

KONTRIBUSI PENGELOLAAN, PENYIMPANAN DAN PENGHAPUSAN ARSIP TERHADAP LAYANAN PRIMA

Henny Irawaty Zainal

Fakultas Ekonomi, Unesa, Kampus Ketintang, Surabaya

PT Pacific Indo Packing, Surabaya

ABSTRACT

The goal of this research is to describe and find out the contribution of archive management, storage, and removal to service excellence in PT Pacific Indo Packing. This research involves 60 PT Pacific Indo Packing employees as the sample. The instruments used in this study are questionnaire, documentation, and interview. The result shows the correlation between archive management, storage, and removal and service excellence, it is shown by $F_{hitung} = 4,796 > F_{tabel} = 2,79$, shown F_{hitung} is bigger than F_{tabel} which means archive management, storage, and removal are strongly contributed to service excellence in PT Pacific Indo Packing.

Key words: Management, Storage, Archive Removal, and Service Excellence

Setiap kantor, baik kantor pemerintah, swasta, organisasi maupun rumah tangga pasti berhubungan dengan arsip. Setiap unit kerja di kantor pasti mempunyai arsip. Jumlah masing-masing arsip yang dikelola dapat sedikit dan banyak tergantung dengan bagian unit kerja, unit yang paling banyak berhubungan dengan arsip yaitu unit pada bagian administrasi. Pelaksanaan administrasi pada semua kantor banyak dipergunakan kertas dan peralatan tulis beraneka ragam untuk kegiatan tulis menulis. Pekerjaan tulis-menulis dalam setiap kantor dilakukan untuk mencatat berbagai informasi pada selembar kertas.

Pada perusahaan pengiriman pengelolaan arsip dapat dilakukan secara manual maupun elektronik. Pengelolaan secara manual yakni memasukkan surat yang masuk kedalam buku agenda

dengan menggunakan sistem pengindeksan kombinasi kronologi dan subjek. Sistem elektronik yakni dengan memasukkan semua data yang masuk maupun ke perusahaan ke dalam program komputer kemudian menyusun ke dalam folder-folder yang disesuaikan dengan kronologi kejadian dan subjek.

Penyimpanan arsip dilakukan dengan menggunakan sistem penyimpanan sistem sentralisasi dan desentralisasi. Penerapannya pada perusahaan lebih menitikberatkan pada sistem sentralisasi yakni pada bagian administrasi. Penyimpanan arsip dapat mempergunakan ruangan-ruangan yang banyak, satu almari arsip dan map-map yang tersusun di meja.

Penghapusan arsip perusahaan menggunakan sistem sifat arsip. Penghapusan arsip yang bersifat biasa

cukup dengan membakar maupun menghancurkan kertas dengan alat penghancur kertas, misalnya nota, memo dan surat pemberitahuan lainnya yang isinya singkat dan menyangkut persoalan yang sangat kecil. Arsip yang mempunyai sikap penting dilaksanakan tiga tahun dengan catatan membuat surat pengajuan penghapusan dan juga mencatat arsip yang telah dihapuskan.

Amsyah (2005) mengutarakan terdapat dua cara dalam pengelolaan arsip, yaitu pengelolaan arsip dapat dikerjakan secara manual dan komputer. Pengelolaan arsip yang benar dapat mempercepat penemuan kembali arsip yang dilakukan secara manual. Dwiripa (2012) menyimpulkan sistem pengelolaan komputer berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan prima. Udari (2012) menyimpulkan dokumen kearsipan yang tidak tertata juga berdampak negatif pada sistem penyimpanan yang tidak terkontrol, sulit dilacak, dan banyak memakan ruang dan kertas.

Gayatri (2012) menyimpulkan pengelolaan arsip atau dokumen yang tidak baik berpengaruh pada pelayanan yang kurang cepat, tepat dan akurat. Riyani (2012) menyimpulkan pengelolaan arsip dapat mempengaruhi proses perjalanan pemerintahan desa dalam memberikan layanan prima. Kiswandi (2009) menyimpulkan kinerja pengelolaan arsip mempengaruhi layanan prima yang diberikan kepada pelanggan. Suraja (2004) menyimpulkan pengelolaan yang baik memberikan kontribusi besar bagi pencapaian tujuan organisasi yakni memberikan pelayanan prima.

Menne-Haritz (2005) menyatakan bahwa arsip dinamis pusat dari teori dan pengolahan kearsipan. Arsip dinamis kertas, berkas-berkas yang menumpuk di banyak tempat penyimpanan. Arsip dinamis tersebut kemudian disimpan, dikirim, ditata menumpuk atau diberkaskan di *filing cabinet*, kemudian

berkas tersebut terkunci aman atau dikeluarkan. Nuraida (2007) mengutarakan penyimpanan arsip perlu dikelola dengan baik oleh setiap kantor sebagai unit penunjang dalam perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan untuk menangani berbagai informasi. Damalita (2009) menyimpulkan arsip yang tertata rapi berpengaruh pada layanan prima yang diberikan kepada mahasiswa.

Wahyono (2005) menyimpulkan bahwa prinsip kearsipan yang baik adalah pengelolaan arsip sedikit mungkin. Pengelolaan arsip secara hemat dan sederhana serta pengelolaan arsip yang mudah, cepat dan tepat dalam layanan prima. Kusumawardani (2012) menyimpulkan bahwa pengelolaan arsip menjadi bagian yang penting dalam pengelolaan administrasi dan pelayanan prima. Nawawi (2010) menyimpulkan sistem pengelolaan arsip memegang peranan penting bagi jalannya suatu organisasi untuk memberikan layanan prima. Ratnaning (2013) menyimpulkan penghapusan arsip tidak berpengaruh terhadap layanan prima. Putri (2012) menyimpulkan pemusnahan arsip tidak berpengaruh terhadap layanan prima.

PT Pacific Indo Packing Cabang Surabaya adalah perusahaan yang multi-internasional yang berdiri sejak tahun 2004, bergerak di bidang jasa sertifikasi dan produksi kemasan kayu untuk perusahaan eksportir di seluruh Indonesia. PT. Pacific Indo Packing Cabang Surabaya khususnya bagian administrasi melakukan daur ulang enam siklus hidup arsip yakni penciptaan, pengelolaan, penggunaan, pemeliharaan, penyimpanan dan penghapusan. Diantaranya adalah pengelolaan, penyimpanan dan penghapusan arsip guna menunjang pelayanan terhadap setiap *stake holder* perusahaan. Bagian administrasi di perusahaan PT. Pacific Indo Packing Cabang Surabaya adalah salah satu unit kerja yang mempunyai kewenangan

untuk melaksanakan usaha-usaha penyediaan data dan informasi yang dibutuhkan oleh para pegawai dan pelanggan di lingkungan kerja dalam setiap perusahaan. Bagian kearsipan tersebut merupakan salah satu unit pendukung seluruh kegiatan dalam pelayanan data dan informasi, guna pengambilan keputusan terhadap rencana yang akan datang.

Pengelolaan arsip di PT Pacific Indo Packing Cabang Surabaya dilakukan setiap hari dimulai dengan adanya surat order yang masuk, mencatat, memberi nomor, dan seterusnya. Pengelolaan dilakukan dengan teliti, sedikit kesalahan berakibat fatal. Penyimpanan dilakukan dengan mempertimbangkan sifat arsip, menyimpan sesuai dengan abjad dan juga nomor untuk memudahkan dalam pencarian ulang arsip. Penghapusan sering kali diabaikan, dilaksanakan dengan cara yang sederhana, kesalahan dalam penghapusan arsip berakibat buruk dalam layanan prima apabila perusahaan tidak memiliki salinan dari arsip.

Berdasar latar belakang yang dikemukakan, maka penulis tertarik untuk meneliti pengelolaan, penyimpanan dan penghapusan dengan judul “Kontribusi Pengelolaan Penyimpanan dan Penghapusan Arsip Terhadap Layanan Prima di PT. Pacific Indo Packing Cabang Surabaya”.

Dari judul tersebut dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut : 1) bagaimana kondisi pengelolaan, penyimpanan dan penghapusan arsip terhadap layanan prima di PT Pacific Indo Packing Cabang Surabaya?; 2) bagaimanakah kontribusi pengelolaan arsip terhadap layanan prima secara parsial pada PT. Pacific Indo Packing Cabang Surabaya?; 3) bagaimanakah kontribusi penyimpanan arsip terhadap layanan prima secara parsial pada PT. Pacific Indo Packing Cabang Surabaya?; 4) bagaimanakah kontribusi

penghapusan arsip terhadap layanan prima secara parsial pada PT. Pacific Indo Packing Cabang Surabaya?; 5) bagaimanakah kontribusi pengelolaan, penyimpanan dan penghapusan arsip terhadap layanan prima secara simultan pada PT. Pacific Indo Packing Cabang Surabaya?

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mendeskripsikan kondisi pengelolaan, penyimpanan, penghapusan arsip dan layanan prima pada PT. Pacific Indo Packing Cabang Surabaya, 2) mengetahui kontribusi pengelolaan arsip berpengaruh secara parsial terhadap layanan prima pada PT. Pacific Indo Packing Cabang Surabaya, 3) mengetahui kontribusi penyimpanan arsip berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap layanan prima pada PT. Pacific Indo Packing Cabang Surabaya, 4) mengetahui kontribusi penghapusan arsip berpengaruh secara parsial terhadap layanan prima pada PT. Pacific Indo Packing Cabang Surabaya, 5) mengetahui kontribusi pengelolaan, penyimpanan dan penghapusan arsip berpengaruh secara simultan terhadap layanan prima pada PT. Pacific Indo Packing Cabang Surabaya.

Lott (1967) dalam The Liang Gie (2007:36) istilah “pengelolaan menunjuk pada langkah-langkah apapun yang dilakukan dengan serana-rana apapun yang mungkin untuk membuat data dapat dipergunakan bagi sesuatu maksud tertentu”. The Liang Gie (2007:16) mendefinisikan “mengolah yaitu bermacam-macam kegiatan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud menyajikannya dalam bentuk yang lebih berguna”. Sugiarto dkk (2005:14) mendefinisikan “pengelolaan kearsipan dalam suatu organisasi sering dikenal dengan tata kearsipan (*record management*) yang selanjutnya dalam bahasa Indonesia dikenal dengan manajemen kearsipan”. Sutalaksana (2001:62) mendefinisikan Pengelolaan arsip merupakan suatu

urutan-urutan dari proses pelaksanaan kegiatan kearsipan, sedangkan proses sendiri diartikan sebagai tahap-tahap atau langkah-langkah yang harus dilalui dalam usaha mencapai tujuan. Tahap-tahap itu satu dengan yang lain sangat berhubungan, sehingga merupakan suatu rangkaian kegiatan. Berdasar definisi di atas dapat disimpulkan bahwa definisi pengelolaan arsip adalah suatu bagian dari proses kegiatan dalam kearsipan, yakni memilah, mencatat kemudian memasukkan ke dalam catatan buku agenda.

Amsyah (2005:8) mengelompokkan "pengelolaan arsip menjadi dua yaitu manual (tangan) dan komputer. Penataan arsip yang benar mempermudah penemuan kembali arsip yang dikerjakan secara manual. Sistem yang benar akan mempermudah perubahan pengelolaan manual ke pengelolaan komputer".

Shepherd (2005:20-21) menyatakan bahwa pengenalan akan sistem elektronik di dalam suatu organisasi dapat dilihat seperti dua fase yaitu pada fase pertama teknologi komputer digunakan sebagai data base informasi, dan sebagai seorang mekanik untuk menciptakan dokumen kertas, yang mana kemudian diteruskan untuk disimpan menggunakan penyimpanan secara tradisional. Pada fase kedua sistem elektronik digunakan untuk efek transaksi (meliputi transaksi dokumen ke tanda terimanya) dan proses penggeraan automasi, dan untuk retensi arsip dinamis.

Berdasar jenis-jenis pengelolaan arsip di atas dapat disimpulkan bahwa jenis pengelolaan arsip dikelompokkan menjadi dua yakni pengelolaan manual dan pengelolaan elektronik.

Nuraida (2008:102-104) Prosedur pengelolaan arsip terdiri dari beberapa tahap yang intinya yaitu: pemeriksaan dokumen; pemberian indeks/klasifikasi dan pencatatan arsip; pembuatan *cross-reference* dan penyimpanan. Dewi

(2011: 25-27) menyebutkan terdapat tiga prosedur pengelolaan arsip yang intinya adalah : penerimaan; penyortiran dan pencatatan. Berdasar pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa prosedur pengelolaan arsip meliputi pemeriksaan, penyortiran, pencatatan dan penyimpanan.

The Liang Gie (2007:16) mendefinisikan "menyimpan adalah kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat di tempat tertentu yang aman". Suraja (2004:154) mendefinisikan "penyimpanan arsip adalah kegiatan menaruh atau menyusun warkat-warkat secara sistematis, dengan menggunakan berbagai cara dan alat di tempat tertentu yang aman dan dapat ditemukan kembali dengan cepat bilamana dibutuhkan". Dewi (2011:9) menyatakan "arsip harus disimpan dengan menggunakan sistem tertentu dan dibantu oleh peralatan dan tempat yang memadai serta arsiparis menguasai bidangnya". Berdasar definisi di atas dapat disimpulkan bahwa definisi penyimpanan arsip adalah suatu rangkaian proses setelah pengelolaan arsip kemudian menyimpan arsip dengan menggunakan sistem, asas dan fasilitas yang dibutuhkan.

Suraja (2004:154-156) menjelaskan prosedur dari penyimpanan arsip yang dapat disarikan sebagai berikut: mengindeks yaitu menentukan pokok masalah untuk mengurutkan warkat-warkat di tempat penyimpanan; memberi Kode yaitu memberikan kode klasifikasi pokok masalah; mensortir yaitu memilah arsip sesuai dengan golongannya; mengurutkan arsip yang telah disortir dan dikelompokkan yaitu nomor kode dan tanggal sebagai dasar mengurutkan arsip; menyimpan arsip pada map/folder yang ada di dalam laci filing cabinet. Dewi (2011:130) menjelaskan prosedur dari penyimpanan arsip yang dapat disarikan sebagai berikut: pemberian kode surat yaitu surat harus diklasifikasi persoalannya sebelum disimpan kemudian disesuaikan dengan

daftar isi dan diberi kode; penyimpanan surat yaitu penyimpanan surat diatur dari surat yang termuda tanggalnya dan sampai tanggal tertua. The Liang Gie (2000 : 137-138) menyebutkan proses penyimpanan arsip yang disarikan sebagai berikut : pembacaan surat dan pembuatan tanda yaitu pembacaan surat dengan menggaris bawahi inti perkataan dengan potlot merah, kalau kurang jelas dibelakangnya dibubuh dengan kata-kata lainnya dengan tanda kurung; pencatatan dalam kartu yaitu pencatatan dilakukan dilakukan setelah ditentukan nama/ organisasi atau pokok soalnya lalu diurutkan sesuai abjad dan diberi kartu batasan pada tiap abjad; penyimpanan dalam berkas yaitu penyimpanan berkas lebih praktis tanpa jepitan untuk mengurangi waktu dan tenaga, apabila diperlukan hendaknya dibuatkan lembaran-lembaran surat penunjuk. Berdasar beberapa pendapat prosedur penyimpanan arsip di atas dapat disimpulkan bahwa prosedur penyimpanan arsip meliputi mengindeks, member kode, mensortir dan menyimpan.

Suraja (2004:170-171) menyebutkan fasilitas penyimpanan arsip yang pokok yang intinya adalah : rak arsip; almari arsip; cardex (card index); almari catalog; guide; folder dan map gantung; kotak arsip (dos,box). Dewi (2011:156-158) menyebutkan perlengkapan yang sangat penting diperlukan untuk menyimpan arsip yang intinya adalah: *filing cabinet*; lateral filing cabinet; tanda sekat/guide; map arsip/folder. Sukoco (2006:101-104) menyebutkan perlengkapan penyimpanan manual yang intinya adalah : *spindle file*; *fertical filing cabinet*; pen-self file; lateral files; *unit box lateral file*; card file; *microrecord file*; file media lainnya. Sedarmayanti (2003:44-65) menyebutkan ada delapan belas jenis peralatan dan perlengkapan arsip antara lain: *filing cabinet*; folder; ordner; lemari arsip; computer. Berdasar

beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa fasilitas penyimpanan arsip yang banyak digunakan adalah Almari arsip, filing cabinet dan map arsip.

Suraja (2004:157-160) menjelaskan lima metode penyimpanan arsip yang dapat disarikan sebagai berikut : metode penyimpanan menurut pokok masalah yaitu menyusun warkat berdasarkan golongan isi permasalahan dalam warkat; metode penyimpanan menurut urutan nama (orang, wilayah, organisasi, barang) yaitu menyusun warkat berdasarkan urutan nama orang, wilayah, organisasi/unit kerja atau nama barang; metode penyimpanan menurut urutan abjad yaitu menyusun warkat berdasarkan urut abjad dari A sampai dengan Z dan diletakkan atau disusun dengan memperhatikan urutan abjad dari nama-nama yang dijadikan indeks atau kata tangkapan; metode penyimpanan menurut urutan tanggal yaitu menyusun warkat berdasarkan urutan tanggal 1 dan seterusnya pada bulan dan tahun yang tertulis di warkat; metode penyimpanan menurut urutan nomor yaitu menyusun warkat berdasarkan pada urutan nomor dari nomor yang terkecil. The Liang Gie (2007:120-122) menyebutkan ada lima macam sistem penyimpanan yang intinya adalah : penyimpanan menurut angka; penyimpanan menurut pokok soal; penyimpanan menurut wilayah; penyimpanan menurut nomor; penyimpanan menurut tanggal. Sugiarto (2005:51) menyebutkan ada lima macam sistem penyimpanan arsip yang intinya adalah : sistem abjad; sistem subjek; sistem kronologi; sistem wilayah/daerah dan sistem angka. Berdasar beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa metode penyimpanan sebagai berikut penyimpanan menurut abjad, penyimpanan menurut pokok soal, penyimpanan menurut wilayah, penyimpanan menurut nomor dan penyimpanan menurut tanggal.

Dewi (2011:178) mendeskripsikan “pemusnahan arsip adalah proses kegiatan penghancuran arsip yang sudah tidak memiliki nilai kegunaan”. Suraja (2004:196) mendeskripsikan “penghapusan Arsip atau Pemusnahan Arsip adalah kegiatan menghancurkan atau melenyapkan warkat atau arsip yang dipandang telah habis nilai gunanya atau telah habis masa penyimpanannya sesuai dengan jadwal retensi arsip”. Berdasar beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa definisi penghapusan arsip adalah tindakan atau kegiatan menghancurkan secara fisik arsip yang berakhir fungsinya serta tidak memiliki nilai guna

Amsyah (2005:218) mengemukakan prosedur penghapusan arsip yang intinya adalah :seleksi; pembuatan daftar jenis arsip yang dimusnahkan (daftar pertelaan); pembuatan berita acara pemusnahan; pelaksanaan pemusnahan dengan saksi-saksi. Dewi (2011:178) menyebutkan proses penghapusan arsip yang intinya adalah : pembentukan panitia; inventarisasi data arsip; penilaian kegunaan arsip dan daftar usulan pemusnahan. Berdasar beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa prosedur penghapusan arsip terdiri dari pembentukan panitia, penilaian kegunaan arsip, dan pembuatan daftar pemusnahan.

Basuki dalam Sukoco (2006:105-106), ada empat metode pemusnahan dokumen, yang dapat disarikan sebagai berikut : pencacahan yaitu metode memusnahkan dokumen dalam bentuk kertas dengan menggunakan alat pencacah yang di namakan shredder; pembakaran yaitu metode dokumen yang dibakar dengan menggunakan api; pemusnahan kimiawi yaitu metode memusnahkan dokumen dengan menggunakan bahan kimiawi dan pembuburan yaitu metode merendam dokumen dengan air hingga menjadi bubur. Dewi (2011:178) menyebutkan

pemusnahan arsip dapat dilakukan dengan berbagai cara yang intinya adalah : dengan melebur lembaran lembaran arsip menggunakan mesin pelebur kertas; dengan membakar sampai tuntas hingga menjadi abu; dengan menimbun dalam tanah (kurang efektif) ;dengan menyobek/merobek-robek secara manual menjadi sobekan kecil; dengan menggunakan mesin penghancur kertas. Amsyah (2005:218) menyebutkan cara pemusnahan arsip yang intinya adalah : pembakaran; penghancuran dengan mesin penghancur kertas dan proses kimiawi. Berdasar beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa cara penghapusan arsip antara lain adalah pencacahan, pembakaran dan proses kimiawi.

Rahmayanty(2010:17-18) mendefinisikan: 1) layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. 2) layanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). 3) layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal). 4) layanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan. Barata (2005 : 26) mendefinisikan “pelayanan prima adalah konsep kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik”. Sutopo (2004 : 8) mendefinisikan “pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang dapat diberikan kepada pelanggan”. Berdasar beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang berfokus kepada konsumen, dan memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen sehingga konsumen menjadi loyal pada perusahaan.

Barata (2004:31) pelayanan prima terdiri dari enam unsur pokok, yang

intinya adalah : kemampuan; sikap; penampilan; perhatian; tindakan dan tanggung jawab. Tjiptono (2002:58) pelayanan prima terdiri dari empat unsur pokok yang intinya adalah: kecepatan; ketepatan; keramahan dan kenyamanan. Berdasar beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa unsur pokok pelayanan prima adalah kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab.

Penelitian terdahulu yang diambil peneliti, antara lain: penelitian yang dilakukan oleh Dwiripa (2012) dengan judul Kepuasan Pegawai PT. TASPEN (PERSERO) Terhadap Program Canofile For Windows Pada Unit Kerja Arsip Dan Dokumen yang hasilnya menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara sistem pengelolaan komputer terhadap kualitas layanan prima. Dan penelitian yang dilakukan oleh Kiswandi (2009) dengan judul Analisis Kinerja Pengelolaan Bagian Kearsipan yang hasilnya menunjukkan kinerja pengelolaan arsip mempengaruhi layanan prima yang diberikan kepada pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan deskriptif kuantitatif. Deskriptif kuantitatif adalah menganalisis data dan sampel yang menitikberatkan pengujian hipotesis dimana data yang digunakan merupakan data terukur yang akan menghasilkan simpulan yang dapat digeneralisasikan dan digunakan untuk menganalisa data dengan cara menggambarkan data yang terkumpul. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kontribusi variabel bebas yaitu pengelolaan arsip (X₁), penyimpanan arsip (X₂) dan penghapusan arsip (X₃) terhadap layanan prima (Y). Dalam penelitian ini populasinya adalah 60 karyawan PT Pacific Indo Packing Cabang Surabaya, dengan menggunakan sampel jenuh

yakni seluruh dari populasi. Ada beberapa teknik pengumpulan data, antara lain: Teknik angket, teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan yang berbentuk instrument pengukuran tertulis yang diberikan kepada 60 karyawan PT Pasific Indo Packing Cabang Surabaya. Pernyataan dalam angket untuk instrumen dengan menggunakan skala Likert. Teknik dokumen, teknik yang meliputi tentang sejarah perusahaan, visi misi perusahaan, daftar pelanggan perusahaan PT Pasific Indo Packing Cabang Surabaya. Teknik wawancara, teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara metode terbuka yang berstruktur yang sudah disiapkan penulis, untuk mengetahui hal-hal dari responden secara detail pada manajer administrasi di PT Pasific Indo Packing Cabang Surabaya. Berikut kisi-kisi angket pengelolaan, penyimpanan, penghapusan arsip dan layanan prima:

No	Variabel	Sub Variabel	Indikator Variabel	Konstruk	Σ Soal S o a l	Soal No urut Variabel
1	Pengelolaan arsip Gayatri (2012), Dewi (2011:25-27) dan Amsyah (2005:8)	1. Prosedur pengelolaan peraturan oleh ahn arasi p	1.1 Pengelolaan surat order surat order Gyat ri (2012)	a. Mengacak surat order	1	1
				b. Memilah-milah surat order	1	2
				c. Respons atas datangnya surat order	1	3

No	Variabel	Sub Variabel	Indikator Variabel	Konstruk	Σ Soal Soa l	Soal No urut Varia bel	No	Variabel	Sub Variabel	Indikator Variabel	Konstruk	Σ Soal Soa l	Soal No urut Varia bel
			1.2 Penomoran surat order Gaya tri (2012)	a. Penomoran surat order	1	4			2. Fasilitas Penyimpanan	2.1 Pemilihan alat penyimpanan surat order Kiswandi (2009)	c. Fasilitas penyimpanan surat order	3	14-16
				b. Memasukkan kode surat pada surat order	1	5			3. Metode penyimpanan	3.1 Sistem subjek surat order Sugiarso (2005 :51)	a. Tempat penyimpanan surat order sesuai dengan subjek surat order	1	17-18
			1.3 Pencatatan surat order Dewi (2011:25-27)	a. Pencatatan dilakukan secara manual dan elektronik	1	7			3.2 Sistem kronologi surat order Sugiarso (2005 :51)	a. Tempat penyimpanan surat order sesuai dengan kronologi kejadian	1	19-20	
	2. Jenis Pengelolaan manual surat order Arsi p	1.1 Pengelolaan manual surat order Amsyah (2005:8)	a. Pencatatan dalam buku agenda diperiksa secara berkala	1	8		3 .	Penghapusan arsip	1. Prosedur Penghapusan Arsi p	a. Seleksi surat order Amsyah (2005 :218) dan Sukoco (2006:105-106)	a. Pembentukan panitia penghapusan	1	23
			1.2 Pengelolaan elektronik surat order Amsyah (2005 :8)	a. Pelayanan internet yang selalu online	2	9-10				b. Memilah surat order yang sudah dilaksanakan	1	22, 25	
2 .	Penyimpanan arsip Suraja (2004:154-156), Kiswandi (2009) dan Sugiarso (2005:51)	1. Prosedur penyimpanan arsip	1.1 Mensortir surat order Suraja (2004 :154-156)	a. Memilah surat order sesuai dengan golongan nya	2	11,13				c. Mendaftarkan surat order dengan melibatkan pelanggan	1	21	
			2.2 Menyimpan surat order Suraja (2004 :154-156)	a. Penyimpanan surat order diatur sesuai dengan waktu dan subjek	1	12			b. Daftar jenis surat order Amsyah (2005 :218)	a. Mendaftar surat sesuai dengan usulan pemusnahan	1	24,27	

di PT Pacific Indo Packing Cabang Surabaya.

Teknik pembuktian hipotesis menggunakan: uji F untuk menguji variabel pengelolaan, penyimpanan dan penghapusan arsip secara simultan terhadap layanan prima, uji t untuk menguji variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

HASIL PENELITIAN

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Dengan bantuan *SPSS for windows versi 16.00* diperoleh validitas untuk pengelolaan, penyimpanan dan penghapusan arsip dari 30 pernyataan, semua pernyataan valid karena nilai lebih besar dari (0,254) dan untuk uji reliabilitas, diperoleh reliabilitas variabel pengelolaan memiliki nilai *cronbach alpha* 0,927, penyimpanan memiliki nilai *cronbach alpha* 0,932, penghapusan memiliki nilai *cronbach alpha* 0,908 dan layanan prima memiliki nilai *cronbach alpha* 0,947. Dengan demikian nilai alpha dalam penelitian ini $> 0,60$. Maka dapat disimpulkan bahwa instrumen untuk masing-masing variabel dinyatakan reliabel untuk digunakan dalam penelitian ini.

No	Variabel	Sub Variabel	Indikator Variabel	Konstruk	ΣS	Soal No urut Variabel
		2. Cara Penghapusan Arsip	3.1 Cara penghapusan surat order Sukoco (2006:105-106)	a. Menghapuskan surat order	29-30	
4.	Layanan prima (Tjiptono, 2002: 58)	1. Unsur Layanan Prima	1.1 Kecepatan	a. Cepat dalam waktu	4	31-34
			1.2 Ketepatan	a. Tepat b. Akurat	4	35-37
			1.3 Keramahan	a. Ramah b. Perhatian	2	38-39
			1.4 Kenyamanan	a. Bersih dan rapi b. Komitmen c. Tanggung jawab d. Dapat dipercaya	5	40-45

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dimana uji validitas menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen, sedangkan uji reliabilitas menunjukkan suatu instrumen yang cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik; analisis regresi gada, yaitu untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel bebas pengelolaan, penyimpanan dan penghapusan arsip terhadap variabel terikat layanan prima

Uji Normalitas

Uji normalitas, dengan bantuan *SPSS for windows versi 16.00* model regresi dalam penelitian ini berdistribusi normal. Hal ini dibuktikan dengan grafik normal probability plot (grafik normal plot) terlihat titik penyebaran di sekitar garis diagonal, serta mengikuti arah garis diagonal. Maka kedua grafik tersebut menunjukkan bahwa model regresi telah memilih asumsi klasik.

Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Analisis regresi ganda dalam penelitian model persamaan regresi linier ganda didapat dengan persamaan $Y = 52,935 + 0,333 X_1 + 0,209 X_2 - 0,239 X_3$. Dan besarnya nilai koefisien determinasi ganda (0,452). Tabelnya dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1
Hasil Analisis Regresi Ganda

Model Summary^b

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.452 ^a	.204	.162	6.72569

a. Predictors: (Constant), penghapusan_arsip, pengelolaan_arsip, penyimpanan_arsip

b. Dependent Variable: layanan_prima

Uji F dari tabel ANOVA diperoleh nilai sebesar 4,796. Hal ini menunjukkan nilai $> (2,76)$. Dengan demikian variabel bebas pengelolaan, penyimpanan dan penghapusan arsip secara simultan mempunyai kontribusi yang kuat terhadap variabel layanan prima. Tabelnya dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	650.778	3	216.926	4.796	.005 ^a
	Residual	2533.155	56	45.235		
	Total	3183.933	59			

a. Predictors: (Constant), penghapusan_arsip, pengelolaan_arsip, penyimpanan_arsip

b. Dependent Variable:
layanan_prima

Uji t dalam penelitian variabel bebas pengelolaan menunjukkan sebesar $3,009 > 2,000$, penyimpanan menunjukkan $2,088 > 2,000$ dan penghapusan menunjukkan sebesar $-1,838 < 2,000$. Dengan demikian variabel pengelolaan dan penyimpanan arsip berkontribusi kuat terhadap layanan prima, sedangkan penghapusan arsip berkontribusi lemah terhadap layanan prima. Tabelnya dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	52.935	6.386	8.289	.000
	pengelolaan_arsip	.333	.111	.369	3.009 .004
	penyimpanan_arsip	.209	.100	.258	2.088 .041
	penghapusan_arsip	-.239	.130	-.221	-.1.838 .071

a. Dependent Variable:
layanan_prima

PEMBAHASAN

Berdasar analisis data diketahui bahwa pengelolaan arsip berjalan dengan baik di PT Pacific Indo Packing Cabang Surabaya, ini dibuktikan dengan pernyataan responden sebesar 45,93%, penyimpanan arsip 65%, penghapusan arsip 77,26% dan layanan prima 77% di PT Pacific Indo Packing Cabang Surabaya responden menyatakan bahwa juga berjalan dengan baik. Penelitian ini sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Suraja (2004) menyebutkan siklus

hidup arsip yang baik meliputi penciptaan, distribusi, penggunaan, pemeliharaan, penyimpanan dan penyusutan. Nuraida (2008) menyebutkan siklus hidup arsip meliputi tahap penciptaan, tahap penggunaan, tahap penyimpanan aktif, tahap pemindahan menjadi penyimpanan inaktif dan tahap pemusnahan atau pemindahan menjadi arsip historis. Munir (2005) menyebutkan siklus hidup arsip meliputi penciptaan, pemanfaatan, penyimpanan, retrieval, dan disposisi, hal ini untuk mempermudah dalam memberikan layanan.

pengujian secara simultan kontribusi pengelolaan arsip, penyimpanan arsip dan penghapusan arsip terhadap layanan prima di PT Pacific Indo Packing Cabang Surabaya diperoleh F_{hitung} sebesar 4,796 dengan nilai signifikansi sebesar 0,05 dimana sama dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$, maka dapat disimpulkan pengelolaan arsip, penyimpanan arsip dan penghapusan arsip bersama-sama berkontribusi kuat terhadap layanan prima di PT Pacific Indo Packing Cabang Surabaya. Pengelolaan, penyimpanan dan penghapusan berjalan dengan baik sehingga membentuk kesatuan untuk memberikan layanan prima kepada para karyawan perusahaan maupun pelanggan.

Suraja (2004:19) menyimpulkan kearsipan termasuk kegiatan pendukung di dalam organisasi. Setiap kegiatan pendukung lainnya dan pekerjaan pokok, kearsipan perlu mendapatkan perhatian penggerjaan dan pengelolaan sebaik-baiknya agar memberikan sumbangsih kontribusi bagi pencapaian tujuan organisasi yakni memberikan pelayanan prima. Nuraida (2007:109) menyimpulkan hubungan penyimpanan arsip perlu dikelola dengan baik oleh setiap kantor sebagai unit penunjang dalam perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan untuk menangani berbagai informasi.

Dwiripa (2012) terdapat pengaruh yang signifikan antara sistem pengelolaan komputer terhadap kualitas layanan prima. Pengaruh yang positif dan signifikan antara petugas arsip dengan pengguna arsip. Proses layanan ini berjalan dengan baik dan benar sehingga dapat mencapai target layanan prima oleh para pengguna arsip baik secara elektronik maupun secara manual. Kiswandi (2009) menyimpulkan kinerja pengelolaan arsip mempengaruhi layanan prima yang diberikan kepada pelanggan. Ratnaning (2013) menyimpulkan penghapusan arsip tidak berpengaruh terhadap layanan prima. Putri (2012) menyimpulkan arsip yang telah tertata rapi dalam pemusnahan arsip tidak berpengaruh terhadap layanan prima.

Pengujian secara parsial kontribusi pengelolaan arsip terhadap layanan prima di PT Pacific Indo Packing Cabang Surabaya dapat dilihat dari nilai uji t, yang mana t_{hitung} sebesar 3,009 dengan nilai signifikansi 0,004 maka nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05, maka dapat disimpulkan variabel pengelolaan arsip (X_1) berkontribusi kuat terhadap terhadap layanan prima (Y) di PT Pacific Indo Packing Cabang Surabaya. Pengelolaan Arsip di PT Pacific Indo Packing telah dilaksanakan dengan baik, teliti, cermat dan tepat dalam menangani arsip sehingga dapat memberikan kontribusi yang kuat pada layanan prima kepada karyawan perusahaan maupun pelanggan. Teori tersebut didukung oleh penelitian, yaitu menurut penelitian Dwiripa (2012) menyimpulkan hubungan antara sistem pengelolaan komputer terhadap kualitas layanan prima. Mempunyai kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara sistem komputer terhadap kualitas layanan prima. Keberadaan sistem pengelolaan komputer dalam peningkatan kualitas layanan prima memberikan kontribusi yang cukup

besar. Besarnya kontribusi yang diberikan variabel sistem pengelolaan komputer terhadap kualitas layanan prima berdasarkan hasil penelitian bahwa pelayanan yang diberikan petugas arsip memberi pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna arsip. Berpengaruh positif dan signifikan antara petugas arsip dengan pengguna arsip. Proses layanan ini berjalan dengan baik dan benar sehingga dapat mencapai target yang diinginkan oleh para pengguna arsip baik secara elektronik maupun secara manual.

Kiswandi (2009) menyimpulkan kinerja pengelolaan arsip mempengaruhi layanan prima yang diberikan kepada pelanggan. Suraja (2004) menyimpulkan kearsipan termasuk kegiatan pendukung di dalam organisasi. Setiap kegiatan pendukung lainnya dan pekerjaan pokok, kearsipan perlu mendapatkan perhatian penggerjaan dan pengelolaan sebaik-baiknya agar memberikan sumbangsih kontribusi bagi pencapaian tujuan organisasi yakni memberikan pelayanan prima.

Kontribusi penyimpanan arsip terhadap layanan prima di PT Pacific Indo Packing Cabang Surabaya dapat dilihat dari nilai uji t, yang mana t_{hitung} sebesar 2,088 dengan nilai signifikansi 0,041 maka nilai signifikansi tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05, maka dapat disimpulkan variabel penyimpanan arsip (X2) terbukti berkontribusi kuat terhadap layanan prima (Y) di PT Pacific Indo Packing Cabang Surabaya. Penyimpanan Arsip di PT Pacific Indo Packing Cabang Surabaya telah dilakukan dengan cara yang tepat sehingga memudahkan petugas dalam menemukan kembali arsip yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan layanan prima kepada karyawan perusahaan maupun pelanggan. Teori tersebut juga didukung oleh beberapa penelitian, yaitu menurut penelitian Nuraida (2007) menyimpulkan hubungan penyimpanan

arsip perlu dikelola dengan baik oleh setiap kantor sebagai unit penunjang dalam perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan untuk menangani berbagai informasi. Sukoco (2006) menyimpulkan adanya hubungan kearsipan elektronik mengubah cara pengarsipan informasi dengan memberikan kecepatan dan ketepatan dalam penyimpanan, yang lebih baik dari pencarian, penemuan kembali hingga pendistribusian dokumen dalam organisasi, sehingga fungsi dokumen sebagai sumber informasi dan pengambilan keputusan oleh organisasi dapat dioptimalkan.

Kontribusi penghapusan arsip terhadap layanan prima di PT Pacific Indo Packing Cabang Surabaya dapat dilihat dari nilai uji t, yang mana t_{hitung} sebesar -1,838 dengan nilai signifikansi 0,071 maka nilai signifikansi tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05, maka dapat disimpulkan variabel penghapusan arsip (X3) terbukti berkontribusi lemah terhadap layanan prima (Y) di PT Pacific Indo Packing Cabang Surabaya. Penghapusan Arsip di PT Pacific Indo Packing Cabang Surabaya dilaksanakan dengan cukup baik, ada kesalahan-kesalahan sedikit dalam pelaksanaan penghapusan, tetapi hal ini tidak berakibat kontribusi lemah terhadap layanan prima karena perusahaan memiliki salinan arsip.

Teori tersebut juga didukung oleh beberapa penelitian, yaitu menurut penelitian Nuraida (2007) menyimpulkan sistem arsip yang tepat berpengaruh terhadap kemudahan dalam penelusuran dan pencarian informasi sehingga memudahkan pula dalam proses pengambilan keputusan layanan prima. Ratnaning (2013) menyimpulkan penghapusan arsip tidak berpengaruh terhadap layanan prima kepada warga. Putri (2012) menyimpulkan arsip yang telah tertata rapi dalam pemusnahan

arsip tidak berpengaruh terhadap layanan prima.

SIMPULAN

Berdasar hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diambil simpulan sebagai berikut: Kondisi pengelolaan arsip di PT Pacific Indo Packing Cabang Surabaya dikategorikan cukup. Kondisi penyimpanan arsip di PT Pacific Indo Packing Cabang Surabaya dikategorikan tinggi. Kondisi penghapusan arsip di PT Pacific Indo Packing Cabang Surabaya dikategorikan tinggi. Kondisi layanan prima di PT Pacific Indo Packing Cabang Surabaya dikategorikan tinggi.

Pengelolaan arsip, penyimpanan arsip dan penghapusan arsip secara simultan berkontribusi kuat terhadap layanan prima di PT Pacific Indo Packing Cabang Surabaya. Pengelolaan, penyimpanan dan penghapusan berjalan dengan baik sehingga membentuk kesatuan untuk memberikan layanan prima kepada para karyawan perusahaan maupun pelanggan. Pengelolaan arsip secara parsial berkontribusi kuat terhadap layanan prima di PT Pacific Indo Packing Cabang Surabaya. Pengelolaan Arsip di PT Pacific Indo Packing telah dilaksanakan dengan baik, teliti, cermat dan tepat dalam menangani arsip sehingga dapat memberikan kontribusi yang kuat pada layanan prima kepada karyawan perusahaan maupun pelanggan. Penyimpanan arsip secara parsial berkontribusi kuat terhadap layanan prima di PT Pacific Indo Packing Cabang Surabaya. Penyimpanan Arsip di PT Pacific Indo Packing Cabang Surabaya telah dilakukan dengan cara yang tepat sehingga memudahkan petugas dalam menemukan kembali arsip yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan layanan prima kepada karyawan perusahaan maupun pelanggan. Penghapusan arsip secara parsial berkontribusi lemah terhadap layanan

prima di PT Pacific Indo Packing Cabang Surabaya. Penghapusan Arsip di PT Pacific Indo Packing Cabang Surabaya dilaksanakan dengan cukup baik, ada kesalahan-kesalahan sedikit dalam pelaksanaan penghapusan, tetapi hal ini tidak berakibat kontribusi lemah terhadap layanan prima karena perusahaan memiliki salinan arsip.

SARAN

Saran yang dapat diberikan sebagai berikut: perusahaan diharapkan mengubah tata cara dalam pengelolaan arsip. Pengelolaan arsip sangatlah berarti dalam suatu organisasi karena pada saat dari awal pengelolaan arsip salah maka sampai akhir maka akan terjadi kesalahan dalam proses selanjutnya dalam pengarsipan. Pengelolaan arsip yang benar menjadikan perusahaan akan lebih cepat, tepat dan akurat dalam memberikan layanan prima kepada para pelanggan maupun karyawan perusahaan sendiri. Penulis selanjutnya diharapkan dapat melanjutkan penelitian ini untuk memprediksi layanan prima dengan menggunakan variabel bebas lain selain pengelolaan arsip, penyimpanan arsip, dan penghapusan arsip, karena dalam penelitian ini terbukti terdapat variabel bebas yang berkontribusi lemah untuk memprediksi layanan prima.

DAFTAR PUSTAKA

Amsyah, Zulkifli. 2005. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Cetakan ke-2. PT.Gramedia: Jakarta.

Basir, Barthos. 2001. *Manajemen Kearsipan*. Pt Bumi Aksara: Jakarta.

Darmalita, Susasih. 2009. "Pentingnya Manajemen Arsip di Lingkungan Perguruan Tinggi",

- (Online),
http://library.um.ac.id/images/stories/arsiparis_um/pentingnya%20manajemen%20arsip%20di%20lingkungan%20perguruan%20tinggi%20%20susiasih%20d.pdf Diakses 03 Januari 2013).
- Dewi, Irra Chrisyanti. 2011. *Manajemen Kearsipan*. Prestasi Pustaka: Jakarta.
- Dwiripa, Bia. 2012. "Kepuasan Pegawai PT. TASPEN (PERSERO) Terhadap Program Canofile For Windows pada Unit Kerja Arsip dan Dokumen PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Utama Semarang", (Online), <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/485> Diakses 20 Desember 2012).
- Gayatri, Kusumawardani. 2012. "Kondisi Pengelolaan Dokumen / Arsip perbankan diIndonesia", (Online), <https://docs.google.com/file/d/0B84STxiqDuWAZIZWb0lBc3ZXUTg/edit?usp=sharing> Diakses 20 Desember 2012).
- Gie, The Liang. 2007. *Administrasi Perkantoran Modern*. Liberty: Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamid, Darmadi. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta: Bandung.
- Kiswandi, Rudy. 2009. "Analisis Kinerja Pengelolaan Bagian Kearsipan pada Kanwil Badan Pertahanan Nasional Provinsi Jawa Tengah", (Online), http://eprints.undip.ac.id/18436/1/RUDY_KISWANDI.pdf Diakses 20 Desember 2012).
- Kusumawardani, Ida. 2012. "Kondisi Pengelolaan Arsip di Indonesia", (Online), <http://palimpsest.fisip.unair.ac.id/images/pdf/dany.pdf> Diakses 03 Januari 2013).
- Menne-Haritz, Angelika. 2005. *Business Processes - An Archival Science Approach to Collaborative Decision Making, Records, and Knowledge Management*. Springer Science + Business Media, Inc: Berlin, German.
- Nawawi, Dg. Sibali. 2010. "Penerapan Sistem Kearsipan pada Kantor Arsip Daerah Kabupaten Kutai Barat", (Online), <http://ebookbrowse.com/no-21-nawawi-penerapan-sistem-kearsipan-pada-kantor-arsip-daerah-kabupaten-kutai-barat-pdf-d423397835> Diakses 03 Januari 2013).
- Nuraida, Ida. 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Kanisius: Yogyakarta.
- Putri, Monica. 2012. "Penyusutan, Pemindahan dan Pemusnahan Arsip terhadap Layanan Prima", (Online), <http://www.scribd.com/doc/38820673/14/K-Penyusutan-dan-Pemindahan-Arsip%20%282013%29> Diakses 15 April 2013).
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Layanan Prima*. Graha ilmu: Yogyakarta.

- Ratnaning, Ravinka Mustika. 2013. "Prosedur Pelaksanaan Pengelolaan Surat dan Kerasipan pada RT 03 Desa Baginda Kecamatan Sumedang Selatan Kabupaten Sumedang", (Online), (<http://www.google.com/url?q=http%3A%2F%2Fravinkamustika.blogspot.com%2F2013%2F03%2Fprosedur-pelaksanaan-pengelolaan-surat.html&sa=D&sntz=1&usg=AFQjCNHpyVAR3hlVvVoeMPKXvRqgKquWg> Diakses 15 April 2013).
- Rryan, Septianti. 2012. "Pengelolaan Kearsipan Di Kantor Desa Paloan Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak", (Online), (<http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id/index.php/jurnalilmupemerintah/article/download/104/pdf> Diakses 20 Desember 2012).
- Sedarmayanti. 2003. *Tata Kearsipan dengan Memanfaatkan Teknologi Modern*. Cetakan ketiga. Mandar Maju : Bandung.
- Shepherd, Elizabeth and Geoffrey Yeo. 2005. *Managing Records in Records Centres*. Facet Publishing: London, U.K.
- Sugiarto, dkk. 2005. *Manajemen Kearsipan Modern Dari Konvensional Ke Basis Komputer*. Grava Media: Yogyakarta.
- Sugiyono. 2005. *Statistika untuk penelitian*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Sukoco, Badri Munir. 2006. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Erlangga: Jakarta.
- Suraja, Yohannes. 2004. *Manajemen Kearsipan*. Gramedia: Yogyakarta.
- Sutalaksana, Iftikar Z. 2001. *Teknik Perancangan Sistem Kerja*. ITB: Bandung.
- Sutopo, dkk. 2006. *Pelayanan Prima (Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III)*. Lembaga Administrasi Negara-Republik Indonesia.
- Tim Penyusun._____. *Panduan Penulisan dan Penelitian Skripsi Universitas Negeri Surabaya*. Surabaya:Unesa Press.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Andi: Yogyakarta.
- Udari, Sri Margareta. 2012. *Jurnal Dunia Sekretaris*. Jakarta: Akademi Sekretari dan Manajemen Don Bosco.
- Wahyono,dkk. 2005. *Manajemen Kearsipan Modern*. Gava Media: Yogyakarta.