

**PENGARUH FASILITAS KERJA, LINGKUNGAN KERJA DAN KOMPETENSI  
PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN****Fian Fandanu, Nina Oktarina**Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang,  
Indonesia.**Sejarah Artikel***Sejarah Artikel:*Diterima, 19 Januari 2020  
Disetujui, 12 Maret 2020  
Dipublikasikan, 30 Juni  
2020*Keywords:*Employee Competence,  
Infrastructure,  
Organizational Culture,  
Archive Management,  
Employee Performance.**Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh fasilitas kerja, lingkungan kerja, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Gunungpati. Penelitian kuantitatif ini mempunyai populasi semua warga Kecamatan Gunungpati Kota Semarang dan sampel yang diambil sebanyak 100 orang dengan teknik insidental. Data dikumpulkan dengan metode observasi, angket, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis linear berganda dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan kompetensi pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai, (2) sarana prasarana berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai, (3) budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap pengelolaan kearsipan, (4) kompetensi pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap pengelolaan kearsipan, (5) budaya organisasi berpengaruh negative terhadap pengelolaan kearsipan, (6) kinerja pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap pengelolaan kearsipan, (7) kompetensi pegawai, sarana prasarana, dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai (8) kompetensi pegawai, sarana prasarana, budaya organisasi, dan kinerja pegawai secara simultan berpengaruh positif terhadap pengelolaan kearsipan, (9) kinerja pegawai tidak mampu memediasi pengaruh kompetensi pegawai terhadap pengelolaan kearsipan, (10) kinerja pegawai mampu memediasi pengaruh sarana prasarana terhadap pengelolaan kearsipan, (11) kinerja pegawai mampu memediasi pengaruh budaya organisasi terhadap pengelolaan kearsipan.

**Abstract**

The purpose of this study was to analyze the effect of the influence of work facilities, work environment, and employee competencies on the quality of population administration services in the Gunungpati District office. This quantitative study has a population of all residents of Gunungpati Subdistrict Semarang City and samples taken as many as 100 people by using the insidental technique. Data collected by observation, questionnaire, interview, and documentation. Data analysis uses multiple linear analysis and hypothesis testing. The results showed that employee competence had a significant positive effect on employee performance, (2) infrastructure had a significant positive effect on employee performance, (3) organizational culture had a significant positive effect on archival management, (4) employee competence had a significant positive effect on archival management, (5) organizational culture has a negative effect on archival management, (6) employee performance has a significant positive effect on archival management, (7) employee competency, infrastructure, and organizational culture simultaneously has a positive effect on employee performance (8) employee competency, infrastructure, culture organization, and employee performance simultaneously have a positive effect on archival management, (9) employee performance is not able to mediate the effect of employee competence on archival management, (10) employee performance is able to mediate the influence of infrastructure facilities on archival management, (11) employee performance is able to mediate the influence of organizational culture on archival management.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara, Pelayanan publik, Menurut Ratminto & Winarsih bahwa “Pelayanan publik segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”(dalam Hardiansyah, 2011:11).

Kualitas layanan pada suatu instansi atau organisasi apabila dikelola dengan tepat akan berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas masyarakat. Menurut Ibrahim bahwa “Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan dilingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut” (dalam Hardiansyah, 2011:40).

Sedangkan *American Society for Quality Control* bahwa “Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten” (dalam Lupiyoadi, 2001:144). Pelayanan setiap saat dibutuhkan oleh semua orang, bahkan dapat dikatakan pelayanan merupakan salah satu hal yang penting dalam usaha atau kegiatan jasa dan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Pentingnya layanan yang baik dalam suatu organisasi perlu mendapat perhatian besar dari masyarakat maupun manajemen organisasi itu sendiri terkait dengan kegiatan suatu organisasi. Organisasi swasta maupun lembaga pemerintah pastinya melakukan pelayanan. Bentuk layanan pada lembaga pemerintah sangat banyak diantaranya layanan yang berhubungan dengan administrasi negara, Oleh karena itu pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Gunungpati mengenai Administrasi Kependudukan yaitu meliputi

pelayanan penerbitan kartu keluarga (KK) dan kartu tanda penduduk (KTP).

Tujuan utama dari penyelenggaraan kegiatan administrasi kependudukan adalah terwujudnya tertib administrasi kependudukan, kejelasan bukti diri dan status kependudukan seseorang, terciptanya ketentraman dan ketertiban sosial serta tersedianya informasi atau data kependudukan yang lengkap cakupannya, dan akurat serta mampu menggambarkan karakteristik penduduk khususnya penduduk yang ada di Kecamatan Gunungpati, maka diharapkan pihak instansi pemerintah dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin.

Suatu organisasi ketika menjalankan perintah, baik itu organisasi pemerintah maupun swasta, ketersediaan fasilitas kantor penting guna menunjang pekerjaan dan pelayanannya sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Fasilitas kantor yang lengkap dan memadai akan menunjang kerja bagi karyawan. Fasilitas kantor yang lengkap dan penggunaan fasilitas tersebut secara bijaksana akan menambah baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Menurut Moenir (2001:197) fasilitas adalah segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati dan dinikmati oleh pegawai baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan”.

Selain fasilitas kerja masih ada hal yang perlu diperhatikan guna menunjang kualitas pelayanan publik yang maksimal. yaitu lingkungan kerja. Hal tersebut disebabkan karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para pegawai dan lingkungan kerja merupakan keadaan fisik dimana seseorang melakukan tugas kewajibannya sehari-hari termasuk kondisi ruang kantor yaitu baik kantor maupun pabrik.

Lingkungan kerja dibedakan menjadi dua yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja fisik meliputi segala perlengkapan kantor yang bersifat fisik, sedangkan lingkungan kerja non fisik meliputi hubungan antar pegawai ataupun hubungan atasan dengan bawahan. Sedarmayanti (2011:26) menjelaskan bahwa lingkungan fisik semua keadaan yang terdapat sekitar di tempat kerja tempat kerja, akan mempengaruhi

pegawai baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Pengaruh lingkungan fisik terhadap pegawai, maka langkah pertama adalah harus mempelajari manusia baik mengenai fisiknya, kemudian digunakan sebagai dasar memikirkan lingkungan fisik yang sesuai. Pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang di butuhkan untuk menunjang keberhasilan.

Finch dan Crunkilton menjelaskan bahwa kompetensi sebagai penguasaan terhadap tugas, keterampilan, sikap, dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan (dalam Sudarmanto (2009: 48). Hal ini menunjukkan kompetensi pegawai merupakan sesuatu yang penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pemerintah Kota Semarang selaku pelaksana pembangunan daerah dituntut untuk memberikan perbaikan mutu dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang ada pada Kantor Kecamatan Gunungpati.

Kantor Kecamatan Gunungpati merupakan dinas yang lebih sering melakukan pelayanan kepada masyarakat karena semua hal yang berkaitan dengan kelengkapan surat-surat untuk kehidupan masyarakat dilakukan setiap harinya di kantor tersebut. Setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana administrasi kependudukan dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk, seperti perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, pindah, perubahan alamat dan lain-lain, sedangkan peristiwa penting adalah kejadian yang dialami seseorang, meliputi kelahiran, kematian, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan nama, nikah, pengantar izin usaha, permohonan pengantar jamkesda dan status kewarganegaraan.

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Gunungpati mengenai Administrasi Kependudukan yaitu meliputi pelayanan penerbitan kartu keluarga (KK) dan kartu tanda penduduk (KTP). Mengingat tujuan utama dari penyelenggaraan kegiatan administrasi

kependudukan adalah terwujudnya tertib administrasi kependudukan, kejelasan bukti diri dan status kependudukan seseorang, terciptanya ketentraman dan ketertiban sosial serta tersedianya informasi atau data kependudukan yang lengkap cakupannya, dan akurat serta mampu menggambarkan karakteristik penduduk khususnya penduduk yang ada di Kecamatan Gunungpati, maka diharapkan pihak instansi pemerintah dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin. Salah satu faktor yang sangat berpengaruh dalam penyediaan pelayanan ini berasal dari dalam organisasi itu sendiri yaitu Sumber Daya Manusia (SDM).

Kompetensi sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam melakukan pelayanan yang berkualitas, Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan identitas dari organisasi tersebut. Apabila dalam memberikan pelayanan, para pegawainya memberikan kesan yang baik maka di masyarakat organisasi tersebut juga terlihat baik. peran kompetensi sangat diperlukan dalam prestasi kerja pegawai. Pegawai yang mempunyai kompetensi kerja yang baik tentu akan mudah untuk melaksanakan semua tanggung jawab pekerjaan, mampu membaca situasi dan permasalahan yang terjadi dalam pekerjaan serta dapat memberikan respon tepat dan memiliki penyesuaian diri yang baik dengan lingkungannya.

Salah satu upaya yang dapat di lakukan adalah dengan meningkatkan kualitas layanan dengan melakukan pendekatan-pendekatan dan kajian terkait permasalahan dan pengaduan yang muncul dari masyarakat. Salah satu faktor yang sangat berpengaruh dalam penyediaan pelayanan ini berasal dari dalam organisasi itu sendiri yaitu Sumber Daya Manusia (SDM).

Kompetensi sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam melakukan pelayanan yang berkualitas, Pelayanan yang diberikan masyarakat merupakan identitas dari organisasi tersebut. Apabila dalam memberikan pelayanan, para pegawainya memberikan kesan yang baik maka di masyarakat organisasi tersebut juga terlihat baik. Peran kompetensi sangat diperlukan dalam prestasi kerja pegawai. Pegawai yang mempunyai kompetensi kerja

yang baik tentu akan mudah untuk melaksanakan semua tanggung jawab pekerjaan, mampu membaca situasi dan permasalahan yang terjadi dalam pekerjaan serta dapat memberikan respon tepat dan memiliki penyesuaian diri yang baik dengan lingkungannya.

Di sisi lain, kompetensi pegawai di Kantor Kecamatan Gunungpati sebenarnya sudah cukup baik. Hal ini salah satunya dilihat berdasarkan latar belakang pendidikannya, setiap pegawai mempunyai tingkat pendidikan yang berbeda. Pegawai yang bekerja di Kecamatan Gunungpati kota Semarang berjumlah 109 pegawai. Dari 109 orang tersebut yang mempunyai latar belakang pendidikan S2 berjumlah 4 orang, berpendidikan S1 sebanyak 50 orang dan D3 sebanyak 6 orang, berpendidikan Tingkat SLTA 45 orang serta yang berpendidikan tingkat SLTP berjumlah 4 orang. Dilihat dari tingkat pendidikan sebenarnya di kecamatan Gunungpati kota Semarang telah memiliki kualitas sumber daya yang cukup memadai.

Pemerintah Kota Semarang selaku pelaksana pembangunan daerah dituntut untuk memberikan perbaikan mutu dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang ada pada Kantor Kecamatan Gunungpati. Kantor Kecamatan Gunungpati merupakan dinas yang lebih sering melakukan pelayanan kepada masyarakat karena semua hal yang berkaitan dengan kelengkapan surat-surat untuk kehidupan masyarakat dilakukan setiap harinya di kantor tersebut. Setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana administrasi kependudukan dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk, seperti perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, pindah, perubahan alamat dan lain-lain, sedangkan peristiwa penting adalah kejadian yang dialami seseorang, meliputi kelahiran, kematian, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan nama, nikah,

pengantar izin usaha, permohonan pengantar jamkesda dan status kewarganegaraan.

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Gunungpati mengenai Administrasi Kependudukan yaitu meliputi pelayanan penerbitan kartu keluarga (KK) dan kartu tanda penduduk (KTP). Mengingat tujuan utama dari penyelenggaraan kegiatan administrasi kependudukan adalah terwujudnya tertib administrasi kependudukan, kejelasan bukti diri dan status kependudukan seseorang, terciptanya ketentraman dan ketertiban sosial serta tersedianya informasi atau data kependudukan yang lengkap cakupannya, dan akurat serta mampu menggambarkan karakteristik penduduk khususnya penduduk yang ada di Kecamatan Gunungpati, maka diharapkan pihak instansi pemerintah dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin.

Salah satu faktor yang sangat berpengaruh dalam penyediaan pelayanan ini berasal dari dalam organisasi itu sendiri yaitu Sumber Daya Manusia (SDM). Kompetensi Sumber Daya Manusia sangat dibutuhkan dalam melakukan pelayanan yang berkualitas, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan identitas dari organisasi tersebut. Apabila dalam memberikan pelayanan, para pegawainya memberikan kesan yang baik maka di masyarakat organisasi tersebut juga terlihat baik.

Peran kompetensi sangat diperlukan dalam prestasi kerja pegawai. Pegawai yang mempunyai kompetensi kerja yang baik tentu akan mudah untuk melaksanakan semua tanggung jawab pekerjaan, mampu membaca situasi dan permasalahan yang terjadi dalam pekerjaan serta dapat memberikan respon tepat dan memiliki penyesuaian diri yang baik dengan lingkungannya. Menurut *American Society for Quality Control* bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten (dalam Lupiyoadi, 2001:144). Kualitas merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan.

Konsep kualitas sendiri sebenarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain yaitu persepsi konsumen, produk (jasa), dan proses. Untuk yang berwujud barang, ketiga orientasi ini hampir selalu dapat dibedakan dengan jelas, tetapi tidak untuk jasa. Untuk jasa, produk dan proses mungkin tidak dapat dibedakan dengan jelas, bahkan produknya adalah proses itu sendiri. "Segala sesuatu yang memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers).

Menurut Moenir, (2001: 197) Fasilitas adalah segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, oleh pegawai baik dalam hubungan lingkungan dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan. Manusia akan mampu melaksanakan kegiatannya dengan baik, sehingga dicapai suatu hasil yang optimal, apabila di antaranya ditunjang oleh suatu kondisi lingkungan yang sesuai. Suatu kondisi lingkungan dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Menurut Hamalik (2009:195) bahwa lingkungan merupakan segala sesuatu yang ada di alam sekitar yang dimiliki makna atau pengaruh tertentu kepada individu".

Sedangkan menurut oleh Nitisemito (1992:183) bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar para pegawai dan yang dapat mempengaruhinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan". Lingkungan kerja sendiri dibagi menjadi lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja fisik meliputi pencahayaan, tingkat kebisingan, penerangan dan lain-lain, sedangkan untuk lingkungan kerja non fisik meliputi hubungan antara atasan dan hubungan antar pegawai. Lingkungan kerja dalam penelitian ini yaitu berkaitan dengan lingkungan kerja fisik yang terdapat disekitar tempat bekerja yang sekiranya dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Nitisemito (1992) bahwa lingkungan kerja fisik merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk menjalankan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi dengan keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan sesuatu pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, termasuk diantaranya kemampuan seseorang untuk mentransfer dan mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan tersebut dalam situasi yang baru dan meningkatkan manfaat yang disepakati. Kompetensi juga menunjukkan karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu yang membuat mereka mampu untuk melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan mereka.

Menurut Lyle M. Spencer dan Signe Spencer bahwa kompetensi merupakan karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif dan atau kinerja unggul di dalam pekerjaan atau situasi (dalam Sudarmanto, 2009: 46). Kompetensi sebagai suatu dasar dalam manajemen sumber daya manusia memiliki berbagai gugus dan dimensi. Gugus merupakan pengelompokan dari dimensi-dimensi yang sejenis atau serumpun (cluster), dimensi merupakan aspek-aspek yang lebih spesifik (Sudarmanto, 2009: 67).

Menurut Thorton dan Byham dimensi kompetensi meliputi presentasi lisan, komunikasi lisan, komunikasi tertulis, kepekaan organisasi, kesadaran organisasi, kesadaran di luar organisasi, perencanaan dan pengorganisasian, delegasi, manajemen kontrol, mengembangkan bawahan, sensitivitas, kepemimpinan individu, kepemimpinan kelompok, keuletan (*tenacity*), negosiasi, analisis, penilaian, kreatifitas, berani mengambil resiko, mengambil keputusan, pengetahuan teknik dan profesional, energik, tingkat kepentingan, inisiatif, toleransi terhadap stress,

kemampuan adaptasi, ketergantungan dan motivasi (dalam Sudarmanto, 2009: 70).

## METODE

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif, yang berlokasi di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kecamatan Gunungpati dan sampel

yang digunakan sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik insidental. Data dikumpulkan dengan metode observasi, angket, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis linear berganda dan uji hipotesis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1.** Hasil analisis regresi berganda model persamaan I

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	20,837	8,896		2,342	,021	
1	Kompetensi Pegawai	,256	,125	,237	2,050	,043
	Sarana Prasarana	,667	,207	,333	3,216	,002
	Budaya Organisasi	-,063	,168	-,044	-,376	,708
	Kinerja Pegawai	,339	,170	,239	1,994	,049

a. Dependent Variable: Pengelolaan Kearsipan

Sumber : Data primer diolah 2019

Berdasarkan tabel Coefficients diperoleh dua model persamaan regresi. Persamaan pertama yaitu  $Y_1 = 20,837 + 0,256X_1 + 0,667X_2 + (0,063)X_3 + 0,339X_4 + e$ . Konstanta sebesar 20,837, jika variabel kompetensi pegawai, sarana prasarana, budaya organisasi, dan kinerja pegawai bernilai 0 maka pengelolaan kearsipan sebesar 20,837. Koefisien regresi linier berganda kompetensi pegawai sebesar 0,256 bertanda positif artinya jika variabel kompetensi pegawai meningkat 1 satuan sementara sarana prasarana, budaya organisasi, dan kinerja pegawai tetap maka pengelolaan kearsipan meningkat sebesar 0,256. Semakin baik kompetensi pegawai maka dapat meningkatkan pengelolaan kearsipan. Selain itu diperoleh t hitung sebesar 2,050 pada taraf signifikansi  $0,043 < 0,05$  yang berarti terdapat pengaruh positif signifikan kompetensi pegawai terhadap pengelolaan kearsipan. Artinya bahwa semakin baik kompetensi pegawai maka semakin meningkat pengelolaan kearsipan.

Koefisien regresi linier berganda sarana prasarana sebesar 0,667 bertanda positif artinya jika variabel sarana prasarana meningkat 1 satuan sementara kompetensi pegawai, budaya organisasi, dan kinerja pegawai tetap maka

pengelolaan kearsipan meningkat 0,667. Semakin baik sarana prasarana maka dapat meningkatkan pengelolaan kearsipan. Selain itu diperoleh t hitung sebesar 3,216 pada taraf signifikansi  $0,002 < 0,05$  yang berarti terdapat pengaruh positif signifikan sarana prasarana terhadap pengelolaan kearsipan.

Koefisien regresi linier berganda budaya organisasi sebesar -0,063 bertanda negatif artinya jika variabel budaya organisasi meningkat 1 satuan sedangkan variabel kompetensi pegawai, sarana prasarana, dan kinerja pegawai tetap maka pengelolaan kearsipan menurun sebesar -0,063. Semakin tinggi budaya organisasi maka dapat menurunkan pengelolaan kearsipan. Selain itu diperoleh t hitung sebesar -0,376 pada taraf signifikansi  $0,708 > 0,05$  yang berarti tidak terdapat pengaruh positif signifikan budaya organisasi terhadap pengelolaan kearsipan.

Koefisien regresi linier berganda kinerja pegawai sebesar 0,339 bertanda positif artinya jika variabel kinerja pegawai meningkat 1 satuan sedangkan variabel kompetensi pegawai, sarana prasarana, dan budaya organisasi tetap maka pengelolaan kearsipan meningkat sebesar

0,339. Semakin tinggi kinerja pegawai maka dapat meningkatkan pengelolaan kearsipan. Selain itu diperoleh t hitung sebesar 1,994 pada

taraf signifikansi  $0,049 < 0,05$  yang berarti terdapat pengaruh positif signifikan kinerja pegawai terhadap pengelolaan kearsipan.

**Tabel 2.** Hasil analisis regresi berganda model persamaan II

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,44 3	5,234		1,422	,158
1 Kompetensi Pegawai	,194	,072	,255	2,706	,008
Sarana Prasarana	,439	,115	,312	3,819	,000
Budaya Organisasi	,343	,094	,336	3,669	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber : Data primer diolah 2019

Model persamaan kedua yaitu  $Y_2 = 7,443 + 0,194X_1 + 0,439 X_2 + 0,343X_3 + e$ . Konstanta sebesar 7,443, jika variabel kompetensi pegawai, sarana prasarana, dan budaya organisasi bernilai 0 maka kinerja pegawai sebesar 7,443. Koefisien regresi linear berganda kompetensi pegawai sebesar 0,194 bertanda positif. Artinya jika variabel kompetensi pegawai meningkat sebesar 1 satuan sementara sarana prasarana, dan budaya organisasi tetap maka kinerja pegawai meningkat sebesar 0,194. Semakin tinggi kompetensi pegawai maka dapat meningkatkan kinerja pegawai. Selain itu diperoleh t hitung sebesar 2,076 pada taraf signifikansi  $0,008 < 0,05$  yang berarti terdapat pengaruh positif signifikan kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian semakin tinggi kompetensi pegawai maka semakin meningkat kinerja pegawai.

Koefisien regresi linear berganda sarana prasarana sebesar 0,439 bertanda positif artinya jika variabel sarana prasarana meningkat 1 satuan sementara kompetensi pegawai, dan

budaya organisasi tetap maka kinerja pegawai meningkat sebesar 0,439. Semakin tinggi sarana prasarana maka dapat meningkatkan kinerja pegawai. Selain itu diperoleh t hitung sebesar 3,819 pada taraf signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang berarti terdapat pengaruh positif signifikan sarana prasarana terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian dapat semakin tinggi sarana prasarana maka semakin meningkat kinerja pegawai.

Koefisien regresi linier berganda budaya organisasi sebesar 0,343 bertanda positif artinya jika variabel budaya organisasi meningkat sebesar 1 satuan sementara kompetensi pegawai, dan sarana prasarana tetap, maka pengelolaan kearsipan meningkat sebesar 0,343. Semakin baik budaya organisasi maka dapat meningkatkan pengelolaan kearsipan. Selain itu diperoleh t hitung sebesar 3,669 pada taraf signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang berarti terdapat pengaruh positif signifikan budaya organisasi terhadap pengelolaan kearsipan. Dengan demikian semakin tinggi budaya organisasi maka semakin meningkat kinerja pegawai.

**Tabel 3.** Hasil simultan (uji F) persamaan model regresi I

Model	ANOVA <sup>a</sup>				
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2939,862	4	734,966	20,334	,000 <sup>b</sup>

Residual	3505,951	97	36,144
Total	6445,814	101	

a. Dependent Variable: Pengelolaan Kearsipan

b. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai, Sarana Prasarana, Kompetensi Pegawai, Budaya Organisasi

Sumber : Data primer diolah 2019

Berdasarkan tabel ANOVA dalam persamaan model regresi I bahwa nilai F hitung sebesar 20,334 > F tabel 2,47 serta nilai signifikansinya menunjukkan 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh

secara simultan variabel kompetensi pegawai, sarana prasarana, budaya organisasi, dan kinerja pegawai terhadap pengelolaan kearsipan.

**Tabel 4.** Hasil simultan (uji F) persamaan model regresi II

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1946,723	3	648,908	50,810	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1251,591	98	12,771		
	Total	3198,314	101			

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

b. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi, Sarana Prasarana, Kompetensi Pegawai

Sumber : Data primer diolah 2019

Berdasarkan hasil output SPSS dalam tabel Anova, dapat dilihat bahwa nilai F hitung sebesar 50,810 > F tabel 2,70 serta nilai signifikansinya menunjukkan 0,000 < 0,05. Hal

ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh secara simultan variabel kompetensi pegawai, sarana prasarana, dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai.

**Tabel 5.** Koefisien determinasi simultan model persamaan regresi I

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	,675 <sup>a</sup>	,456	,434	6,01197	

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai, Sarana Prasarana, Kompetensi Pegawai, Budaya Organisasi

Sumber : Data primer diolah 2019

Berdasarkan tabel Model Summary dalam persamaan regresi model I bahwa secara simultan sebesar 43,4% pengelolaan kearsipan dipengaruhi oleh variabel kompetensi pegawai,

sarana prasarana, budaya organisasi, dan kinerja pegawai. Sedangkan sisanya 56,6% (100%-43,4%) dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

**Tabel 6.** Koefisien determinasi simultan model persamaan II

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	,780 <sup>a</sup>	,609	,597	3,57370	

a. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi, Sarana Prasarana, Kompetensi Pegawai

Sumber : Data primer 2019

Tabel Model Summary persamaan regresi II menunjukkan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh variabel kompetensi pegawai, sarana prasarana, dan budaya organisasi sebesar

59,7% secara simultan. Sedangkan sisanya 43,3% (100%-59,7%) dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

**Tabel 7.** Koefisien determinasi parsial model persamaan I

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Correlations		
	B	Std. Error	Beta	Zero-order	Partial	Part
(Constant)	20,837	8,896				
1 Kompetensi Pegawai	,256	,125	,237	,567	,204	,154
Sarana Prasarana	,667	,207	,333	,607	,310	,241
Budaya Organisasi	-,063	,168	-,044	,477	-,038	-,028
Kinerja Pegawai	,339	,170	,239	,587	,198	,149

a. Dependent Variable: Pengelolaan Kearsipan

Sumber : Data primer diolah 2019

Dalam tabel Coefficients pada kolom partial dapat diketahui besarnya pengaruh variabel bebas secara partial terhadap variabel bebas. Berdasarkan tabel Coefficients model regresi I dapat diketahui nilai untuk variabel kompetensi pegawai yaitu sebesar 0,204. Nilai tersebut kemudian dikuadratkan dan dipersentasekan menjadi  $(0,204)^2 \times 100\% = 4,16\%$ . Jadi dapat dikatakan bahwa secara parsial kompetensi pegawai berkontribusi sebesar 4,16% terhadap pengelolaan kearsipan.

Pada variabel sarana prasarana diketahui nilai partialnya sebesar 0,310. Nilai tersebut kemudian di kuadratkan dan dipersentasekan menjadi  $(0,310)^2 \times 100\% = 9,61\%$ . Jadi dapat

dikatakan bahwa secara parsial sarana prasarana berkontribusi sebesar 9,61% terhadap pengelolaan kearsipan. Nilai koefisien determinasi variabel budaya organisasi sebesar -0,038. Nilai tersebut kemudian dikuadratkan dan dipersentasekan menjadi  $(-0,038)^2 \times 100\% = 0,14\%$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel budaya organisasi berkontribusi secara parsial sebesar 0,14% terhadap pengelolaan kearsipan. Sedangkan nilai koefisien determinasi untuk variabel kinerja pegawai adalah sebesar 0,198. Kemudian nilai tersebut dikuadratkan dan dipersentasekan  $(0,198)^2 \times 100 = 3,92\%$ . Jadi dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai secara parsial berkontribusi sebesar 3,92%.

**Tabel 8.** Koefisien determinasi parsial model persamaan II

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Correlations		
	B	Std. Error	Beta	Zero-order	Partial	Part
(Constant)	7,443	5,234				
1 Kompetensi Pegawai	,194	,072	,255	,676	,264	,171
Sarana Prasarana	,439	,115	,312	,655	,360	,241
Budaya Organisasi	,343	,094	,336	,691	,348	,232

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber : Data primer diolah 2019

Sedangkan berdasarkan tabel Coefficients model regresi II besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap kinerja pegawai yaitu variabel kompetensi pegawai adalah

sebesar 0,264. Nilai tersebut kemudian dikuadratkan dan dipersentasekan menjadi  $(0,264)^2 \times 100 = 6,96\%$ . Jadi dapat dikatakan

bahwa kompetensi pegawai berkontribusi secara parsial sebesar 6,96% terhadap kinerja pegawai.

Pada variabel sarana prasarana memiliki nilai sebesar 0,360. Nilai tersebut kemudian dikuadratkan dan dipersentasekan sehingga menjadi  $(0,360)^2 \times 100 = 12,96\%$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa sarana prasarana berkontribusi secara parsial sebesar 12,96%

terhadap kinerja pegawai. Sedangkan untuk variabel budaya organisasi memiliki nilai sebesar 0,348. Nilai tersebut kemudian dikuadratkan dan dipersentasekan sehingga menjadi  $(0,348)^2 \times 100\% = 12,11\%$ . Jadi dapat dikatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai sebesar 12,11%.

**Tabel 9.** Pengaruh langsung, tidak langsung, dan total pengaruh langsung

Variabel	Pengaruh			Total Pengaruh
	Pengaruh	Kinerja Pegawai	Pengelolaan Kearsipan	
Kompetensi Pegawai	Langsung		0,256	0,256
	Tidak langsung	0,194	0,339	0,065
	Total pengaruh tidak langsung			0,321
Sarana Prasarana	Langsung		0,667	0,667
	Tidak langsung	0,439	0,339	0,148
	Total pengaruh tidak langsung			0,815
Budaya Organisasi	Langsung		-0,063	-0,063
	Tidak langsung	0,343	0,339	0,116
	Total Pengaruh tidak langsung			0,053
Kinerja Pegawai	Langsung		0,339	0,339
Kinerja Pegawai	Langsung		0,339	0,339

Sumber : Data primer diolah 2019

Uji sobel dilakukan untuk menjawab hipotesis melalui variabel intervening. Uji sobel pengaruh tidak langsung kompetensi pegawai terhadap pengelolaan kearsipan melalui kinerja pegawai. Berdasarkan perhitungan diperoleh nilai Sab sebesar 0,042790 dan nilai t hitung sebesar 1,539 dimana nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel yaitu 1,66071. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang positif signifikan dari kompetensi pegawai terhadap pengelolaan kearsipan melalui kinerja pegawai. Dengan demikian kinerja pegawai tidak mampu memediasi pengaruh kompetensi pegawai terhadap pengelolaan kearsipan.

Uji sobel pengaruh tidak langsung variabel sarana prasarana terhadap pengelolaan kearsipan melalui kinerja pegawai. Berdasarkan perhitungan, diperoleh nilai Sab sebesar 0,084 dan nilai t hitung sebesar 1,762 dimana nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,66071. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif signifikan dari sarana

prasarana terhadap pengelolaan kearsipan melalui kinerja pegawai. Dengan demikian kinerja pegawai mampu memediasi sarana prasarana terhadap pengelolaan kearsipan.

Uji sobel pengaruh tidak langsung variabel budaya organisasi terhadap pengelolaan kearsipan melalui kinerja pegawai. Berdasarkan perhitungan diperoleh nilai Sab sebesar 0,068337 dan nilai t hitung sebesar 1,701 dimana nilai t hitung lebih besar dari t tabel 1,66071. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif signifikan dari budaya organisasi terhadap pengelolaan kearsipan melalui kinerja pegawai. Dengan demikian kinerja pegawai mampu memediasi budaya organisasi terhadap pengelolaan kearsipan.

## SIMPULAN

Simpulan dalam penelitian ini yaitu: (1) kompetensi pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai, (2) sarana prasarana berpengaruh positif signifikan

terhadap kinerja pegawai, (3) budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap pengelolaan kearsipan, (4) kompetensi pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap pengelolaan kearsipan, (5) budaya organisasi berpengaruh negative terhadap pengelolaan kearsipan, (6) kinerja pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap pengelolaan kearsipan, (7) kompetensi pegawai, sarana prasarana, dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai (8) kompetensi pegawai, sarana prasarana, budaya organisasi, dan kinerja pegawai secara simultan berpengaruh positif terhadap pengelolaan kearsipan, (9) kinerja pegawai tidak mampu memediasi pengaruh kompetensi pegawai terhadap pengelolaan kearsipan, (10) kinerja pegawai mampu memediasi pengaruh sarana prasarana terhadap pengelolaan kearsipan, (11) kinerja pegawai mampu memediasi pengaruh budaya organisasi terhadap pengelolaan kearsipan

#### DAFTAR PUSTAKA

- Hamalik, Oemar. (2009). Proses Belajar Mengajar. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Jogja: Gava media.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empan Patria.
- Moenir, H.A.S. (2001). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nitisemito, Alex S. (1992). Manajemen Personalia. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sedarmayanti. (2011). Tata Kerja dan Produktivitas. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sudarmanto. (2009). Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.