewa yang dirasakan oleh masyarakat setelah menggunakan pelayanan yang diberikan oleh ANRI	Pesyaratan
		Sistem
		Waktu Penyelesaian
		Biaya/Tarif
		Produk Spesifikasi jenis layanan
		Kompetensi Pelaksana

		Penanganan aduan, saran dan masukan
		Sarana dan Prasarana

Sumber : Damayanti, Luh Dea, Kadek Rai Suwena, and Iyus Akhmad Haris (2019)

Teknik pengukuran instrument penelitian ini menerapkan alat ukur Likert's Summer Rating (LSR) yang berskala 5 pengukuran dari alternatif jawaban pertanyaan yang Favorabel perhatikan tabel 3.4 skoring item istrumen di bawah ini :

Tabel 3.4
Skoring

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Kurang Setuju (KJ)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber : Mertler, Craig A., and Rachel Vannatta R. (2016)

E. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN

1. Uji Validitas

Uji validitas memiliki tujuan untuk mengevaluasi seberapa tepat suatu instrumen pengukuran berfungsi, apakah alat penelitian yang telah dikembangkan mampu dengan akurat mengukur variabel yang dimaksud. Uji ini bermanfaat untuk menentukan keabsahan suatu kuesioner. Pengujian validitas tersebut dilaksanakan dengan memanfaatkan perangkat lunak Statistical Product and Service Solutions (SPSS) versi 26. Validitas instrument bisa diketahui dengan melakukan pembandingan nilai R hitung dengan R_{tabel} dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Bila $r_{hitunii} \geq r_{tabel}$, maka H_0 tolak, H_1 terima (valid)
b. Bila $r_{hitunii} \geq r_{tabel}$, maka H_0 terima, H_1tolak (unvalid)

Dalam penelitian ini, nilai r_{tabel} untuk uji validitas adalah 0,361. Validitas instrumen penelitian dievaluasi melalui penggunaan kuesioner yang diberikan kepada 30 responden, serta hasil uji validitas dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.5

Hasil Uji Validitas Instrumen Kuesioner

Variabel	Item	r hitung	Sig.	Keterangan
Efektivitas (X)	1	0,808	0,000	Valid
	2	0,822	0,000	Valid
	3	0,755	0,000	Valid
	4	0,774	0,000	Valid
	5	0,881	0,000	Valid
	6	0,733	0,000	Valid
	7	0,899	0,000	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	1	0,806	0,000	Valid
	2	0,778	0,000	Valid
	3	0,691	0,000	Valid
	4	0,783	0,000	Valid
	5	0,681	0,000	Valid
	6	0,737	0,000	Valid
	7	0,793	0,000	Valid
	8	0,826	0,000	Valid
	9	0,819	0,000	Valid
	10	0,774	0,000	Valid

Sumber : Data Primer Diolah Peneliti, 2024

Berlandaskan data yang telah di olah dalam tabel 3.5 seluruh butir pertanyaan dikatakan valid karena nilai $r_{hitunii}$ lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0,361 dengan tingkat signifikansi 0,05. Atas dasar itu dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan bisa dipakai menjadi instrumen dalam penelitian ini.

2. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas diketahui sebagai evaluasi terhadap keandalan dan konsistensi respon dari responden saat menjawab pertanyaan yang terkait dengan struktur kuesioner yang telah disusun. Uji reliabilitas ini mengevaluasi variabel yang diukur melalui serangkaian pertanyaan dan pernyataan. Hasil uji reliabilitas dibandingkan dengan tingkat signifikansi yang telah ditentukan, menggunakan Cronbach's alpha sebagai metode pengukurannya (Darma, 2021). Menurut Siregar, Syofian (2018) kriteria suatu instrumen penelitian dinyatakan reliabel dengan memakai teknik tersebut jika koefisien realibilitas *Croncbach Alpha* > 0,60. Berikut hasil uji reabilitas pada sampel 30 responden:

Tabel 3.6
Hasil Uji Realibilitas Instrumen Kuesioner

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Efektivitas (X)	0,908	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,922	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah Peneliti, 2024

Berlandaskan data yang sudah diolah pada tabel 3.6 menunjukan bahwasanya nilai keoefisien Cronbach's alpha pada semua variabel bernilai lebih dari nilai kritis yang telah ditetapkan, sehingga bisa disimpulkan bahwasanya semua variabel yang dipakai pada penelitian ini dapat dianggap reliabel.

F. TEKNIK PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Teknik analisis data ialah sebuah cara guna mengolah data untuk memperoleh kesimpulan atau dapat diubah menjadi informasi.

1. Uji Asumsi Klasik
   a. Uji Normalitas

      Berdasarkan pemaparan Sunyoto, Danang (2017) Analisis normalitas suatu data ini hendak melakukan pengujian pada data

variabel bebas (X) serta data variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan, memiliki distribusi normal ataupun memiliki distribusi tidak normal. Dalam uji asumsi klasik normalitas dapat dilaksanakan menggunakan 3 cara. Salah satu metoden tersebut ialah dengan memakai cara uji normalitas Kolmogorov-Smirnov yang memiliki tujuan guna mengetahui distribusi data dalam variabel yang hendak dipakai pada penelitian ini. Singkatnya data yang didapat berdistribusi normal artinya mempunyai sebaran yang merata. Uji normalitas dianggap terpenuhi jika nilai Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05.

b. Uji Heteroskedasitas

Menurut Siti, Resista (2021), uji heteroskedasitas ialah uji yang melakukan penilaian apakah terdapat ketidaksamaan varian residual bagi seluruh pengamatan dalam model regresi linear. Uji tersebut diketahui merupakan tahapan dari uji asumsi klasik yang wajib dilaksanakan dalam regresi linear. Berdasarkan pemaparan Imam Ghozali dalam Siti, Resista (2021), uji heteroskedasitas memiliki tujuan guna melakukan pengujian apakah pada model regresi ada ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya, bila varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya tidak sama maka diketahui bahwa bersifat heteroskedastisitas. Landasan pengambilan Keputusan dalam uji heteroskedastisitas yaitu :

1) Bila terdapat pola khusus, misalnya titik yang terdapat membangun pola khusus yang teratur (bergelombang, melebur selanjutnya menyempit), menjadi identifikasi bahwasanya tengah berlangsung heteroskedastisitas.
2) Bila tidak terdapat pola yang jelas, dan titik-titik mengalami pelebaran di atas maupun di bawah angka O pada sumbu Y, tidak berlangsung heteroskedastisitas.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

2. Regresi Linear Sederhana

Menurut Sunyoto, Danang (2017) Analisis regresi ialah suatu analisis yang melakukan pengukuran pada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Bila pengukuran pengaruh tersebut mengikutsertakan satu variabel bebas (X) serta variabel terikat (Y), Dalam penelitian ini Efektivitas Layanan (x) merupakan variabel independen, sedangkan Kepuasan Maysarakat (Y) adalah variabel dependen. dinamakan analisis regresi linear sederhana yang dirumsukan, yaitu:

$Y = a + bX$

Keterangan :

Y : variabel dependen

a : konstrata

b : koefisien regresi

X : variabel independen

Dalam analisis regresi, dibutuhkan pengujian koefisien determinasi untuk menjelaskan presntase pengaruh variasi pada variabel bebas (X) dengan variabel (Y). Berdasarkan pemaparan Abdurrahman dalam (Sindi Larasati dan Alini Gilang 2016) Koefisen determinasi diketahui sebagai kuadrat dari koefisien korelasi (r2) yang berhubungan dengan variabel bebas serta variabel terikat. Umumnya dinyatakan bahwasanya r 2 ialah kuadrat korelasi antara yang dipakai menjadi predictor dan variabel yang meresponse. Koefisien determinasi dipakai selaku usaha guna meninjau sebesar apa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Persyaratan yang harus terpenuhi dalam uji ini adalah Uji F harus signifikan. Bila Uji F tidak signifikan maka uji R square ini tidak dapat digunakan. Cara melakukan perhitungan koefisien determinasi menggunakan rumus di bawha ini:

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

Kd = R^2 X 100%

Keterangan:

Kd : Koefisien Determinasi

R^2 : Koefisien Korelasi

3. Uji Hipotesis

Tindakan uji hipotesis pada penelitian ini peneliti memakai pengujian dengan cara parsial (uji T). Uji parsial (uji T) diketahui sebagai uji yang dilaksanakan guna menilik apakah suatu variabel independen memberikan pengaruh ataupun tidak kepada variabel dependen dengan melakukan pembandingan antara nilai T_{Hitung} Dengan $T_{Tabel.}$ Menurut Gunawan, Ngurah (2023) dalam menggunakan uji T, bila kita ingin membandingkan hasil pengukuran kelompok satu dengan kelompok dua, jumlah variable data yang diukur Cuma satu dan jumlah kelompoknya satu tau dua, skala data rasio atau interval, dan berdistribusi normal. Kriteria pengujian uji t, antara lain:

a. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesis di tolak, berarti variable yang bersangkutan memengaruhi variable dependen.
b. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesis di terima, berarti variable yang bersangkutan tidak memengaruhi variable dependen.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

BAB IV
HASIL PENELITIAN

A. PENYAJIAN DATA

Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang sudah peneliti selenggarakan di Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI). Penelitian ini memiliki sifat kuantitatif yang mana data yang dihasilkan berwujud angka. Berdasarkan data yang telah diperoleh oleh peneliti hasil tersebut kemudian akan di analisis dengan melakukan beberapa uji secara statistik terlebih dahulu memakai alat bantu *statistical product and service solutions* (SPSS 26).

Penelitian ini bermaksud guna mengentahui hubungan antara efektivitas dengan kepuasan masyarakat terhadap layanan peminjaman arip statis yang diberikan oleh ANRI. Berlandaskan tujuan ini, peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner berjumlah 97 responden dengan 7-10 item pertanyaan disetiap variabel. Berlandaskan hasil penelitian ini hendak diulas rentang gambaran umum lokasi penelitian, karakteristik responden dan hasil penelitian.

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

   Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) diketahui sebagai alah satu lembaga negara non kementrian yang sudah berdiri sejak zaman kolonial pemerintahan hindia belanda hingga sampai saat ini. Sebelum menjadi Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) seperti saat ini anri melewati beberapa masa yang berbeda mulai dari masa pemerintahan hindia belanda, masa pemerintahan jepang dan sampai pada masa saat ini. Penegasan mengenai status Arsip Nasional sebagai lembaga pemerintah non-departemen diperkuat oleh surat resmi dari pimpinan MPRS Nomor A.9/1/24/MPRS/1967. Surat tersebut menekankan bahwasanya posisi Arsip Nasional sebagai badan teknis pemerintah sesuai dengan UUD 1945, bahkan dianggap sebagai penyempurnaan aktivitas di bawah presidium kabinet. Saat

ini, Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) berkedudukan di Jalan Ampera Raya No.7, RT.3/RW.4, Cilandak Timur, Pasar Minggu, Kota Jakarta Selatan, 12560.

ANRI bertugas untuk menyelenggarakan tugas pemerintahan di bidang kearsipan sejalan dengan ketentuan serta peraturan perundang-undangan. Selain itu anri memiliki beberapa fungsi diantaranya yaitu:

a. Memberdayakan arsip selaku tonggak manajemen pemerintahan dan pembangunan;
b. Memberdayakan arsip selaku bukti akuntabilitas kinerja organisasi;
c. Memberdayaan arsip yang merupakan alat bukti yang sah;
d. Melestarikan arsip yang merupakan memori kolektif serta jati diri bangsa dalam kerangka negara kesatuan republik indonesia;
e. Menyediakan akses arsip kepada khalayak umum guna kepentingan penelitian, pembangunan, ilmu pengetahuan maupun pemerintahan untuk kesejahteraan rakyat sejalan dengan peraturan perundang-undangan serta kaidah-kaidah kearsipan demi kemaslahatan bangsa.

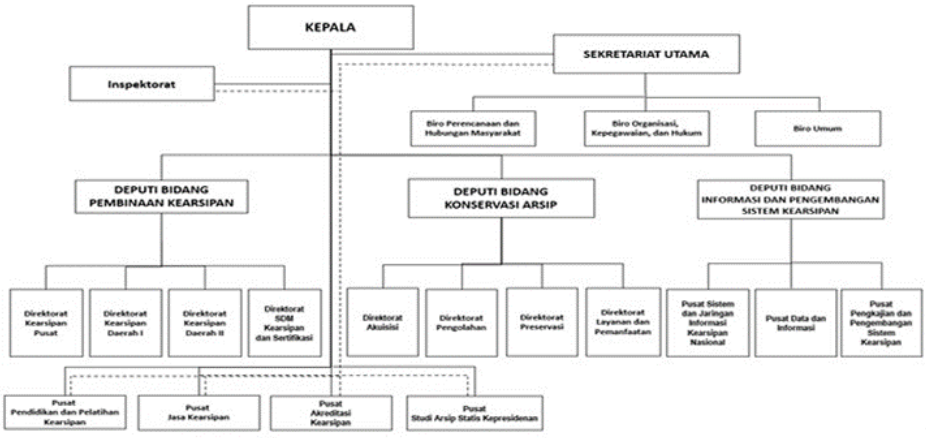
Dalam menjalankan tugas-tugas tersebut, ANRI juga memiliki wewenang untuk merencanakan secara makro dalam bidang kearsipan, mengatur serta melaksanakan kearsipan nasional guna menunjang pembangunan dengan cara keseluruhan, menegaskan sistem informasi kearsipan, serta melakukan kewenangan lain yang diberikan maupun sudah diselenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, termasuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan spesifik dalam bidang kearsipan serta menyelamatkan, melestarikan, dan memanfaatkan naskah sumber arsip.

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi, ANRI dibantu oleh berbagai biro yang bertujuan untuk mendukung kelancaran tugas tersebut. Sesuai dengan Peraturan ANRI No. 6 tahun 2022 mengenai organisasi dan tata kerja Arsip Nasional Republik Indonesia, struktur organisasi ANRI terdiri dari:

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

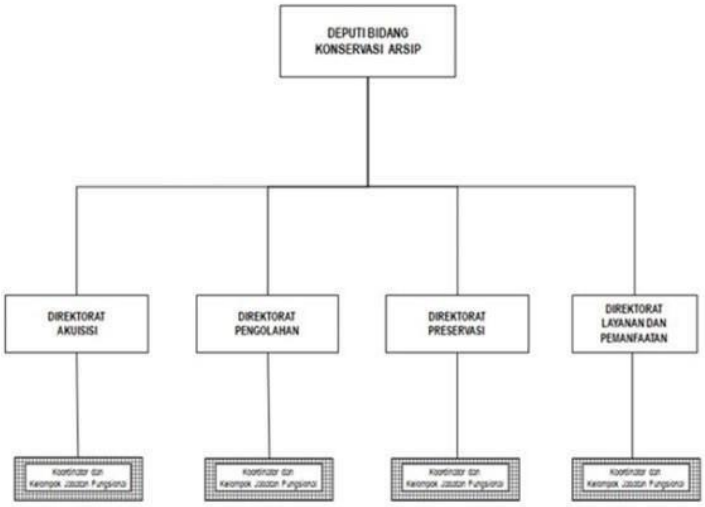
a. Kepala;
b. Sekretariat Utama;
c. Deputi Bidang Pembinaan Kearsipan;
d. Deputi Bidang Konservasi Arsip;
e. Deputi Bidang Informasi dan Pengembangan Kearsipan;
f. Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kearsipan;
g. Pusat Jasa Kearsipan;
h. Pusat Akreditasi Kearsipan;
i. Pusat Studi Arsip Statis Kepresidenan Sistem;
j. Inspektorat.

Di bawah ini merupakan Struktur Organisasi Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI):



Gambar 4.1 Struktur Organisasi ANRI

Sumber : ANRI (2023)



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Deputi Bidang Konservasi Arsip
Sumber : ANRI (2023)

Untuk menjalankan tugas-tugasnya secara baik ANRI dibantu oleh berberapa deputi, berdasarkan gambar diatas mengenai struktur organisasi ANRI, dapat dilihat bahwa dalam struktur organisasi ANRI dibagi kedalam berbagai bagian dengan tuhas serta memiliki fungsi tersendiri, Salah satunya adalah deputi bidang konservasi arsip yang menjadi lokus dalam penelitian ini yang mebawahi beberapa direktorat layanan, direktorat preservasi, direktorat pengolahan, serta direktorat akuisisi maupun pemanfaatan arsip.

Direktorat layanan dan pemanfaatan yang menjadi lokus dalam penelitian ini memiliki tugas serta fungsi tersendiri, adapun tugas dan fungsi direktur layanan dan pemanfaatan sebagai berikut :

a. Melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis pelaksanaan, pemberian bimbingan, dan pengendalian di bidang layanan dan pemanfaatan arsip;
b. Penyiapan perumusan kebijakan teknis pelaksanaan di bidang layanan arsip statis dan bahan pustaka, penerbitan naskah sumber dan pameran arsip, pengelolaan materi diorama, serta *memory of the world* (mow);

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

c. Penyiapan pemberian bimbingan di bidang layanan arsip statis dan bahan pustaka, penerbitan naskah sumber dan pameran arsip, pengelolaan materi diorama, serta *memory of the world* (mow); dan
d. Penyiapan pengendalian di bidang layanan arsip statis dan bahan pustaka, penerbitan naskah sumber dan pameran arsip, pengelolaan materi diorama, serta *memory of the world* (mow).

Berdasarkan tugas dan fungsi direktur layanan dan pemanfaatan arsip, ANRI memiliki tugas untuk memberikan pelayanan arsip kepada publik. Terdapat beberapa pelayanan yang diberikan oleh ANRI kepada publik sebagai berikut:

a. Layanan diorama
b. Layanan informasi publik
c. Layanan restorasi arsip keluarga (LARASKA)
d. Layanan jasa kearsipan
e. Layanan diklat kearsipan
f. Layanan SIKN dan JIKN
g. Layanan arsip statis
h. Layanan persetujuan jadwal retensi arsip (JRA)
i. Layanan kunjungan kelembagaan
j. Layanan e-procurement
k. Layanan bimbingan fan penilaian arsiparis
l. Layanan sertifikasi SDM kearsipan
m. Layanan rekomendasi pemusnahan arsip
n. Layanan penyerahan arisp
o. Jurnal kearsipan
p. Layanan SRIKANDI

Pada layanan-layanan yang disebutkan diatas yang merupakan fokus utama dalam penelitian ini yaitu layana arsip statis. Layanan tersebut

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

menyajikan beberapa khazanah arsip yang mencakup atas arsip perseorangan, arsip kartografi,arsip microfilm, arsip kearsitekturan, arsip film, arsip rekaman suara, arsip foto, arsip republik, serta arsip VOC dan hindia belanda. Arsip-arsip tersebut dapat di akses melalui pelayanan arsip statis yang telah disediakan oleh ANRI baik peminjaman secara langsung maupun secara online. Selain dapat mengakses arsip-arsip yang dipinjam, publik juga dapat melakukan pengadaan atau reprodukasi arsip yang dipinjman dan dikenakan biaya sesuai tarif yang telah ditetapkan. Berikut tari harga pengadaan arsip di ANRI:

NO.	JENIS REPRODUKSI	BIAYA REPRODUKSI	
		MAHASISWA	UMUM / MAHASISWA ASING
A.	**PENGGANDAAN ARSIP DAN BUKU ANTIKUARIAT**		
	Ukuran A4	500.00/lembar	1.500.00/lembar
	Ukuran A3	1.500.00/lembar	3.500.00/lembar
	Ukuran A2	2.000.00/lembar	4.000.00/lembar
	Ukuran A1	2.500.00/lembar	5.500.00/lembar
	Ukuran A0	8.000.00/lembar	10.000.00/lembar
	Ukuran F4	1.000.00/lembar	2.000.00/lembar
B.	**PENGGANDAAN BUKU/REFERENSI**		
	Ukuran A4	300.00/lembar	500.00/lembar
C.	**REPRODUKSI FOTO**		
	Ukuran 5R	20.000.00/lembar	50.000.00/lembar
	Ukuran 10R	30.000.00/lembar	60.000.00/lembar
	Ukuran 14R	50.000.00/lembar	80.000.00/lembar
	Ukuran 17R	95.000.00/lembar	125.000.00/lembar
	Ukuran 24R	110.000.00/lembar	140.000.00/lembar
	Lisensi Publikasi Komersial	250.000.00/lembar	
D.	***PRINT-OUT* MIKROFILM**		
	Ukuran A4	1.500.00/lembar	2.000.00/lembar
E.	**REPRODUKSI FILM**		
	Durasi ≤ 10 menit	300.000.00/judul	
	Lisensi Repro	2.500.000.00/judul	
F.	**PEMINDAIAN (*SCANNING*) ARSIP**		
	Ukuran A4	20.000.00/lembar	30.000.00/lembar
	Ukuran A3	60.000.00/lembar	70.000.00/lembar
G.	**REPRODUKSI PETA/KARTOGRAFI**		
	Hitam Putih A2	25.000.00/lembar	30.000.00/lembar
	Hitam Putih A1	30.000.00/lembar	35.000.00/lembar
	Hitam Putih A0	35.000.00/lembar	40.000.00/lembar
	Berwarna A2	150.000.00/lembar	200.000.00/lembar
	Berwarna A1	200.000.00/lembar	250.000.00/lembar
	Berwarna A0	250.000.00/lembar	350.000.00/lembar
H.	**CETAK HASIL PEMINDAIAN ARSIP (ARSIP DIGITAL)**		
	Ukuran A4	20.000.00/lembar	30.000.00/lembar
	Ukuran A3	60.000.00/lembar	70.000.00/lembar
I.	**REPRODUKSI REKAMAN SUARA**		
		50.000,00/30 menit	
J.	**TRANSKRIPSI**		
	Audio ke tulisan	50.000.00/lembar	
	Alih aksara	50.000.00/lembar	
K.	**JASA PENERJEMAHAN ARSIP**		
	Dari bahasa asing ke bahasa Indonesia	140.000,00/halaman jadi	
	Dari bahasa daerah ke bahasa Indonesia	160.000,00/halaman jadi	
L.	**JASA PENELUSURAN ARSIP KELUARGA**		
	Durasi per jam	50.000.00/jam	
M.	**HASIL PENERBITAN NASKAH SUMBER ARSIP**		
		Periode Sebelum Republik Indonesia (VOC-Belanda)	Periode Republik Indonesia (1945- sekarang)
	a. 1 – 150 halaman	40.000,00/buku	25.000,00/buku
	b. 151 – 250 halaman	50.000,00/buku	30.000,00/buku
	c. 251 – 350 halaman	60.000,00/buku	50.000,00/buku
	d. > 350 halaman	70.000,00/buku	70.000,00/buku
N.	**HASIL PENERBITAN DALAM BENTUK ELEKTRONIK**		
	Seri Pendidikan dan Pelatihan Ilmiah	35.000,00/media durasi 25 menit	
	Seri Dokumen Sejarah	50.000,00/media durasi 25 menit	

Gambar 4.3 Daftar Harga Reproduksi Arsip Statis

Sumber : ANRI (2023)

2. Visi dan Misi Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI)

ANRI memiliki visi yaitu “Menjadikan Arsip Sebagai Simpul Pemersatu Bangsa dalam Kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia yang akan Dicapai Pada Tahun 2025”. Tidak hanya memiliki visi ANRI tentu memiliki misi juga yaitu:

a. Memberdayakan arsip sebagai tulang punggung manajemen pemerintahan dan pembangunan;
b. Memberdayakan arsip sebagai bukti akuntabilitas kinerja organisasi;
c. Memberdayaan arsip sebagai alat bukti yang sah;
d. Melestarikan arsip sebagai memori kolektif dan jati diri bangsa dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia;
e. Memberikan akses arsip kepada publik untuk kepentingan pemerintahan, pembangunan, penelitian, dan ilmu pengetahuan untuk kesejahteraan rakyat sesuai perauran perundang-undangan dan kaidah-kaidah kearsipan demi kemaslahatan bangsa.

B. PEMBAHASAN

Dalam pembahasan ini menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui hasil jawaban responden dengan item-item kuesioner yang telah di ajukan berdasarkan indikator yang telah ditetapkan. Karakteristik responden merupakan latarbelakang yang dimiliki dari setiap responden itu sendiri. Responden dalam penelitian ini merupakan seluruh warga negara Indonesia yang telah mengakses layanan arsip statis secara langsung. Jumlah responden yang akan digunakan untuk analisis data sebanyak 97 orang, yang telah ditetapkan sebagai sampel. Untuk mencapai target responden tersebut, peneliti menyebarkan kuesiner secara langsung melalui Google Form kepada seluruh pengguna layannan arsip statis di ANRI, dengan menggunakan perhitungan skala Likert 1-5 dengan ketentuan skor 5 sangat setuju dan skro 1 sangat tidak setuju. Data yang telah terkumpul akan di analisis meenggunakan alat bantu Statistical Product and Service Solutions (SPSS 26).

Merujuk pada penentuan sampel sebelumnya, responden dipilih berlandaskan kriteria yang telah di tetapkan, yang menjadi kriteria dalam pemilihan responden yaitu:

1. Responden pernah mengakses layanan arsip statis secara langsung;

2. Responden merupakan warga negara Indonesia, dengan anggapan bahwa para pengguna ini merupakan sasaran yang paham betul mengenai kebijakan standar operasional pelayanan publik di Indonesia.

Selanjutnya dalam kuesioner penelitian ini mencakup analasis data profil responden, yang berfokus pada variabel usia, pendidikan terakhir, dan jenis kelamin. Informasi ini disajikan untuk memberikan gambaran lebih jelas mengenai karakteristik responden secara keseluruhan. Berikut hasil yang sudah didapat dari kuesioner yang sudah disebarluaskan kepada 97 responden:

1. Karakteristik Responden
   a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

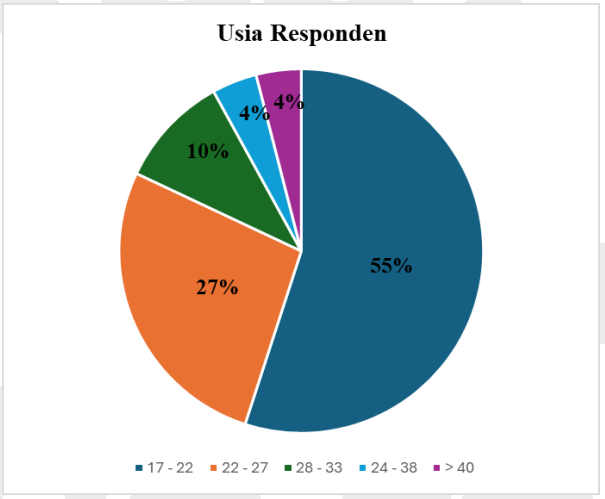


Diagram 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Sumber : Data primer diolah peneliti, 2024

Pada diagram di atas karakteristik responden berdasarkan usia terlihat bahwa kelompok usia yang medominasi adalah responden dengan rentang usia 17-22 tahun sebanyak 55% atau 53 responden, kemudian pada rentang usia 22-27 tahun sebanyak 27% atau 26 responden, rentang usia 28-33 tahun sebanyak 10% atau 10 responden, rentang usia 34-38 tahun sebanyak 4% atau 4 responden dan yang terakhir rentang usia di atas 40 tahun sebanyak 4% atai 4 responden.

Dengan ini bisa dibuat kesimpulan bahwasanya dalam penelitian ini responden pada kuesioner yang telah disebar di ANRI di dominasi oleh responden pembedaan usia remaja hingga dewasa dengan rentang usia 17 sampai 27 tahun, hal ini menunjukan usi 17-27 tahun memiliki kemauan yang tinggi dalam mengisi kuesioner yang telah disebarkan dibandingkan dengan usia lainnya.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

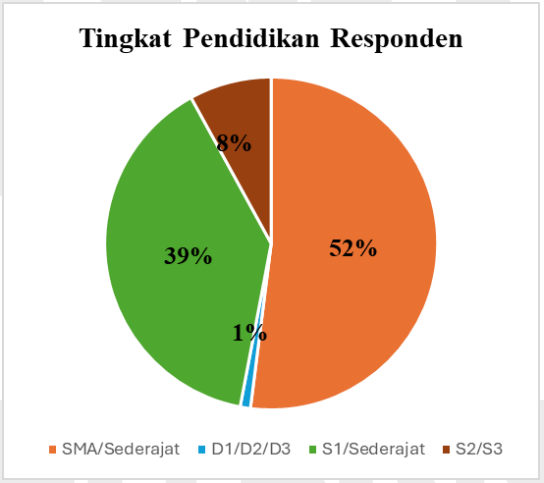


Diagram 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Sumber : Data primer diolah peneliti, 2024

Berlandaskan diagram 4.2 karakteristik responden menurut pendidikan terakhir, terlihat bahwa responden didominasi dengan pendidikan terakhir SMA/sederajat sebanyak 52% atau 50 responden dibandingkan dengan yang berpendidikan diploma (D1, D2, D3) hanya 1% atau sebanyak 1 responden. Pada pendidikan terakhir jenjang S1/sederajat sebanyak 39% atau 38 responde, dan terakhir dengan pendidikan terakhir jenjang pasca sarjana (S2, S3) sebanyak 8% atau 8 responden. Perihal tersebut menampilkan bahwasanya responden dalam penelitian ini mayoritas berpendidikan terakhir jenjang SMA/sederajat sebesar 52% dan disusul dengan jenjang pendidikan

S1/sederajat 39%. Yang artinya responden dengan jenjang pendidikan SMA/sederajat dan jenjang pendidikan S1/sederajat tergolong masih muda sehingga lebih mudah untuk mengisi kuesioner yang telah disebarkan di ANRI.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

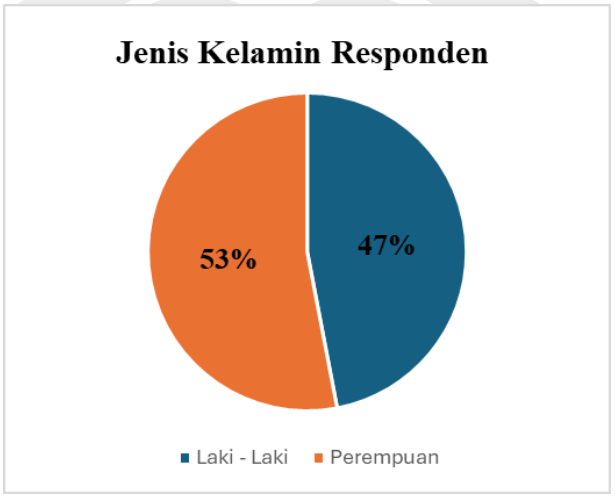


Diagram 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber : *Data primer diolah peneliti, 2024*

Berlandaskan diagram 4.3 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin terlihat bahwasanya responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 47% atau 46 responden dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 53% atau 51 responden. Hperihal tersebut menampakkan bahwasanya sebgaian besar responden pada penelitian ini didominasi oleh perempuan. Sehingga bisa dibuat kesimpulan bahwasanya responden dengan jenis kelamin perempuan lebih teliti dan berkemauan untuk mengisi kuesioner yang telah di sebarkan di ANRI.

2. Distribusi Jawaban Responden

Distribusi jawaban dari para responden bertujuan guna menilai respon mereka dengan cara menyeluruh, dengan menggunakan skor yang sudah

ditetapkan sebelumnya untuk variabel efektivitas (X) dan kepuasan masyarakat (Y). Distribusi respons dari responden telah disajikan dalam bentuk tabel, yang mencakup variabel-variabel tersebut, sebagai berikut:

a. Distribusi Jawaban Efektivitas (X)

Tabel 4.1
Distribusi Jawaban Efektivitas (X)

Item	STS		TS		N		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X1.1	0	0	1	1	16	16,5	46	47,4	34	35,1	97	100
X1.2	0	0	1	1	10	10,3	50	51,5	36	37,1	97	100
X1.3	0	0	4	4,1	25	25,8	39	40,2	29	29,9	97	100
X1.4	0	0	0	0	22	22,7	50	51,5	25	25,8	97	100
X1.5	0	0	0	0	12	12,4	64	66	21	21,6	97	100
X1.6	0	0	1	1	22	22,7	51	52,6	23	23,7	97	100
X1.7	0	0	0	0	35	36,1	39	40,2	23	23,7	97	100
X1.8	0	0	1	1	25	25,8	45	46,4	26	26,8	97	100
X1.9	1	1	1	1	21	21,6	56	57,7	18	18,6	97	100
X1.10	1	1	2	2,1	12	12,4	47	48,5	35	36,1	97	100

Sumber: Data primer diolah, 2024

Berlandaskan tabel 4.1 di atas yang mencakup distribusi frekuensi variabel efektivitas dengan 10 pertanyaan berikut hasil distribusi pertanyaan pada variabel efektivitas (X):

1) Ketepatan Waktu

Pada butir pertanyaan X1.3 29,9% atau 29 responden menjawab sangat setuju, 40,2% atau 39 responden menjawab setuju, 25,8% atau 25 responden menjawab netral, dan 4,1%atau 4 responden menjawab tidak setuju. Hal ini mengindikasi bahwa responden setuju pada kecepatan dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan pada kecepatan dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan dianggap baik.

2) Akurasi Pelayana

Pada butir pertanyaan X1.2 37,1% atau 36 responden menjawab sangat setuju, 51,5% atau 50 responden menjawab setuju, 10,3% atau 10 orang menjawab netral, dan 1% atau 1 responden menjawab tidak setuju. Hal ini mengindikasi bahwa responden setuju pada persyaratan yang diberikan sesuai dengan jenis layanan yang ingin didapatkan. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan pada persyaratan yang diberikan sesuai dengan jenis layanan yang ingin didapatkan tersebut dianggap sangat baik.

Pada butir pertanyaan X1.6 23,7 atau 23 responden menjawab sangat setuju, 52,6% atau 51 responden menjawab setuju, dan 22,7% atau 22 responden menjawab netral, dan 1% atau 1 responden menjawab tidak setuju. Hal ini mengindikasi bahwa responden setuju pada petugas pelayanan mampu memberikan pelayanan yang dibutuhkan. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan petugas pelayanan mampu memberikan pelayanan yang dibutuhkan sudah baik.

Pada butir pertanyaan X1.7 23,7% atau 23 Pada butir pertanyaan X1.9 18,6% atau 18 responden menjawab sangat setuju, 57,7 atau 56 responden menjawab setuju, 21,6% atau 21 responden menjawab netral, 1% atau 1 responden menjawab tidak setuju, dan 1% atau 1 responden menjawab sangat tidak setuju. Hal ini mengidikasi bahwa responden cukup setuju pada butir pertanyaan mengenai terdapat informasi yang jelas pada ruang pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh ANRI. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan Informasi yang jelas pada ruang pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh ANRI cukup baik.

3) Kesopanan dan Keramahan petugas

Pada butir pertanyaan X1.4 25,8% atau 25 responden menjawab sangat setuju, 51,5% atau 50 responden menjawab setuju, dan 22,7% menjawab netral. Hal ini mengindikasi bahwa responden setuju pada petugas pelayanan bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan pada petugas pelayanan bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan dianggap sangat baik.

4) Kenyamanan Dalam Memperoleh Layanan

Pada butir pertanyaan X1.8 26,8% atau 26 responden menjawab sangat setuju, 46,4% atau 45 responden menjawab setuju, 25,8% atau 25 responden menjawab netral, dan 1% atau 1 responden menjawab tidak setuju. Hal ini mengindikasi bahwa responden setuju pada Petugas memberikan layanan dengan baik kepada seluruh pengunjung. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan pada butir pertanyaan tersebut mengenai petugas memberikan layanan dengan baik kepada seluruh pengunjung sudah baik.

Pada butir pertanyaan X1.5 21,6% atau 21 responden menjawab sangat setuju, 66% atau 64 responden menjawab setuju dan 12,4% atau 12 responden menjawab netral. Hal ini mengindikasi bahwa responden setuju pada sarana dan prasarana pada ruangan pelayanan. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan sarana dan prasarana pada ruangan pelayanan sudah baik.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

5) Kemudahan Dalam Mendapatkan Pelayanan

Pada butir pertanyaan X1.1 35,1% atau 34 responden menjawab sangat setuju, 47,4% atau 46 responden menjawab setuju, 16,5% atau 16 responden menjawab netral, dan 1% atau 1 responden menjawab tidak setuju. Hal ini mengindikasi bahwa responden setuju pada informasi yang diberikan mengenai persyaratan dan mekanisme pelayanan oleh petugas. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan pada Informasi yang diberikan mengenai persyaratan dan mekanisme pelayanan oleh petugas dianggap sangat baik. Pada butir pertanyaan X1.7 23,7% atau 23 responden menjawab sangat setuju, 40,2% atau 39 responden menjawab setuju, dan 36,1% atau 35 responden menjawab netral. Hal ini mengindikasi bahwa responden setuju pada biaya dalam pelayanan telah sesuai dengan prosedur. Dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan biaya dalam pelayanan telah sesuai dengan prosedur dan dianggap sudah sangat baik.

Pada butir pertanyaan X1.10 36,1% atau 35 responden menjawab sangat setuju, 48,5% atau 47 responden menjawab setuju, 12,4% atau 12 responden menjawab netral, 2,1% atau 2 responden menjawab tidak setuju, dan 1% atau 1 responden menjawa sangat tidak setuju. Hal ini mengindikasi bahwa responden cukup setuju pada butir pertanyaan mengenai layanan yang diberikan sesuai dengan keperluan pengguna. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan layanan yang diberikan sesuai dengan keperluan pengguna cukup baik.

Dapat disimpulkan secara garis besar mayoritas responden menunjukan tingkat persetujuan yang tinggi terhadap pernyataan mengenai efektivitas layanan di ANRI. Hal ini menunjukan adanya presepsi positif secara umum terhadap efektivitas layanan di ANRI

yang diukur melalui berbagai aspek yang telah diajukan dalam kuesioner. Tingkat persetujuan yang tinggi ini dapat menjadi indikator penting dalam memahami bagaimana pengguna layanan arsip statsi di ANRI untuk menilai dan merespons sebuah layanan.

b. Distribusi Jawaban Kepuasan Masyarakat (Y)

Tabel 4.2
Distribusi Jawaban Kepuasan Masyarakat (Y)

Item	STS		TS		N		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y1.1	0	0	0	0	13	13,4	30	30,9	54	55,7	97	100
Y1.2	0	0	5	5,2	16	16,5	35	36,1	41	42,3	97	100
Y1.3	0	0	1	1	14	14,4	41	42,3	41	42,3	97	100
Y1.4	0	0	0	0	9	9,3	35	36,1	53	54,6	97	100
Y1.5	0	0	0	0	15	15,5	36	37,1	46	47,4	97	100
Y1.6	0	0	3	3,1	10	10,3	32	33	52	53,6	97	100
Y1.7	0	0	0	0	10	10,3	44	45,4	43	44,3	97	100

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2024

Berlandaskan tabel 4.2 yang mencakup distribusi frekuensi variabel dengan kepuasan masyarakat dengan 7 pertanyaan yaitu sebagai berikut:

1) Persyaratan Dan Sistem

Pada butir pertanyaan Y1.1 55,7% atau 54 responden menjawab sangat setuju, 30,9% atau 30 responden menjawab setuju, dan 13,4% atau 13 responden menjawab netral. Hal ini mengindikasi bahwa responden sangat setuju pada butir pertanyaan mengenai pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan SOP yang berlaku. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan SOP yang berlaku sudah baik.

2) Waktu Penyelesaian

Pada butir pertanyaan Y1.2 42,3% atau 41 responden menjawab sangat setuju, 36,1% atau 35 responden menjawab setuju, 16,5% atau 16 responden menjawab netral, dan 5,2% atau 5 responden menjawab tidak setuju. Hal ini mengindikasi bahwa responden cukup setuju pada butir pertanyaan mengenai pelayanan yang diberikan selesai tepat waktu sesuai dengan Informasi yang diberikan. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa respoden menyatakan pelayanan yang diberikan selesai tepat waktu sesuai dengan Informasi yang diberikan cukup baik.

3) Biaya

Pada butir pertanyaan Y1.3 42,3% atau 41 responden menjawab sangat setuju, 42,3% atau 41 responden menjawab setuju, 14,4% atau 14 responden manjawab netral, dan 1% atau 1 responden menjawab tidak setuju. Hal ini mengindikasi bahwa responden setuju pada butir pertanyaan mengenai biaya pelayanan yang dibebankan sudah sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan. Dapat disimpulkan bahwa respoden menyatakan biaya pelayanan yang dibebankan sudah sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan sehingga mendapatkan nilai yang baik.

4) Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Pada butir pertanyaan Y1.4 54,6% atau 53 responden menjawab sangat setuju, 36,1% atau 36 responen menjawab setuju, 15,5% atau 15 responden menjawab netral. Hal ini mengindikasi bahwa responden sangat setuju pada butir pertanyaan mengenai dilayani dengan sopan dan sigap oleh petugas layanan. Dapat disimpulkan bahwa respoden menyatakan sudah dilayani dengan

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

sopan dan sigap oleh petugas layanan sehingga mendapatkan nilai yang sangat baik.

5) Kompetensi Pelaksana

Pada butir pertanyaan Y1.5 47,4% atau 46 responden menjawab sangat seuju, 37,1% atau 36 responden menjawab setuju, dan 15,5% atau 15 responden menjawab netral. Hal ini mengindikasi bahwa responden sangat setuju pada butir pertanyaan mengenai petugas pelayanan membantu keperluan dengan kompeten. Degan ini dapat disimpulkan bahwa respoden menyatakan petugas pelayanan membantu keperluan dengan kompeten sehingga dapat dinilai sangat baik.

6) Penanganan aduan, saran dan masukan

Pada butir pertanyaan Y1.7 44,3% atau 43 responden menjawab sangat setuju, 45,5% atau 44 responden menjawab setuju, dan 10,3% atau 10 responden menjawab netral. Hal ini mengindikasi bahwa responden setuju pada butir pertanyaan mengenai perasaan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh ANRI. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan perasaan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh ANRI sudah baik.

7) Sarana Dan Prasarana

Pada butir pertanyaan Y1.6 53,6% atau 52 responden menjawab sangat setuju, 33% atau 32 responden menjawab setuju, 10,3% atau 10 responden menjawab netral, 3,1% atau 3 responden menjawab tidak setuju. Hal ini mengindikasi bahwa responden setuju pada butir pertanyaan mengenai perasaan nyaman dalam menunggu antrian di ruang pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

respoden menyatakan perasaan nyaman dalam menunggu antrian di ruang pelayanan sudah baik.

Dapat simpulkan secara garis besar bahwa mayoritas responden menunjukan kepuasan persetujuan yang tinggi terhadap pernyataan mengenai kepuasan layanan di ANRI.

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

Untuk melakukan analisis data dalam penelitian diharuskan untuk melakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu, perihal tersebut digunakan guna melihat data yang telah diperoleh dalam kecocokan model regresi yang akan digunakan dalam penelitian. Uji asumsi klasik ini bermaksud guna memastikan bahwasanya model regresi tidak memiliki masalah. Pada uji asumsi klasik yang dilakukan terdapat 2 uji yang dipakai yakni uji normalitas dan uji heteroskedasitas, berikut hasil dari uji yang digunakan:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilaksanakan guna mengetahui apakah sebuah data variabel (X) dan data variabel (Y) yang digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak normal. Suatu model regresi anggap baik jika data yang digunakan memiliki distribusi normal. Dalam uji normalitas dapat dilaksanakan dengan 3 cara, pada penelitian ini metode yang dipakai yakni metode Kolmogorov-Sminov. Instrumen penelitian dianggap berdistribusi normal apabila signifikansi >5% atau 0.05, maka data memiliki distribusi normal, maupun kebalikannya apabila signifikansi ≤ 5% atau 0.05, maka data tidak memiliki distribusi dengan normal. Berikut hasil uji normalitas pada penelitian ditunjukan dalam tabel berikut:

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

Tabel 4.3
Hasil Output SPSS Pada Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.68670983
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.069
	Negative	-.071
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed)[c]		.200[d]

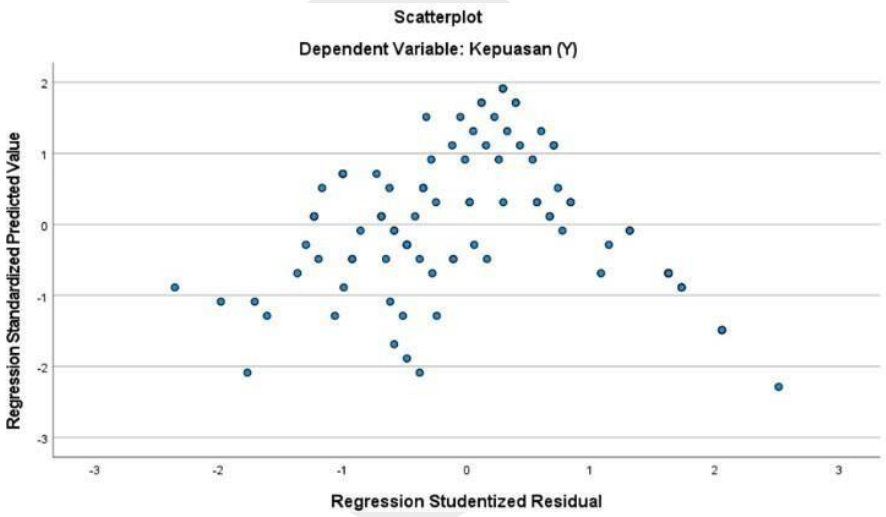
Sumber: Data primer diolah peneliti, 2024

Berlandaskan tabel one sample kolmogorov-smirnov test tabel 4.3 bisa diketahui pengujian normalitas pada data dalam penelitian ini menampilkan bahwasanya pada model regresi yang disusun sudah mengikuti distribusi normal. Perihal ini bisa ditinjau dari Nilai Asym sig (2 Tailed) sebesar 0,200 > 0,05. Nilai tersebut menunjukan bahwa signifikansinya lebih besar, oleh karenanya bisa dibuat kesimpulan bahwasanya data yang dipakai pada penelitian ini adalah Data memiliki distribusi normal.

b. Uji Heteroskedasitas

Salah satu persyaratan dalam model uji regresi yaitu dimana tidak adanya gejala heterokedastisitas. Sementara bila ada gejala atau masalah heterokedastisitas ini dapat berdampak pada sebuah keraguan (ketidakakuratan pada suatu hasil analisis regresi yang dilaksanakan. uji heteroskedasitas bertujuan untuk menilai apakah ada ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan kepengamatan lain. Garfik scatterplot dapat digunakan untuk menguji heteroskedasitas. Tidak ada gejala ataupun permasalah heterokedastisitas bila, titik-titik data penyebar diatas dan dibawah atau sekitar angka 0, titik-titik tidak

mengumpul hanya di atas ataupun di bawah saja, penyebaran titik-titik data tidak boleh membangun pola bergelombang melebar selanjutnya menyempit serta melebar kembali dan penyebaran titik-titik data tidak berpola. Berikut tampilan grafik scatterplot dalam penelitian ini:



Gambar 4. 4 Hasil Uji Heterokedastisitas

Sumber : Data primer diolah peneliti, 2024

Berlandaskan gambar 4.4 bisa ditiik bahwasanya titik-titik tersebar secara acak dan merata baik di atas dan di bawah atau sekitar angka 0, tidak hanya itu titik-titik tidak menunjukan penyebaran data mengumpul sekadar di atas ataupun di bawah saja. Penyebaran titik-titik data tidak membangun pola bergelombang melebar selanjutnya menyempit dan melebar kembali dan penyebaran titik-titik data tidak berpola. Bisa dibuat kesimpulan bahwasanya tidak terjadi gejala heterokedastisitas.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

C. SINTESIS PEMECAHAN MASALAH

1. Hasil Analisis Data

a. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana dilakukan dalam penelitian yang mempunyai hanya satu variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y). Metode tersebut mempunyai tujuan guna mengukur pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Regresi linear sederhana akan dipakai pada penelitian ini guna mengukur pengaruh variabel independen efektivitas layanan (X) terhadap variabel dependen kepuasan masyarakat (Y), berikut hasil uji regresi linear sederhana pada penelitian ini:

Tabel 4.4
Hasil Uji Regressi Linear Sederhana

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.999	3.083		4.865	.000
	Efektivitas (X)	.379	.076	.457	5.007	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2024

berlandaskan hasil uji regressi linear sederhana diatas doperoleh dapat disimpukan bahwa pada kolom B pada constant (a) adalah 14,999 dan nilai efektivitas (b) yaitu 0,379. Oleh karenanya persamaan model regresi bisa dinyatakan seperti, di bawah ini:

$$Y = \alpha + bX$$

$$Y = 14{,}999 + 0{,}379X$$

Berikut hasil bentuk dari persamaan regresi linear sederhana dalam penelitian ini:

1) Konstanta berlandaskan tabel 4.4 memiliki nilai sebesar 14,999. Dengan ini dapat disimpulkan bahwasanya nilai konsistensi variabel kepuasan yaitu sebesar 14,999.

2) Koefisien regresi X sebesar 0,379 memaparkan bahwasanya tiap penambahan 1% nilai efektivitas maka nilai kepuasan bertambah sebesar 0,379. Keofisien regresi ini memiliki nilai positif oleh karenanya bisa dinyatakan bahwasanya arah pengaruh variabel X terhadap Y ialah positif.

Pengambilan keputusan pada uji regresi sederhana berlandaskan nilai signifikansi : menurut tabel Coefficients diperolah nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, oleh karenanya bisa dibuat kesimpulan bahwasanya variabel efektivitas (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

b. **Uji R Square (Koefisien Determinasi)**

Koefisien Determinasi (R Square ataupun R Kuadrat) atau disimbolkan dengan "R2" memiliki makna sebagai sumbangan pengaruh yang diberikan pengaruh yang diberikan variabel bebas atau variabel independent (X) terhadap variabel (Y). Sederhananya nilai koefisien determinasi (Rsquare) berfungsi dalam melakukan prediksi serta menilik sampai sebesar apa kontribusi pengaruh yang diberikan variabel X dengan cara simultan (Bersama-sama) terhdapa variabel Y. Persyaratan yang ajib dipenuhi dalam uji ini adalah Uji F harus signifikan. Jika Uji F tidak signifikan maka uji R square ini tidak dabisa dipakai, berikut hasil dari uji F dalam penelitian ini:

Tabel 4.5
Hasil Uji F

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.457[a]	.209	.200	3.70606

a. Predictors: (Constant), Efektivitas (X)

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2024

Berlandaskan nilai output "*Model Summary*" tabel 4.5, ditemukan bahwasanya nilai R Square sebesar 0,209. Nilai tersebut bersumber dari penguadranan nilai koefisien korelasi (R), yaitu 0,457 x 0,457 = 0,209. Diketahui nilai Koefisien determinasi sebesar 0,209 atau 20%. Artinya bahwa variabel (X) berpengaruh terhadap (Y) sebesar 20%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaa regresi ini.

2. Hasil Pengujian Hipotesis

a. **Uji Parsial (Uji T)**

Uji t diketahui sebagai sebuah uji hipotesis penelitian dalam model analisis regresi linier sederhana ataupun regresi linier bergana. Uji t ini digunakan dalam mengetahui apakah variabel bebas ataupun independen (X) dengan cara parsial (sendiri-sendiri) mempengaruhi variabel terikat ataupun variabel dependen (Y). Dalam konteks ini, variabel efektivitas layananan (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Rumusan hipotesis ini untuk menguji koefisien model resgresi secara parsial adalah sebagai berikut:

H0 : Diduga efektivitas layanan peminjaman arsip statis tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

Ha : Diduga efektivitas layanan peminjaman arsip statis berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

Landasan pengambilan keputusan dalam Uji t, antara lain:

1) Jika nilai signifikansi (sig.) < 0,05 dan t hitung > t tabel, maka terdapat pengaruh yang signifikan variabel X terhadap Y.
2) Jika nilai signifikansi (sig.) > 0,05 dan t hitung < t tabel, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel X terhadap Y.

Untuk membuktikan hipotesis yang telah diajukan, hasil uji parsial dipaparkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.6
Hasil Uji Parsial

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.999	3.083		4.865	.000
	Efektivitas (X)	.379	.076	.457	5.007	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)						

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2024

Berlandaskan table diatas hasil uji parsial, dapat disimpulkan bahwa hasil uji parsial yang mengevaluasi pengaruh efektivitas terhadap kepuasan Masyarakat menunjukan nilai t-hitung sebesar 4,865, hal ini menunjukan bahwa nilai tersebut jauh melebihi nilai t-tabel 1,984 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Oleh karenanya bisa dibuat kesimpulan bahwasanya efektivitas (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Masyarakat (Y). Hal ini menggambarkan bahwa secara individu, variable efektivitas mampu menjelaskan variabilitas dalam variabel dependen yakni kepuasan masyarakat.

3. Pembahasan Hasil Analisis Data

Dari hasil penelitian yang sudah didapatkan mengenai "Pengaruh Efektivitas Layana Peminjaman Arsip Statis Terhadap Kepuasan Masyarakat di Direktorat Layanan Dan Pemanfaatan Arsip Nasional Republik Indonesia" bisa dibuat kesimpulan bahwasanya hipotesis dan pengaruh yang ditemukan adalah variabel efektivitas (X) dalam analisis statistika diketahui nilai Signifikansi untuk pengaruh X terhadap Y yaitu sebesar 0,000 < 0,05 menunjukan tingkat signifikansi sebesar 0,000, lebih rendah dari nilai signifikansi 0,05, dan nilai t-hitung 5,007 > t tabel 1,984 menunjukan nilai t-hitung 5,007 lebih besar dari t-tabel 1,984. Berdasarkan nilai tersebut menunjukan bukti yang kuat bahwa terdapat pengaruh variabel efektivitas

(X) yang sangat signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Dengan ini bisa dibuat kesimpulan bahwasanya Ha diterima sementara H0 ditolak, memberikan konfirmasi langsung terhadap kevalidan hipotesis kedua dalam konteks penelitian ini. Pada uji koefisien determinasi guna mengetahui sebesar apa kontribusi variabel (X) dalam mempengaruhi variabel (Y) telah dihasilkan, diketahui nilai koefisien determinasi sebesar 0,209 atau 20%. Berarti bahwasanya variabel (X) berpengaruh terhadap (Y) sebesar 20%.

Berdasarkan data diatas menunjukan bahwa sebuah efektivitas layanan sangat diperhatikan oleh pengguna layanan. Perihal tersebut bisa berlangsung karena adanya beberapa faktor, termasuk kemampuan suatu instansi dalam menciptakan layanan yang efektif untuk para pengguna. Pengguna layanan sangat memperhatikan efektivitas suatu layanan yang diberikan oleh instansi sehinnga nantinya sebuah pengguna akan menilai dengan baik. Pelayanan yang ANRI berikan sudah banyak diketahui oleh masyarakat dalam melakukan peminjaman arsip statis untuk berbagai kepentingan seperti untuk penelitian dan lain sebagainya, dengan memberikan pelayanan secara efektif maka akan meciptakan rasa kepercayaan dan kenyaman terhadap masyarakat. Efektivitas sebuah layanan sangat mempengaruhi penilaian pengguna, hal tersebut berasal dari beberapa aspek seperti kecepetan layanan, sarana dan prasarana dalam mendapatkan layanan, informasi yang jelas mengenai bagaimana dalam mendapatkan layanan, dan tentunya harga dalam mendapatkan layanan tersebut.

Pengguna layanan memiliki kecenderungan untuk secara cermat mengevaluasi pelayanan yang diberikan oleh ANRI, dalam hal ini hubungan efektivtas dalam pelayanan menjadi aspek yang sangat krusial bagi kepuasan masyarakat. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Ningtias, Setia Indra (2020) dan Sari et al., (2024), yang menyatakan bahwa efektivitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan maysarakat dalam suatu pelayana publik. Hasil penelitian ini dapat berfungsi sebagai acuan bagi seluruh instansi pemerintah yang memberikan layanan kepada publik khususnya

Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) untuk merancang strategi dalam memeberikan layana yang efektif untuk mempengaruhi kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian ini bisa dibuat kesimpulan bahwasanya upaya ANRI dalam memberikan pelayana peminjaman arsip statis sudah baik dalam menciptakan kepuasan pada masyarakat akan tetapi dianjurkan untuk ANRI agar mengembangkan dan meningkatkan aspek-aspek dalam membentuk pelayanan yang efektif untuk menghasilkan kepuasan masayarakat yang sangat baik yang nantinya tentu akan berdampak pada citra ANRI yang lebih positif.

POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA