

**PELAKSANAAN KEARSIPAN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI DI SMA BAKTI
PONOROGO**

SKRIPSI



Oleh:

SITI KHOMARIAH

NIM. 206190114

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

2023

ABSTRAK

Khomariah, Siti, 2023. *Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di SMA Bakti Ponorogo.* **Skripsi** Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Ponorogo (IAIN). Pembimbing Abdul Kholiq, MBA.
Kata Kunci : Manajemen Kearsipan, Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi

Salah satu permasalahan yang dihadapi di sebuah lembaga adalah pengelolaan arsip. Arsip adalah aset paling berharga yang dimiliki lembaga ataupun organisasi. Pentingnya arsip sebagai suatu sumber informasi penting yang dapat menunjang proses kegiatan administrasi ataupun birokrasi dapat dijadikan sebagai alat rekaman informasi dari seluruh kegiatan suatu organisasi atau perseorangan. Oleh karena itu, arsip perlu ditata dengan baik untuk membangun manajemen lembaga yang efektif, efisien, dan profesional demi kemajuan lembaga.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis : (1) Pelaksanaan kearsipan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMA Bakti Ponorogo. (2) Faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan kearsipan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMA Bakti Ponorogo. (3) Peran pelaksanaan kearsipan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMA Bakti Ponorogo.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yang mana data yang dikumpulkan bukan berupa angka melainkan berupa naskah wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dalam memperoleh data yang lebih akurat. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Selanjutnya teknik analisis data yang digunakan yaitu model Interaktif yang meliputi redaksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi

Hasil penelitian ini adalah (1) Pelaksanaan kearsipan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMA Bakti Ponorogo yaitu telah terlaksana secara efektif dan efisien, kemampuan adaptasi pengelola dengan mengikuti perkembangan zaman pada era digital sehingga banyak arsip yang sudah di *backup* pada *soft file*. Dimulai dari perencanaan surat masuk atau dokumen penting lainnya sekaligus pengelompokan setiap arsip yang telah di terima dengan tepat serta menghasilkan kualitas arsip yang baik. Kepuasan kerja dimana staf yang selalu mengusahakan untuk memberikan pelayanan terbaik dan tanggung jawab, dimana petugas arsip melaksanakan proses kearsipan mulai dari perencanaan hingga evaluasi sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. (2) Faktor pendukung diantaranya jumlah pegawai ada 5 dan pegawai yang memiliki kesadaran akan pentingnya arsip. Faktor penghambat diantaranya fasilitas yang kurang memadai dan penemuan arsip yang kurang maksimal. (3) Peran pelaksanaan kearsipan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMA Bakti Ponorogo yaitu dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi dari peran yang peneliti pakai dari teori Parasuraman sudah sesuai namun mungkin lebih ditingkatkan lagi mulai dari kecakapan pegawai dan penataan dokumen arsip agar lebih mudah dan cepat dalam pencarian. Karena pelayanan dalam pengukuran kualitas pelayanan mengacu pada perspektif konsumen yang mengharapkan layanan yang baik dari penyedia layanan.



LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi atas nama saudara :

Nama : Siti Khomariah
NIM : 206190114
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Judul : Pelaksanaan Kearsipan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di SMA Bakti Ponorogo

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam ujian munaqosah.

Pembimbing


Abdul Kholiq, MBA
NIP. 198506162020121009

Ponorogo, 13 September 2023

Mengetahui,

Ketua

Jurusan Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Institut Agama Islam Negeri Ponorogo


Dr. Athok Dudi, M.Pd
NIP. 197611062006041004



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
PENGESAHAN**

Skripsi atas nama saudara :

Nama : Siti Khomariah
NIM : 206190114
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Judul : Pelaksanaan Kearsipan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di SMA Bakti Ponorogo

Telah dipertahankan pada sidang munaqosah di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Ponorogo pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 11 Oktober 2023

Dan telah diterima sebagai bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan, pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 17 Oktober 2023

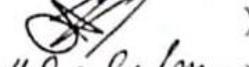
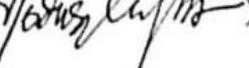
Ponorogo, 17 Oktober 2023

Mengesahkan
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Institut Agama Islam Negeri Ponorogo


Dr. H. Moh. Munir, Lc., M.Ag.
NIP. 196 807051999031001

Tim Penguji :

Ketua Sidang : Dr. Athok Fuadi, M.Pd
Penguji I : Dr. Muhammad Thoyib, M.Pd
Penguji II : Abdul Kholiq, MBA

()
()
()

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Khomariah
Nim : 206190114
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Judul : *Pelaksanaan Kearsipan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di SMA Bakti Ponorogo*

Menyatakan bahwa naskah skripsi telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh IAIN Ponorogo yang dapat diakses di ethese.iainponorogo.ac.id. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 16 November 2023



Siti Khomariah
NIM. 206190114

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Nama : Siti Khomariah
Nim : 206190114
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Judul : Pelaksanaan Kearsipan dalam Meningkatkan Kualitas
Layanan Administrasi di SMA Bakti Ponorogo

Dengan ini, menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Ponorogo, 13 September 2023
Yang Membuat Pernyataan



Siti Khomariah

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kualitas layanan menurut Parasuraman dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh atau terima. Sedangkan menurut Wyekof kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.¹ Kualitas menjadi sebuah standar bagi pihak penyedia layanan untuk selalu berinovasi tiada henti, supaya konsumen puas atas layanan yang diberikannya. Sehingga pihak manajemen selalu berusaha untuk membuat strategi bagaimana konsumen merasa puas atas pelayanan yang telah diberikannya. Kepuasan konsumen menjadi salah satu indikator bagi manajemen untuk selalu bersaing dengan penyedia jasa (layanan) yang lain, sehingga kepuasan konsumen identik dengan kualitas layanan. Dengan demikian untuk mencapai kepuasan konsumen bisa diukur dari bagaimana pihak penyedia jasa (layanan) mampu memberikan kualitas prosuknya sesuai dengan yang konsumen butuhkan.²

Layanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang lain yang disediakan oleh sekolahan pemberi pelayanan yang dimaksudkan

¹ Wiwik Sulistiyowati, *Kualitas Layanan* (Sidoarjo: Umsida Press, 2018), 24-25.

² Ibid, 15

untuk memecahkan permasalahan konsumen atau karyawan. Saat memberikan pelayanan kepada konsumen atau karyawan sebaiknya dilakukan dengan sepenuh hati untuk membantu konsumen dalam memenuhi kebutuhannya, tanpa adanya paksaan. Kejujuran dan pelayanan yang baik, ramah, sopan, dan membuat mereka merasa nyaman akan membuat konsumen senang dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan.³

Kurangnya kualitas dari pelayanan administrasi pendidikan menjadi suatu hal yang sering dipersepsikan sebagai alasan pada lemahnya kualitas pendidikan. Proses pelayanan yang terlalu berbelit-belit, waktu penyelesaian yang tidak efisien hingga buruknya pelayanan administrasi. Misalnya ketika membutuhkan informasi tentang riwayat administrasi keuangan ataupun jejak akademik siswa, hal ini bisa terjadi karena keterbatasan penggunaan sistem informasi manajemen pendidikan di lembaga tersebut dan lemahnya pengelolaan data. Lemahnya kualitas pelayanan yang dilakukan administrator, lemahnya kesigapan pegawai dan tidak mengutamakan kepuasan pelanggan dalam pelayanan akan menjadi permasalahan tersendiri.⁴ Adanya arsip mencerminkan keberadaan suatu edaran informasi pelaksanaan kegiatan administrasi atau transaksi.⁵ Sehingga untuk dapat menyajikan informasi yang lengkap, cepat dan benar

³ Zakki Fuad Khalil dan Azizah Fitri, "Tata Kelola dan Pelayanan Administrasi," *Al-ijtima'I*, Vol 5, No 1 (Oktober 2019),5-6.

⁴ Nurdiyanti, "Prespektif Budaya Organisasi terhadap Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan," *Jurnal Of Management*, Vol. 3, No. 1 (2020), 1.

⁵ Afriansyah. "Pelatihan Manajemen Arsip Digital berbasis Aplikasi Arteri bagi Staf Tata Usaha SMK Negeri 2 Pinggir," *Jurnal Aplikasi Riset Kepada Masyarakat*, Vol. 1, No.2. (2021), 136.

maka dibutuhkan sistem prosedur kerja yang baik dalam bidang manajemen kearsipan, karena pentingnya peranan arsip.⁶

Manajemen kearsipan menurut Odgers dalam bukunya Badri Munir Sucoko mendefinisikan manajemen arsip sebagai suatu pengawasan, penyimpanan, dan pengamanan dokumen serta arsip, baik dalam bentuk kertas maupun media teknologi.⁷ Jadi arsip merupakan salah satu aset yang berharga untuk membangun manajerial yang efektif, efisien dan professional demi kemajuan organisasi atau lembaga. Kearsipan bagi organisasi atau lembaga pendidikan merupakan penunjang bagi kegiatan operasional. Melalui kearsipan, informasi data otentik dapat diperoleh dengan cepat dan tepat. Perjalanan organisasi dapat dilihat dari data-data atau arsip yang tersimpan. Oleh karena itu, kearsipan yang baik harus dilaksanakan.⁸

Saat ini, teknologi dan ilmu pengetahuan berkembang pesat, berkembang menjadi era yang semakin cepat dan modern. Hal ini mempengaruhi kinerja lembaga, baik lembaga pendidikan negeri maupun swasta. Setiap lembaga pendidikan baik pemerintah maupun swasta tentunya menginginkan dan membutuhkan tata kelola yang baik dalam penyelenggaraan atau pengelolaan arsipnya. Setiap lembaga menggunakan cara yang berbeda-beda untuk memastikan pengelolaan arsip yang baik, pengarsipan dokumen-dokumen penting karena *soft file* dan *hard file* dibuat

⁶ Pipit Alifatul, "Implementasi Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi pada Seksi Pendidikan Madrasah KEMENAG kab. Malang," (Skripsi, UIN Malang, Malang, 2018), 6.

⁷ Badri Munir Sukoco, *Manajemen Perkantoran Modern*, (Jakarta: Erlangga, 2007), 82.

⁸ Donni Juni Priansa dan Agus Gardina, *Manajemen Perkantoran*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 158.

tetapi tidak tertata secara lengkap karena masih banyak dokumen penting yang sulit ditemukan saat dibutuhkan. Arsip harus dikelola dengan baik untuk membantu misi lembaga mencapai tujuannya. Jika arsip lembaga tidak tertata dengan baik, pejabat atau pegawai lembaga sulit untuk mendapatkan dokumen yang diperlukan dalam waktu singkat.⁹

Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 menjelaskan pengertian arsip adalah “rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara”. Berdasarkan pengertian di atas, diketahui bahwa arsip adalah teks tertulis yang memuat informasi penting. Kearsipan memegang peranan penting dalam suatu lembaga, yaitu sebagai penyaji informasi dan pusat ingatan bagi pengelola untuk merumuskan kebijakan dan mengambil keputusan, mengkomunikasikan atau menyajikan informasi yang akurat dan lengkap, harus ada prosedur dan sistem tertentu untuk mengelola kearsipan. Semua jenis arsip, baik teks maupun non-teks, dapat dibuat selama proses berlangsung. Arsip ini sekaligus akan diarsipkan berdasarkan peristiwa dan kegiatan berdasarkan minat unit kerja untuk memudahkan pencarian dan pengambilan.¹⁰

⁹ Recki Ari, Bambang Budi, et.al. *Pengelolaan Kearsipa (Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan)* Vol.1, No.2. (Malang: 2018), 231-232.

¹⁰ Sambas Ali Muhidin, Hendri Winata, *Manajemen Kearsipan*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2016), 1.

Peran arsip menjadi penting dimana administrasi sekolah yakni sebagai penunjang mencapai tujuan sekolah dengan tugas melakukan pekerjaan-pekerjaan yang bersifat operatif. Administrasi sekolah bertugas dan berfungsi dalam menyampaikan informasi-informasi yang penting dan dibutuhkan bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan dan tindakan yang tepat untuk kelancaran jalannya organisasi secara umum.¹¹ Keberadaan arsip dalam dunia pendidikan khususnya pada lembaga sekolah, merupakan identitas penting yang menunjukkan bukti legalitas seseorang.¹²

Mengacu pada peran arsip dalam suatu lembaga, maka disimpulkan bahwa arsip dapat dikatakan sebagai asset dari suatu lembaga yang harus dikelola dengan baik dan dijaga kelestariannya.¹³ Pentingnya arsip sebagai suatu sumber informasi penting yang dapat menunjang proses kegiatan administrasi ataupun birokrasi dapat dijadikan sebagai alat rekaman informasi dari seluruh kegiatan suatu organisasi atau perseorangan.¹⁴ Lembaga pendidikan tersebut untuk lebih meningkatkan lagi dalam pengelolaan arsip dengan bagus karena dalam pelayanan yang bagus akan membuat konsumen mencari data yang dicari lebih mudah dan cepat.

Sekolah Menengah Atas (SMA) Bakti Ponorogo merupakan SMA yang telah terakreditasi A, lembaga sekolah harus memiliki tenaga administrasi yang profesional dengan pelayanan administrasi yang

¹¹ Ade Hermawan dan Abd. Rohman, "Analisis Implementasi Administrasi Sekolah," *Jurnal REFORMASI*, Vol. 11 No. 2 (2021), 250.

¹² Yuspiani, "Transformasi Arsip di Era Big Data," *Jurnal IDAARAH*, Vol. 5 No. 1 (2021), 74.

¹³ Pandit Isbianti, "Pendampingan Digitalisasi Arsip Melalui Metode In-On-In Untuk Meningkatkan Kemampuan Tenaga Administrasi Sekolah dalam Pelestarian Arsip," *Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, Vol. 5 No. 2 (2021), 2.

¹⁴ Sri Winiarti, "E-Arsip Sekolah Muhammadiyah sebagai Upaya Dokumentasi Digital," *Jurnal Pengabdian Untuk Mu Negeri*, Vol. 5 No. 2 (2021), 40.

berkualitas yang dapat mendukung terwujudnya sistem kearsipan yang baik. Melalui konteks upaya peningkatan kualitas layanan administrasi, SMA Bakti Ponorogo merupakan SMA yang layak untuk diteliti baik dalam bidang manajemen dan layanan administrasinya, dimana SMA Bakti Ponorogo merupakan salah satu SMA yang ditetapkan sebagai sekolah peduli dan berbudaya lingkungan (ADIWIYATA) yang ada di wilayah Ponorogo, Jawa Timur. Hal ini berdasarkan data-data prestasi yang diperoleh oleh lembaga maupun siswa SMA Bakti Ponorogo baik pada bidang akademik maupun non akademik. Maka bentuk dari layanan administrasi yang diberikan akan sangat berpengaruh terhadap jalannya proses pendidikan pada lembaga.

Dari pemaparan seputar pengelolaan arsip lembaga yang telah dijelaskan di atas maka dapat disimpulkan bahwa ketika manajemen kearsipan pada suatu lembaga pendidikan dikelola dengan baik dan sesuai dengan prosedur maka akan mempermudah dalam mendata dan mengelola sumber potensi yang ada di sekolah sehingga manfaat dari pengelolaan ini akan berpengaruh terhadap kualitas layanan administrasi yang ada pada sekolah. Tujuan dari adanya dilakukannya penelitian ini adalah untuk mendapatkan data dan informasi mengenai bagaimana penerapan manajemen kearsipan dibagian tata usaha pada SMA Bakti Ponorogo dengan judul **“Pelaksanaan Kearsipan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi Di SMA Bakti Ponorogo”**. Peneliti berharap hasil penelitian yang dilakukan di SMA Bakti Ponorogo ini dapat memberikan kontribusi.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini digunakan untuk menghindari terjadinya perbedaan persepsi mengenai masalah yang akan dibahas oleh peneliti. Dengan melihat permasalahan manajemen kearsipan yang sangat kompleks, peneliti membatasi permasalahan yang dianalisis tentang manajemen kearsipan. Adapun pada penelitian ini peneliti akan menganalisis mengenai sistem manajemen pengelolaan dalam kearsipan, manajemen kearsipan yang akan diteliti yakni pada bidang tata usaha SMA Bakti Ponorogo.

C. Rumusan Masalah

Berangkat dari latar belakang masalah yang di uraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan kearsipan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMA Bakti Ponorogo?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan kearsipan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMA Bakti Ponorogo?
3. Bagaimana peran pelaksanaan kearsipan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMA Bakti Ponorogo?

D. Tujuan Penelitian

Mengacu pada latar belakang masalah dan rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan menganalisis pelaksanaan kearsipan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMA Bakti Ponorogo.

2. Mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan kearsipan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMA Bakti Ponorogo?
3. Mengetahui dan menganalisis peran pelaksanaan kearsipan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMA Bakti Ponorogo.

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini penulis berharap dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis:

1. Secara teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu pijakan *research theory* (teori penelitian) tentang strategi humas dalam menjaring lulusan yang berbasis kemitraan sebagai upaya untuk mengurangi tingkat pengangguran yang ada di Indonesia.

2. Secara praktis:

- a. **Bagi IAIN Ponorogo.** Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai referensi atau masukan dalam membuat serta merancang kebijakan dan program sistem kearsipan yang dapat dikembangkan dalam mendukung peningkatan kualitas layanan administrasi pendidikan di lembaga, serta dapat diaplikasikan oleh para mahasiswa sebagai salah satu modal masa depan mahasiswa yang di masa mendatang akan terjun dalam pengelolaan lembaga pendidikan termasuk dalam mengelola arsip lembaga pendidikan.

- b. **Bagi Lembaga Pendidikan.** Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi berbagai lembaga pendidikan di

Indonesia, khususnya untuk mengembangkan, membenahi dan meningkatkan kualitas layanan administrasi yang ada pada lembaga sehingga dapat meningkatkan layanan administrasi yang lebih efektif dan efisien.

- c. **Bagi Para Peneliti dan Masyarakat.** Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjadi referensi tambahan secara teoritis dan aplikatif bagi para peneliti maupun masyarakat pada umumnya dalam mengembangkan sistem pengelolaan kearsipan yang ada pada berbagai bidang perkantoran yang ada di Indonesia.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah penulisan skripsi ini dan agar dapat dicerna secara runtut, maka diperlukan sebuah sistematika pembahasan. Dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkan menjadi lima bab yang masing-masing bab terdiri dari sub bab yang saling berkaitan satu sama lain. Sistematika pembahasan skripsi hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

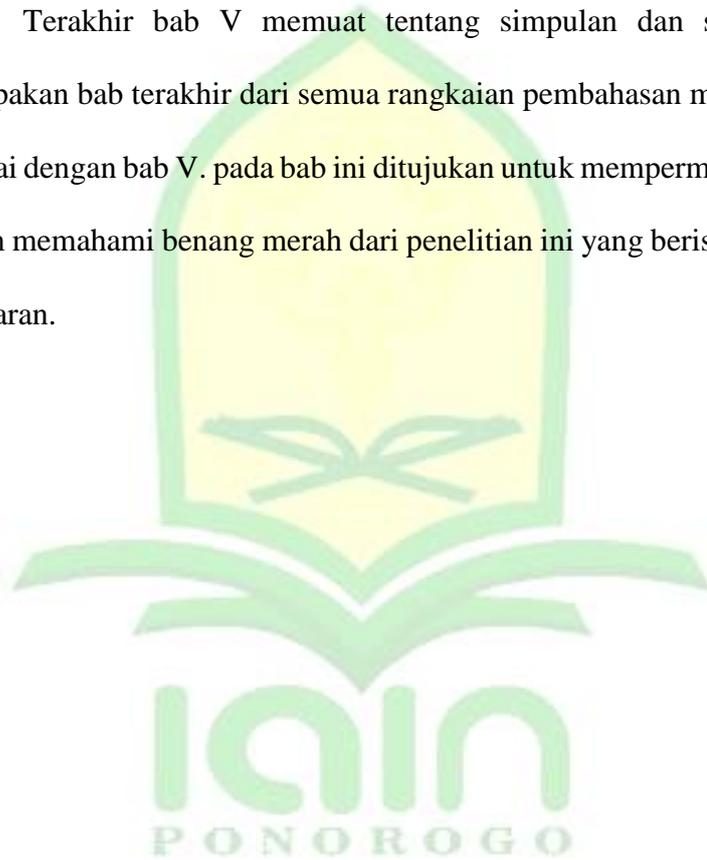
Pada bab I terkait dengan pendahuluan yang merupakan gambaran umum seputar permasalahan dari tema penelitian untuk memberikan pola pemikiran bagi laporan hasil penelitian secara keseluruhan. Kemudian dalam bab ini terdapat pembahasan mengenai latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika pembahasan, dan jadwal penelitian.

Bab II menjelaskan tentang kajian pustaka yang meliputi kajian teori, kajian penelitian terdahulu, dan kerangka pikir.

Bab III memuat tentang metode penelitian, pada bab ini berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, data dan sumber data, prosedur pengumpulan data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan penelitian, dan tahap penelitian.

Bab IV memuat tentang hasil penelitian pembahasan yang berisikan gambaran umum latar penelitian, deskripsi data, dan pembahasan.

Terakhir bab V memuat tentang simpulan dan saran, dimana merupakan bab terakhir dari semua rangkaian pembahasan mulai dari bab I sampai dengan bab V. pada bab ini ditujukan untuk mempermudah pembaca dalam memahami benang merah dari penelitian ini yang berisikan simpulan dan saran.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pengertian Manajemen Kearsipan

Agar kegiatan kearsipan dapat berjalan dengan baik, maka diperlukan pengelolaan sistem kearsipan agar tujuan organisasi itu dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Pengelolaan sistem kearsipan dikenal dengan istilah manajemen kearsipan. Manajemen kearsipan merupakan proses pelaksanaan pengawasan pekerjaan pengurusan arsip yang meliputi pencatatan, pengendalian, pendistribusian, penyimpanan, pemeliharaan, pengawasan, dan pemusnahan terhadap arsip dokumen yang tercipta.¹⁵

Manajemen berasal dari kata *manage* yang artinya mengatur. Dalam konteks regulasi terdapat permasalahan, proses dan pertanyaan tentang apa yang diatur, siapa yang mengatur, mengapa harus diatur dan apa tujuan dari regulasi tersebut.¹⁶ Manajemen adalah perilaku para anggota organisasi untuk mencapai tujuannya. Dengan kata lain, organisasi adalah lokus kepemimpinan operasional. Oleh karena itu, ada beberapa unsur pokok yang menyusun fungsi administrasi, yaitu: Unsur orang (*people*), barang (*materials*), mesin (*machines*), metode (*methods*), uang (*money*) dan pasar atau (*market*).¹⁷

¹⁵ Adinda Aulia dan Rudi Kurniawan. *Manajemen Kearsipan Digital dalam Upaya Meningkatkan Mutu Sistem Penyimpanan Dokumen Kepegawaian di Kota Banda Aceh: Hambatan dan Tantangan*, (Journal Of Public Policy, VOL. 08 NO. 01. Aceh: 2022), 5.

¹⁶ Candra Wijaya, Rifa'i. *Dasar-Dasar Manajemen (Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien)*. (Medan: Perdana Publishing, 2016), 14.

¹⁷ Ibid., 15-16.

Arsip harus dapat dimanfaatkan sesuai dengan perkembangan kegiatan administrasi yang semakin meningkat. Oleh karena itu, pembaharuan dan penyempurnaan sistem kearsipan harus terintegrasi secara menyeluruh dan sesuai dengan perkembangan sistem administrasi. Penggunaan teknologi canggih dalam industri arsip harus diperhatikan agar pengelolaan arsip lebih efisien. Peraturan kearsipan harus menjadi bagian dari peraturan administrasi.¹⁸

Dalam arsip *hard file* sebaiknya digunakan lemari yang susunan dan pembagiannya sangat jelas sehingga dapat dengan mudah dibersihkan dari debu yang menempel dari waktu ke waktu. Lemari secara rutin ditutup untuk mencegah tikus atau serangga mengganggu mereka. Sirkulasi udara dan pencahayaan harus diperhatikan agar tidak pengap dan lembab. Cara penyimpanan arsip ini, menurut Sedarmayant dalam bukunya Irjus Indrawan et.al, adalah sebagai berikut :¹⁹

- a. Desain ruangan, ruangan harus kering, ringan, berventilasi merata dan terlindung dari kemungkinan serangan air, serangga, api.
- b. Tempat penyimpanan arsip harus diletakkan terpisah atau longgar agar ada udara di antara arsip yang disimpan.
- c. Menggunakan bahan-bahan untuk mencegah kerusakan arsip, salah satunya adalah dengan memasukkan kapur barus ke dalam arsip atau menyemprotkan bahan kimia secara berkala.
- d. Dilarang membawa makanan dan merokok di dalam ruangan arsip.

¹⁸ Ibid., 17.

¹⁹ Irjus Indrawan, Dhrami Astuti, et.al. *Manajemen Personalia dan Kearsipan Sekolah*. (Klaten: Lakeisha, 2020), 75.

- e. Arsip selalu dibersihkan dan dilindungi dari karat dan noda lainnya.

Manajemen kearsipan menurut Odgers dalam bukunya Badri Munir Sucoko mengartikan manajemen kearsipan sebagai suatu pengawasan, penyimpanan, dan pengamanan dokumen serta arsip, baik dalam bentuk kertas maupun media elektronik.²⁰ Oleh karena itu, manajemen arsip adalah kegiatan yang dilakukan oleh suatu lembaga atau organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dimulai dari rencana penerimaan, pencatatan, penyimpanan, evaluasi, sampai dengan pemusnahan arsip.

a. Jenis-jenis Kearsipan

Arsip mempunyai berbagai macam bentuk, tidak hanya berupa lembaran-lembaran kertas dan tulisan-tulisan seperti yang sering diakui banyak orang. Namun, di sebagian besar kantor dokumen sebagian besar berupa surat atau dokumen, ditulis di atas lembaran.²¹ Untuk memahami jenis-jenis arsip berikut ini ada beberapa jenis arsip yaitu:

1) Berdasarkan Fungsinya

Menurut fungsinya, arsip dibagi menjadi dua bagian, yaitu: a) Arsip Dinamis, arsip dinamis (dokumen atau arsip) adalah informasi yang tersimpan, termasuk informasi dalam sistem komputer yang dibuat atau diterima oleh badan

²⁰ Ibid., 2.

²¹ Agus Sugiarto dan Teguh Wahyono, *Manajemen Kearsipan Elektronik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 28.

perusahaan atau individu dalam tindakan yang menunjukkan aktivitas yang relevan.²² Arsip dinamis harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan, yaitu lengkap, cukup, relevan, komprehensif, tepat, dan tidak melanggar hukum. Singkatnya, arsip dinamis adalah arsip yang diperlukan dalam perencanaan, pelaksanaan, penyelenggara kehidupan berbangsa pada umumnya dan dalam penyelenggaraan administrasi negara pada khususnya. Arsip dinamis selalu digunakan secara langsung dalam operasional kantor sehari-hari. Arsip dinamis harus dikelola dengan cara yang menguntungkan bagi penulis, penerima, dan pengguna.²³

Untuk dapat disampaikan kepada pemakai maka arsip dinamis harus dikelola artinya harus diurus dengan sebaik mungkin dan harus tersedia apabila diperlukan. *File* atau dokumen dinamis dapat dibagi menjadi beberapa kategori, yaitu arsip dinamis administrasi, arsip dinamis akuntansi, arsip dinamis proyek, dan berkas kasus.²⁴

Selanjutnya b) Arsip Statis, arsip statis adalah arsip yang tidak langsung digunakan untuk perencanaan, penyelenggaraan kehidupan nasional secara umum maupun penyelenggara

²² Sulistyono dan Basuki, *Manajemen Arsip Dinamis*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), 13.

²³ Ibid., 14.

²⁴ Ibid., 13.

administrasi pemerintah sehari-hari. Umumnya arsip statis berupa kertas, foto, dan salinan.²⁵

2) Arsip menurut Subyek atau Isinya

Pengelolaan arsip menurut subyek atau isinya, arsip dapat dibagi menjadi :²⁶

- a) Arsip kepegawaian, misalnya: data riwayat karyawan, surat lamaran, surat pengangkatan karyawan, informasi kehadiran, dll.
- b) Arsip keuangan, misalnya: laporan keuangan, kwitansi pembayaran, pembayaran gaji, dan kwitansi pembelian.
- c) Arsip pemasaran, seperti: surat penawaran, surat pesanan, surat kontrak penjualan, daftar pelanggan, daftar harga, dll.
- d) Arsip pendidikan, misalnya: kurikulum, program studi, daftar hadir siswa, rapor, dan transkrip.

3) Arsip menurut Bentuk dan Wujud Fisik

Pengelolaan ini lebih didasarkan pada tampilan fisik media yang digunakan untuk menyimpan data. Bentuk fisik dan arsip dibagi menjadi :²⁷

- a) Surat, misalnya: naskah kontrak, anggaran dasar perusahaan, surat peraturan, notulen rapat, berita acara dan laporan.
- b) File digital
- c) Kaset

²⁵ Ibid., 28.

²⁶ Agus Sugiarto dan Teguh Wahyono, *Manajemen Kearsipan Elektronik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 28.

²⁷ Ibid., 29.

d) Mikrofilm.

4) Arsip menurut Sifat Kepentingannya

a) Penggolongan ini lebih didasarkan pada sifat kepentingan atau urgensinya. Dalam pengelolaan ini ada beberapa jenis arsip, yaitu :²⁸

a) Arsip tidak berguna (tidak penting), misalnya: surat undangan, catatan.

b) Arsip yang berguna, seperti: kehadiran karyawan, permintaan cuti, pesanan barang dagang.

c) Arsip penting, seperti: peraturan, biografi pegawai, laporan keuangan, buku kas, daftar gaji.

5) Arsip menurut Lokasi atau Tingkat Pengelolanya

Pengelolaan ini berdasarkan lokasi atau level perusahaan dan pada waktu yang sama siapa yang bertanggung jawab. Dalam pengelolaan ini arsip dapat dibedakan menjadi :²⁹

b) Arsip Sentral, arsip yang disimpan secara terpusat atau di tengah-tengah organisasi. Berkaitan dengan lembaga pemerintah Arnas Pusat di Jakarta, pusat arsip berada di dalam perusahaan.

c) Arsip unit, arsip yang berada di unit organisasi. Berkaitan dengan lembaga pemerintah Arnas Daerah Ibukota Provinsi, arsipnya berada di dalam kantor perusahaan.

²⁸ Ibid., 30.

²⁹ Ibid., 30.

6) Arsip menurut Keasliannya

Pengelolaan ini berdasarkan pada tingkat keaslian arsip atau dokumen. Dalam pengelolaan ini, arsip dapat dibedakan :³⁰

- a) Arsip Asli, yaitu dokumen langsung terkena hantakan mesin ketik, printer dengan tanda tangan asli atau legalisir, yang merupakan dokumen utama.
- b) Arsip Tembusan (salinan), yaitu dokumen kedua, ketiga dan seterusnya yang dibuat bersama-sama dengan surat aslinya, tetapi ditujukan kepada orang lain selain penerima surat aslinya.
- c) Arsip Petikan, yaitu dokumen yang memuat isi dari dokumen aslinya.

7) Arsip menurut Kekuatan Hukum

Pengelolaan ini berdasarkan legalitas ditinjau dari sisi hukum. Dari segi hukum, arsip dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:

- a) Arsip Otentik adalah arsip yang mempunyai tanda tangan yang sah dengan tinta sebagai keabsahan isi arsip yang bersangkutan.
- b) Arsip Tidak Otentik adalah arsip yang tidak memiliki tanda tangan dengan tinta.

³⁰ Badri Munir Sukoco, *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*, (Surabaya, Erlangga, 2007), 84.

b. Peran arsip

Arsip mempunyai peran sebagai pusat informasi, sumber informasi dan alat pemantauan yang sangat diperlukan dalam setiap organisasi untuk kegiatan perencanaan, analisis, pengembangan, pembuatan kebijakan, pengambilan keputusan, pelaporan, pertanggungjawaban, evaluasi dan kontrol. Arsip mempunyai peran penting dalam proses penyediaan informasi kepada manajer untuk pengambilan keputusan dan perumusan kebijakan, sehingga sistem dan prosedur yang baik harus ada agar memberikan informasi yang lengkap, cepat dan akurat dalam bidang kearsipan.³¹

Karena arsip memegang peranan penting dalam pelaksanaan kantor, maka manajemen kantor harus memberikan perhatian khusus terhadap pengelolaan arsip. Tujuannya agar arsip yang diserahkan dan dikelola benar-benar memberikan kontribusi bangu keberhasilan tugas pokok administrasi kantor yakni untuk memberikan layanan terbaik kepada pemangku kepentingan organisasi.³²

c. Pemeliharaan dan Perawatan Arsip

Mengingat begitu pentingnya arsip-arsip yang ada, maka perlu diambil langkah-langkah untuk melestarikan keberadaan arsip-arsip tersebut agar keberadaan arsip-arsip yang kita miliki

³¹ Sattar, *Manajemen Kearsipan*, (Sleman: Deepublish Publisher, 2019), 7.

³² Agus Sugiarto dan Teguh Wahyono, *Manajemen Kearsipan Elektronik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 20.

dapat menunjang kegiatan kantor dalam jangka waktu yang lama. Upaya yang dilakukan untuk melestarikan keberadaan arsip dengan menjaga arsip tersebut sampai batas yang telah ditentukan, diperlukan upaya untuk menjaga dan melestarikan arsip.³³

Pemeliharaan arsip adalah tindakan pembersihan arsip secara berkala untuk mencegah kerusakan akibat berbagai sebab. Pemeliharaan fisik arsip dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :³⁴

1) Penataan ruangan

Tempat penyimpanan arsip harus:

- a) Kering (suhu ideal 60°-75°, kelembaban 50-60%)
- b) Terang (sinar matahari tidak langsung)
- c) Memiliki ventilasi seragam
- d) Terlindung dari serangan api, air, serangga.

2) Penyimpanan arsip

Ruang arsip harus ditata secara renggang, sehingga ada ruangan kosong di antara berkas-berkas yang disimpan.

Kelembabab yang diinginkan harus tercapai.

³³ Ibid., 77.

³⁴ Sedarmayanti, *Tata Kearsipan dengan Memanfaatkan Teknologi Modern*, (Bandung: CV Mandar Maju, 2015), 83.

3) Penggunaan bahan untuk mencegah kerusakan arsip

Salah satu pilihan adalah dengan menempatkan kapur barus (kaper) di tempat penyimpanan atau menyemprotkan bahan kimia secara berkala.

4) Larangan

Perlu dikeluarkan peraturan yang harus dipatuhi dengan meliputi:

- a) Dilarang membawa atau makan di dalam ruangan penyimpanan arsip
- b) Dilarang merokok (karena percikan api dapat menimbulkan bahaya kebakaran)

5) Kebersihan

Arsip selalu dibersihkan dan dilindungi dari karat dan noda lainnya. Tujuan pemeliharaan arsip adalah untuk memastikan keamanan arsip itu sendiri dan agar pengelola arsip dapat mengetahui dan memverifikasi apakah arsip tersebut telah ditangani dengan benar sesuai dengan prosedur. Sedangkan, perawatan arsip ialah penjagaan agar arsip yang telah mengalami kerusakan tidak bertambah parah. Kerusakan umumnya disebabkan oleh robekan, penyakit jamur, kontak air dan terbakar.³⁵

³⁵ Suparjati, *Tata Usaha dan Kearsipan*, (Yogyakarta: Kanisius, 2000), 32.

d. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Manajemen Kearsipan

Menurut Sutaryono mengatakan bahwa faktor penghambat dan faktor pendukung memiliki kaitan jika lembaga memiliki penghambat pasti ada pendukungnya dan begitu sebaliknya. Sebagai berikut penjelasan dan pembagiannya:

1) Faktor Pendukung

Faktor pendukung adalah hal-hal yang mempengaruhi sesuatu menjadi berkembang, memajukan, menambah dan menjadi lebih dari sebelumnya. Dapat dikatakan bahwa faktor pendukung adalah kondisi yang dapat mendukung seseorang melaksanakan sesuatu seperti teman, lingkungan, keluarga atau bahkan kesadaran diri sendiri untuk melakukan sesuatu. Faktor pendukung juga bisa dikatakan motivasi untuk konsisten dalam melakukan sesuatu tanpa keraguan. Faktor pendukung sendiri terbagi menjadi dua bagian yaitu:

a) Faktor internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam artinya faktor internal itu sesuatu yang muncul dari kesadaran diri sendiri. Contohnya menyadari pentingnya menerapkan pengetahuan yang pegawai kuasai dan memahami dengan baik akan pentingnya arsip.

b) Faktor eksternal

Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar dapat dikatakan bahwa faktor eksternal adalah sesuatu yang mempengaruhi seseorang dari luar. Faktor eksternal menjadi penting karena akan begitu berperan dalam memberikan motivasi ketika faktor internal mulai menghilang. Contohnya dari faktor internal tersebut seperti sarana untuk mendukung kinerja pekerjaan.

2) Faktor Penghambat

Faktor penghambat adalah dari segi sumber daya manusia yang kurang terampil. Dapat juga diartikan bahwa faktor penghambat merupakan sesuatu yang dapat mempengaruhi seseorang dalam melaksanakan sesuatu, seperti pengaruh yang disebabkan dari dalam diri sendiri yaitu rasa malas dan terbawa arus pergaulan, selain itu faktor lingkungan seperti teman bahkan keluarga yang kurang mendukung akan memberikan dampak yang kurang baik. Faktor penghambat dibagi menjadi dua yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

a) Faktor internal

Bahwa faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam masing-masing individu. Dapat dikatakan bahwa faktor internal adalah pengaruh dari diri sendiri untuk tidak melakukan apapun karena malas

untuk melakukan ketaatan dan juga terbawa arus pergaulan yang kurang baik. Hal-hal tersebut merupakan faktor yang akan menghambat seseorang melakukan sesuatu yang disebabkan oleh diri sendiri.

b) Faktor eksternal

Faktor eksternal adalah faktor yang datang dari luar secara individu. Bisa dijelaskan bahwa faktor eksternal sesuatu yang muncul dari luar dan dapat mempengaruhi seseorang untuk tidak melakukan sesuatu seperti pengaruh teman, lingkungan atau bahkan keluarga kurang mendukung untuk melakukan sesuatu. Jika seseorang ingin melakukan sesuatu yang baik tetapi memiliki gangguan atau kurangnya dukungan dari pihak luar maka yang terjadi adalah memperlambat atau bahkan berhenti.³⁶

e. **Ruang Lingkup Manajemen Kearsipan**

Ruang lingkup pengelolaan arsip di lingkungan organisasi maupun lembaga yaitu proses pelaksanaan pengawasan pekerjaan pengurusan arsip yang meliputi sebagai berikut:³⁷

1) Pencatatan

Pencatatan adalah upaya melakukan identifikasi awal terhadap arsip yang masuk atau keluar. Dengan tujuan

³⁶ Sutaryono, *Manajemen Kearsipan* (Jakarta: Gramedia, 2015), 22.

³⁷ Adinda Aulia dan Rudi Kurniawan. *Manajemen Kearsipan Digital dalam Upaya Meningkatkan Mutu Sistem Penyimpanan Dokumen Kepegawaian di Kota Banda Aceh: Hambatan dan Tantangan*, (Journal Of Public Policy, VOL. 08 NO. 01. Aceh: 2022), 5.

untuk memudahkan pencarian dan pengendalian arsip. Pencatatan arsip sebagai awal pengelolaan dilakukan dengan berbagai cara yakni: menggunakan buku agenda, kartu kendali dan tata naskah. Dari tiga cara tersebut, pencatatan dengan menggunakan buku agenda adalah cara yang paling lazim digunakan. Buku agenda yang digunakan ada yang berbentuk tunggal dan ada pula yang berbentuk kembar. Buku agenda tunggal diperuntukkan mencatat arsip yang masuk ataupun yang keluar dalam satu format, sementara buku agenda kembar digunakan untuk mencatat arsip masuk maupun keluar dalam format yang terpisah.³⁸

2) Pengendalian

Pengendalian adalah pengukuran dan koreksi kinerja bawahan agar rencana-rencana yang telah dibuat untuk mencapai tujuan-tujuan lembaga dapat terlaksana.³⁹

3) Pendistribusian

Pendistribusian adalah proses penciptaan untuk menyimpan informasi surta terhadap pihak yang dituju dengan menggunakan lembar disposisi, pada peraturan kepala arsip nasional diperlaskan bahwa lembar disposisi

³⁸ Yosi Suryani dan Afifah, "Arsip Elektronik dalam Menangani Pencatatan Surat Mauk dan Surat Keluar dengan Program Microsoft Acces", *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2018, Vol. 24, No. 1, 1.

³⁹ Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), 241-242.

merupakan sarana yang digunakan oleh pimpinan untuk memebrikan wewenang atau tugas kepada bawahan dalam bentuk intruksi secara singkat dan jelas guna memproses atau menyelesaikan suatu surat.⁴⁰

4) Penyimpanan

Penyimpanan merupakan kegiatan yang penting dalam menunjang kegiatan administrasi. Oleh karena itu, arsip harus dijaga dengan baik agar ketika dibutuhkan kemudian hari mudah untuk ditemukan.⁴¹

5) Pemeliharaan

Pemeliharaan arsip adalah usaha pencegahan arsip agar kondisi fisik dan informasinya tidak rusak selama masih mempunyai nilai guna. Untuk dapat memelihara arsip dengan baik, perlu diketahui beberapa faktor penyebab kerusakan arsip dan cara pencehannya.⁴²

6) Pengawasan

Pengawasan (*Controlling*) adalah suatu upaya yang sistematis untuk menetapkan standar prestasi pada sasaran perencanaan. Merancang sistem umpan balik informasi membandingkan prestasi yang terjadi dengan standar yang telah ditetapkan, kemudian menentukan apakah terjadi penyimpangan dan mengukur signifikansi

⁴⁰ Ikhsan, Icha Khinanty, Buku Saku Pengelolaan Kearsipan, (Pekanbaru: Tim Kukerta Integrasi UR, 2020), 14-15.

⁴¹ Ibid., 15.

⁴² Ibid., 16-17.

tersebut dan mengambil tindakan perbaikan. Sedangkan fungsi pengawasan adalah mengukur dan mengoreksi prestasi kerja bawahan guna memastikan bahwa tujuan organisasi sedang dilaksanakan.⁴³

7) Penyusutan dan pemusnahan

Penyusutan dan pemusnahan merupakan salah satu peranan penting untuk mengatasi masalah bertumpuk atau bertimbunnya arsip yang tidak memiliki nilai guna, arsip yang tidak memiliki nilai guna harus dipilah berdasarkan kategorinya untuk dipindahkan, dimusnahkan maupun diserahkan untuk memberi kemungkinan bagi tersedianya tempat penyimpanan maupun pemeliharaan yang lebih baik terhadap arsip yang masih memiliki nilai guna adapun proses pemusnahan menurut Fitri dan Marlina dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a) Membuat daftar arsip yang akan dimusnahkan
- b) Melakukan pembentukan panitia pemusnahan arsip
- c) Pembuatan surat persetujuan pemusnahan arsip
- d) Eksekusi (pemusnahan arsip).⁴⁴

⁴³ Meirinawati, Indah Prabawati. Jurnal: *Manajemen Kearsipan untuk Mewujudkan Tata Kelola Administrasi Perkantoran yang Efektif dan Efisien*.

⁴⁴ Ibid., 16-17.

2. Teori Kualitas Layanan Administrasi

a. Pengertian Kualitas Layanan

Menurut Parasuraman, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai perbedaan antara apa yang benar-benar diterima atau diharapkan pelanggan dari pelayanan yang mereka terima. Di sisi lain, menurut Wyckoff, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan mengelola tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.⁴⁵ Kualitas menjadi standar bagi penyedia jasa untuk terus berinovasi agar konsumen tetap puas dengan pelayanan yang mereka berikan. Oleh karena itu, manajemen selalu berusaha menyusun strategi seberapa puas konsumen terhadap pelayanan yang diberikannya. Kepuasan pelanggan merupakan matrik yang secara konsisten digunakan manajemen untuk bersaing dengan penyedia jasa lainnya. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan identik dengan kualitas pelayanan. Pencapaian kepuasan konsumen karena dapat diukur dengan bagaimana penyedia jasa dapat menyediakan produk yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Kualitas pelayanan sangat tergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi sebesar 70%. Tidak heran jika kepuasan terhadap kualitas pelayanan cenderung sulit untuk ditiru. Mengembangkan sikap dan cara bertindak yang sejalan dengan keinginan lembaga untuk mewujudkan

⁴⁵ Wiwik Sulistiyowati, *Kualitas Layanan* (Sidoarjo: Umsida Press, 2018), 24-25.

tidaklah mudah. Perbaikan harus dilakukan dari proses recruitment, pelatihan, budaya kerja dan hasilnya baru terlihat setelah 3 tahun.⁴⁶

Layanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang tidak berwujud (*intangible*) yang disediakan oleh sekolah, jasa yang dirancang untuk memecahkan masalah konsumen atau karyawan, antara konsumen dan karyawan, terjadi sebagai hasil interaksi atau hal lainnya. Dalam melayani konsumen dan pekerja, kita harus melakukannya dengan sepenuh hati agar kebutuhan mereka terpenuhi tanpa paksaan. Pelayanan yang jujur dan baik, ramah dan santun, serta nyaman membuat konsumen senang dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan.⁴⁷

Dalam layanan ada beberapa unsur-unsur kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan, antara lain:

1) Penampilan

Layanan kantor depan (resepsionis) memerlukan persyaratan misalnya: wajah harus menarik, tubuh harus tegap/tidak cacat, berbahasa yang menarik, akrab, berpenampilan penuh percaya diri, pakaian harus menarik.

2) Tepat waktu dan janji

Petugas layanan harus mempertimbangkan janji yang dibuat untuk pelanggan tidak sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian

⁴⁶ Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, 53.

⁴⁷ Zakki Fuad Khalil dan Azizah Fitri, "Tata Kelola dan Pelayanan Administrasi," *Al-ijtima'I*, Vol 5, No 1 (Oktober 2019), 5-6.

juga waktu, ketika mengatakan 2 hari sudah selesai harus bisa menyelesaikannya.

3) Kesiapan melayani

Sebagaimana fungsi dan wewenang kelembagaan harus melayani pelanggan, maka konsekuensi logisnya pegawai harus benar-benar siap melayani pelanggan.

4) Pengetahuan dan keahlian

Syarat pelayanan yang baik adalah pegawai harus memiliki pengetahuan dan keahlian. Disini petugas layanan harus memiliki tingkat pelatihan tertentu dan pelatihan yang diperlukan untuk pekerjaan itu dan memiliki pengalaman luas di bidangnya.

5) Kesopanan dan ramah tamah

Orang yang menggunakan jasa itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat ekonomi maupun sosial rendah dan tinggi ada perbedaan karakter sehingga dibutuhkan pengabdian masyarakat yang ramah dalam pelayanan, sabar tidak egois saat berbicara dengan pelanggan.

6) Kejujuran dan kepercayaan

Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya transparansi dalam kejujuran, kejujuran dalam bentuk aturan, jujur dalam keuangan dan jujur dalam penyelesaian waktu.

7) Kesederhanaan

Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahannya, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan.⁴⁸

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah memberikan sesuatu yang dibutuhkan konsumen sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan konsumen.⁴⁹

b. Kualitas Layanan Kearsipan

Pengukuran kualitas pelayanan dalam penelitian ini mengacu pada perspektif pelanggan dari mana mereka mengharapkan layanan terbaik dari penyedia layanan. Menurut Parasuraman et al mengungkapkan kualitas pelayanan terletak pada lima faktor antara lain:

1) Bentuk Fisik (*Tangibles*)

Bentuk fisik *Tangibles* merupakan fasilitas fisik yang harus ada dalam proses pelayanan yang ditunjukkan oleh pihak pemberi dalam berbagai bentuk. Aspek tampilan fisik yang disediakan akan sangat menentukan kepuasan dari pengguna jasa.

⁴⁸ Daryono, Ismanto, dan Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Primer*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 59-60.

⁴⁹ Irfan Yuda Tansiri, Skripsi: *Pengaruh Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) terhadap Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan SMPN Se-Kabupaten Cianjur*, (Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia, 2017), 13.

2) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan *Reliability* merupakan kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat dan memberikan kemampuan untuk dipercaya, terutama dalam memberikan jasa secara tepat waktu dengan waktu yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap *Responsiveness* merupakan kualitas layanan yang diberikan petugas tata usaha kepada murid dengan cepat dan tepat. Kondisi tersebut sesuai dengan keinginan dan haraoan mereka terlihat dari sikap petugas dalam membantu siswa yang mengalami kesulitan pada saat melakukan proses registrasi daftar ulang dan kemauan dalam membantu memberikan informasi yang tepat dan terpercaya.

4) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan *Assurance* merupakan kualitas pelayanan kualitas pelayanan yang ditunjukkan dari aspek jaminan yang diberikan pegawai kepada siswa sudah baik. Hal ini terlihat dari sikap pegawai yang sopan dan ramah saat melayani siswa dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas yang dibutuhkan siswa.

5) Perhatian (*Empaty*)

Perhatian *Empaty* merupakan kualitas pelayanan dari aspek empati belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal ini dilihat

dari hasil temuan dilapangan menunjukkan bahwa petugas masih belum bisa berkomunikasi dengan baik, tentunya tidak ada perhatian khusus yang diberikan kepada siswa. Akibatnya siswa merasa segan jika berurusan dengan pihak tata usaha. Kondisi ini tentunya memberikan jarak antara dikedua pihak yang segera di perbaiki karena dalam pelayanan memerlukan pemahaman dan pengertian.⁵⁰

c. Pengertian Administrasi

Definisi administrasi yang sempit sering disebut sebagai ketatausahaan yang didefinisikan sebagai kegiatan penyusunan keterangan-keterangan secara sistematis dan mencatat semua informasi yang diperlukan secara tertulis dengan tujuan memperoleh upaya untuk informasi tersebut secara keseluruhan.⁵¹ Administrasi secara terminologi dapat diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai suatu proses dimana kegiatan usaha sekelompok dikendalikan untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan atau telah ditentukan sebelumnya.⁵²

Menurut Siagian administrasi adalah proses kerja sama antara dua orang atau lebih berdasarkan rasionalitas, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan menurut Sunarto, administrasi adalah suatu proses seluruh kegiatan dikelola

⁵⁰ Antonius Along, Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak, *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, Vol 6, No 1, 2020, 96-98.

⁵¹ Hadari Nawawi, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Gunung Agung, 1984), 6.

⁵² Ahmad Rohani dan Abu Ahmadi, *Pedoman penyelenggaraan Administrasi Pendidikan di Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1991), 4.

dalam setiap kerjasama suatu kelompok yang terdiri dari manusia untuk mencapai tujuan.⁵³ Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah suatu kegiatan atau proses, terutama yang berkaitan dengan praktik, sarana untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

d. Fungsi Layanan Administrasi Pendidikan

Terkait dengan fungsi layanan administrasi pendidikan, yaitu: administrasi pendidikan sebagai alat pengumpulan informasi dan pemecahan masalah yang dihadapi lembaga, administrasi pendidikan sebagai tindakan langkah demi langkah dari perencanaan hingga evaluasi dan administrasi pendidikan sebagai pemimpin, yaitu kemampuan untuk mempengaruhi pelaksanaan kegiatan kelembagaan.⁵⁴

Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor. 20 Tahun 2003 Bab XI pasal 39 ayat 1 mengatur bahwa tugas tenaga kependidikan sekolah meliputi melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis yang menunjang proses pengajaran pendidikan.⁵⁵ Dengan pengelolaan dokumen yang baik dan diiringi tingkat professional

⁵³ Mariati Rahman, *Ilmu Administrasi*, (Makassar: CV Sah Media, 2017), 11.

⁵⁴ Edeng Suyana, *Administrasi Pendidikan dalam Pembelajaran*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), 8-9.

⁵⁵ Muhammad Pandu, "Upaya Tenaga Administrasi Pendidikan dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Sekolah," Vol. 4, No. 2 (2021), 268.

staf yang baik selain mempermudah proses kerja, kualitas layanan administrasi pendidikan juga dapat ditingkatkan.⁵⁶

B. Kajian Penelitian Terdahulu

Pada penelitian yang akan dilakukan pada penulisan skripsi ini ada sejumlah hasil penelitian terdahulu yang relevan guna memperkokoh orisinalitas penelitian ini serta kajian teoritis yang menjadi landasan dasar dalam menganalisis hasilnya. Di antaranya yaitu: *Pertama*, peneliti yang dilakukan oleh Novita Nur Andini dengan judul “*Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso*” UIN Jember. Pada penelitian disini disimpulkan bahwa:

- a. Manajemen yang digunakan di Seksi Pendidikan Madrasah yaitu dengan 5P (perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian, dan pengendalian).
- b. Dalam pelaksanaan kearsipan di Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso meliputi penerimaan dan pencatatan, penyimpanan, penyusunan dan pemusnahan.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Pipit Alifatul Mafufah dengan judul “*Implementasi Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi pada Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang*” pada penelitian disini disimpulkan bahwa :

⁵⁶ Dini Wagini, “Pengaruh Administrasi Kearsipan dan Profesionalisme Ppegawai terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Administrasi Pendidikan Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia Curug Tangerang,” *Jurnal Ilmu Aviasi Langit Biru*, Vol. 12, No. 1 (2019), 46.

- a. Implementasi manajemen yang digunakan di Seksi Pendidikan Madrasah yaitu menggunakan 5P yakni perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, permotivasi, dan pengendalian.
- b. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dengan menerbitkan para staf tertib administrasi dampak dari implementasi tersebut semakin mudah dalam mencari arsip-arsip tahun sebelumnya.

Ketiga, peneliti yang dilakukan oleh Shavira Andini dengan judul “*Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MTS Persiapan Negeri 4 Medan*” UIN Medan. Pada penelitian disini disimpulkan bahwa:

- a. Manajemen yang digunakan di MTS Persiapan Negeri 4 Medan meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.
- b. Standar mutu layanan administrasi di MTS Persiapan Negeri 4 Medan terkendala diruangan yang kurang luas atau mencukupi karena setiap tahunnya akan banyak penambahan data-data.
- c. Upaya peningkatan mutu layanan administrasi di MTS Persiapan Negeri 4 Medan yaitu dengan adanya pelatihan terhadap kinerja pegawai tata usaha, adanya motivasi terhadap pegawai tata usaha, adanya kerjasama antara kepala sekolah dengan stakeholder mengenai tugas dan operasional sekolah.

Keempat, peneliti yang dilakukan oleh Muhammad Imam Khaudli dan Lefa Alawiyatul Muna dengan judul “*Efektifitas Tata Kelola Kearsipan Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi di SMP Plus*”

Darussalam” IAI Darussalam Blokagung Banyuwangi. Pada penelitian ini disimpulkan bahwa:

- a. Efektifitas tata kelola kearsipan sebagai upaya meningkatkan mutu layanan administrasi yang ada di SMP Plus Darussalam dinilai cukup baik, tetapi masih ada beberapa tahapan pengelolaan arsip yang belum dilaksanakan sesuai prosedur.
- b. Upaya meningkatkan mutu layanan administrasi kepala sekolah memberikan motivasi terhadap staf tata usaha mengenai kearsipan.
- c. Masih ada kendala dalam pengelolaan, pelayanan administrasi, dan waktu yang dimiliki staf tata usaha sangat terbatas. Kemudian surat yang masuk tidak hanya dari satu pintu membuat sulit dalam pengarsipan surat masuk.

Kelima, peneliti yang dilakukan oleh Miftahul Jannah dengan judul “*Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Sungai Tarab*”. Pada penelitian disini disimpulkan bahwa:

- a. Upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi dengan mengimplementasikan mutu pelayanan prima standar pelayanan administrasi meliputi kompetensi petugas pemberi pelayanan dan waktu penyelesaian.
- b. Menerapkan sistem 5S dalam memberikan pelayanan administrasi (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun).

Dari deskripsi kelima peneliti tersebut, terdapat sejumlah perbedaan dan persamaan antara penelitian terdahulu tersebut dengan penelitian penulis sekarang ini, yaitu: *Pertama*, pada aspek perbedaan.

- a. Posisi penelitian 1 dan 2 ada kesamaan terdapat yang dilakukan peneliti yakni terletak pada implementasi manajemen menggunakan 5P dan terdapat perbedaan dari keduanya dalam pelaksanaan kearsipan yakni penelitian 1 menggunakan penerimaan dan pencatatan, penyimpanan, penyusunan dan pemusnahan sedangkan penelitian 2 dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi dengan menertibkan staf-staf. Kemudian pada penelitian 3 dan 4 terdapat kesamaan lebih mengembangkan mutu pelayanan administrasi dan dalam meningkatkan mutu pelayanan dengan memberikan motivasi pada penelitian 3 ada kendala untuk memperluas ruangan karena ruangan yang digunakan sempit, sedangkan untuk yang penelitian 4 lebih banyak kendala yang dimiliki staf tata kelola administrasi. Selanjutnya penelitian ke 5 terdapat kesamaan dari penelitian diatas yaitu dalam proses manajemen kearsipan sekolah, fokus penelitian pada tenaga kearsipan sekolah dan peranan dalam melaksanakan arsip. Fokus penelitian mulai dari peneliti terdahulu terdapat perbedaan dengan peneliti sekarang yaitu pada manajemen kearsipan hingga pengelolaan dan efektifitasnya, lebih fokus pada penelitian manajemen kearsipan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi, dan lebih terfokus pada pengelolaan kearsipan.

- b. Kedua penelitian tersebut dilakukan untuk mengetahui bagaimana cara yang dilakukan oleh para pemangku kepentingan atau staff yang ada di lembaga pendidikan sekolah untuk meningkatkan layanan administrasi pendidikan, sedangkan penelitian peneliti lebih fokus pada aspek bagaimana proses pengelolaan manajemen kearsipan lembaga pendidikan.

Kedua, pada aspek persamaannya, penelitian dilakukan oleh lima penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang ini yakni bertujuan sama untuk mengetahui tentang bagaimana peran suatu bidang pengelolaan yang ada di lembaga pendidikan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi pendidikan.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran yaitu interpresentasi sementara dari gejala menjadi objek pertanyaan kita. Kerangka kerja ini didasarkan pada tujuan untuk literatur serta temuan pada penelitian yang relevan dan juga yang berhubungan dengannya. Keadaan pikiran ini yaitu menjadi salah satu argumen yang harus kita miliki saat ini untuk merumuskan suatu hipotesis tertentu. Pola pikir ini dapat disatukan dengan bukti ilmiah yang telah dipilih sebelumnya terkait teori ini. Agar pendapat atau argumen kita dapat diterima oleh orang lain, maka kerangka pikir ini harus diatur secara sistematis dan logis.

Menurut Sugiyono kerangka pikir merupakan suatu model yang konseptual tentang bagaimana cara mengetahui teori yang berhubungan dengan cara berbagai faktor yang sebelumnya telah teridentifikasi sebagai

masalah yang penting.⁵⁷ Dalam penyusunannya kerangka pikir, biasanya peneliti menyusunnya dalam dua bentuk, yakni bentuk uraian dan bentuk bagan, namun hal tersebut tidak mutlak harus dilakukan, yang terpenting yaitu bagian dari kerangka pikir yang harus ada baik dalam bentuk uraian maupun dengan bentuk bagan.⁵⁸

Dalam rangka pelaksanaan kearsipan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMA Bakti Ponorogo. Adapun kerangka pikir yang mendasari penelitian ini dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 2.1 Gambar Kerangka Pikir

⁵⁷ Abdul Rohman Rohim, *Cara Praktis Penulisan Karya Ilmiah*, (Yogyakarta : Zahir Publishing, 2020), 44.

⁵⁸ Kadarudin, *Penelitian di Bidang Ilmu Hukum*, (Semarang : Formaci, 2021), 243.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Artinya penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memahami tentang apa fenomena tersebut dialami oleh subjek, misalnya perilaku, perspektif, motivasi dan seterusnya secara keseluruhan dan dalam istilah kata dan bahasa pada titik waktu tertentu sebuah fenomena alam. Artinya pendekatan penelitian ini tidak menggunakan angka.⁵⁹

Secara garis besar, penelitian terbagi menjadi dua jenis yaitu penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif, keduanya memiliki karakteristik yang berbeda. Arif Furkhan menjelaskan bahwa ini adalah penelitian kualitatif prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, lisan atau tertulis diamati oleh peneliti itu sendiri. Menurut Anda, pendekatan ini sangat mudah menunjukkan lingkungan dan individu-individu dalam lingkungan itu secara keseluruhan studi, baik berupa orang atau individu, tidak terbatas pada variabel itu saja terpisah atau tersirat, melainkan dilihat dari keseluruhan.⁶⁰

Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk mengumpulkan informasi aktual secara detail, dan menggambarkan realitas yang ada. Dimulai dengan minat pada studi mendalam terhadap munculnya fenomena tertentu, didukung oleh konsep yang kuat sebuah fenomena. Oleh karena itu

⁵⁹ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), 42.

⁶⁰ Arif Furkhan, *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1992), 21.

penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Kualitatif adalah pendekatan yang dimulai dengan definisi konsep sangat umum.⁶¹

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian studi kasus yang mana dalam proses pengumpulan datanya secara mendalam, detail, intensif, holistik, dan juga sistematis mengenai orang, kejadian, latar sosial dengan menggunakan berbagai teknik, metode serta sumber informasi untuk dapat memahami secara efektif dan efisien bagaimana latar sosial dan kejadian dapat beroperasi sesuai dengan konteksnya. Pada penelitian jenis studi kasus juga memperhatikan segala bentuk aspek penting dari kasus yang diteliti dan dapat menjelaskan atau mengungkap gambaran secara mendetail mengenai objek yang diteliti.⁶²

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini, lokasi penelitian yang digunakan untuk memperoleh data yang diinginkan yakni, penelitian bertempat di SMA Bakti Ponorogo. SMA Bakti Ponorogo terletak di Jl. Batoro Katong No. 24 Ponorogo. Memiliki lokasi yang strategis, SMA Bakti Ponorogo masih terletak di area perkotaan sehingga sangat mudah dijangkau oleh siswa.

Waktu penelitian mengambil sejak tanggal dikeluarkannya surat ijin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 2 (dua) bulan, dengan rincian 1 bulan pengumpulan data dan 1 bulan pengolahan data yang meliputi penyajian skripsi sampai berlangsungnya proses bimbingan.

⁶¹ Jalaludin Rakhmat, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2000), 25.

⁶² Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & Penelitian Gabungan* (Jakarta: Kencana, 2014), 339.

C. Data dan Sumber Data

Data penelitian kualitatif pada dasarnya merupakan data lunak (*soft data*) yang berupa kata, ungkapan, kalimat dan tindakan, bukan merupakan data keras (*hard data*) yang berupa angka-angka statistic, seperti dalam penelitian kuantitatif. Kata-kata atau tindakan orang atau subjek yang diteliti, diamati, atau diwawancarai merupakan data yang utama dalam penelitian kualitatif.

Data penelitian ini diperoleh dari sumber data dengan melalui: (a) wawancara mendalam (*in-depth interview*). Wawancara akan peneliti lakukan terhadap kepala sekolah, kepala tata usaha, dan siswa SMA Bakti Ponorogo yang menggunakan untuk mengetahui gambaran tentang sistem Manajemen Kearsipan di SMA Bakti Ponorogo terhadap kualitas layanan administrasi pendidikan yang ada di lembaga (b) Observasi dilakukan untuk mengamati sejumlah hal penting seperti jalannya proses penataan arsip mulai dari surat-persuratan masuk dan keluar hingga proses mengarsipkan dokumen-dokumen tersebut. (c) Dokumentasi digunakan untuk mendukung upaya pengumpulan data seperti data tentang fasilitas yang digunakan dalam mengarsipkan.

Dengan demikian sumber data primer pada penelitian ini yaitu:

1. Kepala Sekolah SMA Bakti Ponorogo
2. Kepala Tata Usaha SMA Bakti Ponorogo
3. Siswa SMA Bakti Ponorogo

Sedangkan sumber sekundernya adalah data-data tertulis dari hasil penelitian, dokumen-dokumen umum berupa buku, jurnal, dan fasilitas

yang digunakan di bidang kearsipan lainnya. Dengan sejumlah sumber tersebut, data yang diperoleh diupayakan lebih komprehensif sehingga nantinya dapat menggambarkan hasil penelitian yang seobyektif mungkin. Hal ini sekaligus merupakan karakteristik dasar dari penelitian kualitatif. Dalam hal ini Soemargono menegaskan bahwa “Penelitian kualitatif memusatkan perhatian pada sesuatu yang menjadi obyek penelitian secara intensif dan terperinci mengenai latar belakang keadaan sekarang yang dipermasalahkan.”⁶³

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Teknik Pengamatan (observasi)

Observasi atau pengamatan dapat diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi ini menggunakan observasi partisipasi, di mana peneliti terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.⁶⁴

Dalam observasi langsung ini, peneliti tidak hanya berperan sebagai pengamat sempurna yang dapat mengamati gejala atau proses yang terjadi dalam situasi dunia nyata yang diamati langsung oleh

⁶³ Soemargono. Metodologi Penelitian Pendidikan. (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), 107.

⁶⁴ Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2006), 310.

pengamat, tetapi juga berperan sebagai aktor atau partisipan yang terlibat dalam pelaksanaan rekaman tersebut.

Observasi langsung ini dilakukan peneliti untuk mengoptimalkan informasi pelaksanaan pengelolaan arsip untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di SMA Bakti Ponorogo.

2. Teknik Wawancara (interview)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interview) yang memberikan jawaban atas pertanyaan.⁶⁵ Dalam hal ini, peneliti menggunakan wawancara terstruktur, dimana seorang pewawancara menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan untuk mencari jawaban atas hipotesis yang disusun dengan ketat.⁶⁶

Selama teknik wawancara (interview) pewawancara harus mampu membangun rapport yang baik sehingga informan siap bekerjasama dan merasa bebas berbicara dan mampu memberikan informasi yang benar. Teknik wawancara yang digunakan oleh peneliti adalah terstruktur (tertulis), yaitu dengan menyusun terlebih dahulu beberapa pertanyaan yang akan disampaikan kepada informan. Hal ini dimaksudkan agar pembicaraan dalam wawancara lebih terarah dan fokus pada tujuan yang dimaksud dan menghindari pembicaraan yang

⁶⁵ Lexy. J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000), 135.

⁶⁶ Ibid, 138.

terlalu melebar. Selain itu juga digunakan sebagai patokan umum dan dapat dikembangkan peneliti melalui pertanyaan yang muncul ketika kegiatan wawancara berlangsung.⁶⁷

Metode wawancara peneliti gunakan untuk menggali data terkait implementasi manajemen kearsipan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMA Bakti Ponorogo. Adapun informasinya antara lain:

- a. Kepala Sekolah SMA Bakti Ponorogo, untuk mendapatkan informasi tentang keseluruhan yang berkaitan dengan kearsipan.
 - b. Kepala Tata Usaha SMA Bakti Ponorogo, untuk mendapatkan informasi tentang implementasi manajemen kearsipan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi.
 - c. Siswa SMA Bakti Ponorogo, untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas layanan administrasi yang ada di sekolah.
3. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi, dari asal kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Dalam pelaksanaan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya.⁶⁸

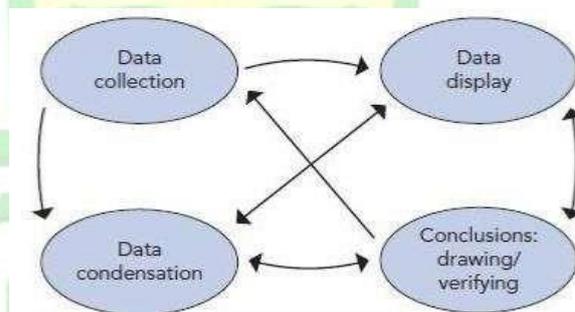
E. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam

⁶⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2002, Cet.XII), 203.

⁶⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002, Cet.XII), 149.

periode tertentu. Analisis data dilakukan sejak tahap wawancara, bila jawaban wawancara dirasa belum memuaskan, maka pertanyaan wawancara akan dikembangkan hingga diperoleh data yang dianggap kredibel. Miles dan Huberman dalam buku metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data *condensation* (kondensasi data), data display (penyajian data), dan *conclusion drawing or verification* (penarikan kesimpulan atau verifikasi).⁶⁹ Untuk langkah-langkah analisis ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 3.2 Komponen dalam Analisis Data (*interactive model*)

1. Data Collection

Pada analisis data *collection* dilakukan dengan selalu memperhatikan hasil dari wawancara sementara dan membandingkan dengan rumusan masalah, tujuan dan fokus penelitian, serta analisis dengan teori yang ada. Jika hasil dari wawancara belum sesuai dengan

⁶⁹ A. Michael Huberman dan Johnny Saldana Miles Mattes B, “*Qualitative Data Analysis A Methods*,” (Singapore: SAGE Publication, 2014), 12-14.

rumusan, tujuan, dan fokus penelitian, maka peneliti akan mencari kembali data dengan cara melakukan wawancara kembali. Adapun hasil dari data *collection* berupa transkripsi wawancara untuk setiap informan kunci dan juga data transkripsi wawancara saat FGD.

2. Data *Condensation* (Kondensasi Data)

Data yang mengacu pada segala proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, dan transformasi data yang dikumpulkan melalui penulisan catatan lapangan, transkrip atau hasil dari data wawancara, dokumen-dokumen dan bahan empiris lainnya. Dengan proses kondensasi data diperoleh, dikumpulkan, dianalisis dan dipadatkan untuk menajamkan, memilah, memfokuskan, membuang dan menata data sehingga data dapat diverifikasi menjadi kesimpulan akhir.

Pada penelitian ini peneliti akan memahami data terkait proses perubahan yang terjadi dari masa dulu ketika peneliti masih menjadi peserta didik di madrasah hingga saat ini yang mana perubahan dalam peningkatan kualitas peserta didik terus terjadi dan menghasilkan peserta didik yang berkualitas baik dengan dibuktikan dalam prestasi internasional.

3. Data *Display* (Penyajian Data)

Pada bagian penyajian data dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dengan bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Umumnya penyajian data yang digunakan berupa teks yang bersifat naratif dengan tujuan untuk memudahkan pemahaman yang terjadi serta melanjutkan kerja penelitian selanjutnya berdasarkan informasi yang telah didapatkan dan dipahami lebih dalam.

4. *Drawing and Verifying* (Kesimpulan)

Langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Dimana pada tahap ini, telah disampaikan dari awal bahwa masih bersifat sementara, maka akan berubah setelah adanya bukti-bukti yang diperoleh saat pengumpulan data hingga akhir. Tetapi, jika bukti yang diperoleh bersifat valid dan terbukti kebenarannya serta sesuai dengan kesimpulan di awal, maka kesimpulan yang dikemukakan bersifat konsisten dan kredibel.⁷⁰

F. Pengecekan Keabsahan Penelitian

Pengecekan keabsahan data dilakukan peneliti dengan menggunakan kriteria kredibilitas. Untuk memperoleh data yang relevan peneliti melakukan pengecekan keabsahan data penelitian melalui metode sebagai berikut:

1. Perpanjangan Pengamatan

Peneliti akan tetap berada di lapangan penelitian sampai dengan pengumpulan data terpenuhi. Perpanjangan pengamatan peneliti dapat meningkatkan keaktualan pada data yang dikumpulkan.⁷¹ Dalam perpanjangan pengamatan ini, peneliti harus mengecek sumber data asli atau sumber data lain dengan seksama, mengecek kembali data yang sudah didapat, sehingga peneliti melakukan observasi lagi yang lebih luas dan mendalam mengenai hal tersebut untuk memperoleh kebenarannya. Dalam penelitian ini, peneliti memperluas ruang lingkup

⁷⁰ Sigit Hermawan & Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif* (Malang: Media Nusa Creative, 2016), 241-242.

⁷¹ Lexy Moleong, "Metode Penelitian Kualitatif" (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2002), 248.

observasi atau melakukan perpanjangan pengamatan dengan cara selalu mengecek dengan seksama untuk mengetahui apakah data yang diperoleh penulis sudah benar atau masih terdapat kesalahan.

2. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan dilakukan berkelanjutan dengan melaksanakan observasi yang lebih hati-hati dan terus menerus. Ketekunan peneliti ini dilakukann agar peneliti dapat menemukan ciri dan unsur situasi sosial yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti. Dengan kata lain ketekunan peneliti ini dilakukan agar dapat memperoleh kedalaman data tentang obyek yang diteliti.⁷²

3. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pemeriksaan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Triangulasi sumber digunakan untuk memeriksa keabsahan sata dengan menggunakan berbagai sumber data informasi sebagai isi yang akan dipertimbangkan dan hasil observasi juga akan dibandingkan dan disinkronkan dengan isi dokumen.⁷³ Dalam hal ini selain triangulasi sumber, penulis juga menggunakan triangulasi teknik yaitu dengan membandingkan data observasi dengan data wawancara dan juga data dokumentasi.

⁷² M. Djamal, *Paradigma Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Mitra Pustaka, 2015), 130.

⁷³ *Ibid.*, 130.

G. Tahap Penelitian

Ada beberapa tahapan yang dikaji oleh peneliti agar penelitian ini lebih terarah dan terfokus serta tercapai hasil kevalidan yang maksimal. Beberapa tahapan penelitian itu adalah sebagai berikut:⁷⁴

1. Tahap Pra Lapangan

Tahap pra lapangan meliputi:

- a. Melakukan pengamatan secara tidak langsung terkait sekolah yang menjadi tempat penelitian.
- b. Mengajukan judul penelitian yang akan diteliti oleh Kepala Jurusan
- c. Mencari informasi terkait referensi yang digunakan untuk menyusun proposal
- d. Menyiapkan berbagai kelengkapan instrument penelitian seperti surat izin, data wawancara dan beberapa alat dokumentasi.

2. Tahap Lapangan

Pada tahap ini peneliti terjun langsung ke lokasi penelitian guna melakukan pengamatan terkait manajemen kearsipan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMA Bakti Ponorogo.

3. Tahap Analisis Data

Pada tahap ini peneliti melakukan analisis secara keseluruhan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

⁷⁴ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), 107.

4. Penyusunan Laporan

Setelah data terkumpul, peneliti menyusun laporan berdasarkan data yang diperoleh dan menggunakan prinsip ilmiah seperti yang ada dalam Buku Pedoman Penulisan Skripsi.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Latar Penelitian

1. Sejarah Singkat Berdirinya SMA Bakti Ponorogo

Pada tahun 1945 Yayasan Koperasi Batik Bakti membangun gedung yang merupakan cikal bakal SMA Bakti yang sekarang ini. Saat itu tujuan pembangunan gedung ini belum konkrit, karena pada tahun 1957 SMA Negeri berdiri dan belum memiliki gedung sendiri, sedangkan gedung koperasi Bakti belum digunakan, sehingga atas kesepakatan Bupati Ponorogo, Bapak Dasuki meminta atas persetujuan keluarga atau para pembatik agar gedung tersebut dapat digunakan oleh SMA Negeri Ponorogo yang anaknya ingin bersekolah di sekolah tersebut tidak ada persyaratan apapun, namun ternyata banyak orang tua yang menyekolahkan anaknya ke sekolah Ma'arif dan Muhammadiyah.

Pada tahun 1983 SMA Negeri pindah ke utara Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah disediakan pemerintah. Karena gedung kosong, maka dibuat kesepakatan oleh Yayasan Pendidikan Bakti untuk mendirikan SMA Bakti. SMA Bakti merupakan sekolah swasta yang dikelola oleh Yayasan Bakti yang berdiri sejak ditandatangani akte Notaris S.S.Sinilingga, SH Nomor 37 tanggal 19 April 1983 untuk batas waktu yang telah ditentukan. Nama Bakti adalah kependekan dari Batik Asli Seni Timur Indonesia. Pendaftaran perdana dibuka pada 1 Juli 1983, dalam pendaftaran perdana ini, SMA Bakti menerima siswa yang ditempatkan menjadi 11 kelas.

Pada awal berdirinya status sekolah ini masih terdaftar, demi tertibnya administrasi dan waktu maka status SMA Bakti mulai dipertimbangkan,

sehingga pada tahun 1998 mendapat akreditasi melalui Surat Keputusan (SK) Nomor : 33/C.C7/Kep/MIN.1998. Status SMA Bakti adalah sama, artinya kedudukan SMA Bakti Ponorogo adalah sama dengan SMA Negeri Lainnya, serta mempunyai wewenang penuh untuk mengurus rumah tangganya sendiri, seperti menyelenggarakan Ujian Negara pada akhir tahun di setiap tahunnya.

2. Profil SMA Bakti Ponorogo

Nama Sekolah	: SMAS Bakti Ponorogo
Nomor Pokok Sekolah Nasional	: 20510142
Alamat Sekolah	: Jl. Botorokatong
Kelurahan	: Nologaten
Kecamatan	: Ponorogo
Kabupaten/Kota	: Ponorogo
Provinsi	: Jawa Timur
Kode Pos	: 63411
Nomor Telepon	: (0352) 481374
E-mail	: smabakti_ponorogo@yahoo.com
Status Sekolah	: Swasta
Akreditasi	: A
SK Pendirian Sekolah	: 25044/104.7.4/1988

3. Letak Geografis SMA Bakti Ponorogo

Kabupaten Ponorogo merupakan salah satu kabupaten yang berada di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kabupaten Ponorogo terletak di koordinat 111 47'69 10' Bujur Timur -7 86' 11 16' Lintang Selatan dengan ketinggian antara 92 sampai dengan 2.563 meter diatas permukaan laut dan ememiliki luas wilayah

1.371,78 km. adapun motto kota Ponorogo adalah Berbenah menuju yang lebih maju, berdaya dan religius.

4. Visi, Misi, dan Tujuan SMA Bakti Ponorogo

Visi berasal dari kata *vision* yang berarti penglihatan, daya lihat, pandangan, impian, atau bayangan. Secara etimologis, visi juga dapat diartikan sebagai sebuah pandangan yang didasarkan pada pemikiran mendalam tentang masa depan yang akan diraih.⁷⁵ Misi lembaga merupakan sebuah aspirasi dalam memberikan arah atau mewujudkan visi lembaga sesuai dengan tujuan pendidikan nasional.⁷⁶

Visi Lembaga

Unggul dalam ilmu pengetahuan dan teknologi, iman dan taqwa, mandiri, serta menjunjung tinggi budaya bangsa dan peduli lingkungan.

Indikator Visi Satuan Pendidikan :

- a. Terwujudnya proses pembelajaran yang efektif dan efisien.
- b. Terwujudnya lulusan yang cerdas dan kompetitif.
- c. Terwujudnya pendidikan yang berkarakter.
- d. Terwujudnya pembelajaran yang mandiri.
- e. Terwujudnya warga belajar yang menjunjung tinggi budaya bangsa.
- f. Terwujudnya pelestarian lingkungan sekolah, bebas pencemaran dan pencegahan.

⁷⁵ Imam Machali dan Ara Hidayat, *The Handbook Of Education Management* (Jakarta: Kencana, 2016), 253.

⁷⁶ I Gusti Agung Oka Yadnya, *Kiat Sukses Menyiapkan Akreditasi Sekolah* (Jakarta: Guepedia, 2020), 137.

Misi Lembaga

- a. Melaksanakan pembelajaran efektif dan efisien.
- b. Melaksanakan pembelajaran sesuai tuntutan kemajuan jaman.
- c. Meningkatkan pendalaman dan pengamalan agama dalam kehidupan sehari-hari.
- d. Mengadakan inovasi pembelajaran mandiri.
- e. Menumbuhkan potensi warga sekolah secara optimal terhadap budaya bangsa.
- f. Mewujudkan pelestarian lingkungan sekolah, bebas pencemaran dan pencegahan kerusakan lingkungan.

Tujuan Lembaga

Tujuan Pendidikan Nasional adalah mencerdaskan kehidupan bangsa dan mengembangkan manusia Indonesia seutuhnya, yaitu manusia yang beriman dan bertaqwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa dan berbudi pekerti luhur, memiliki pengetahuan dan keterampilan, kesehatan jasmani dan rohani, kepribadian yang mantap dan mandiri serta rasa tanggung jawab kemasyarakatan dan kebangsaan.

Sedangkan tujuan pendidikan menengah adalah meningkatkan kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia, serta keterampilan untuk hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut. Sehingga perlu dirumuskan tujuan SMA BAKTI Ponorogo yaitu:

- a. Menghasilkan kondisi sekolah dalam situasi belajar.
- b. Menghasilkan pemetaan standar kompetensi, kompetensi dasar, indikator dan aspek untuk semua kelas (X, XI, XII) pada semua mata pelajaran.

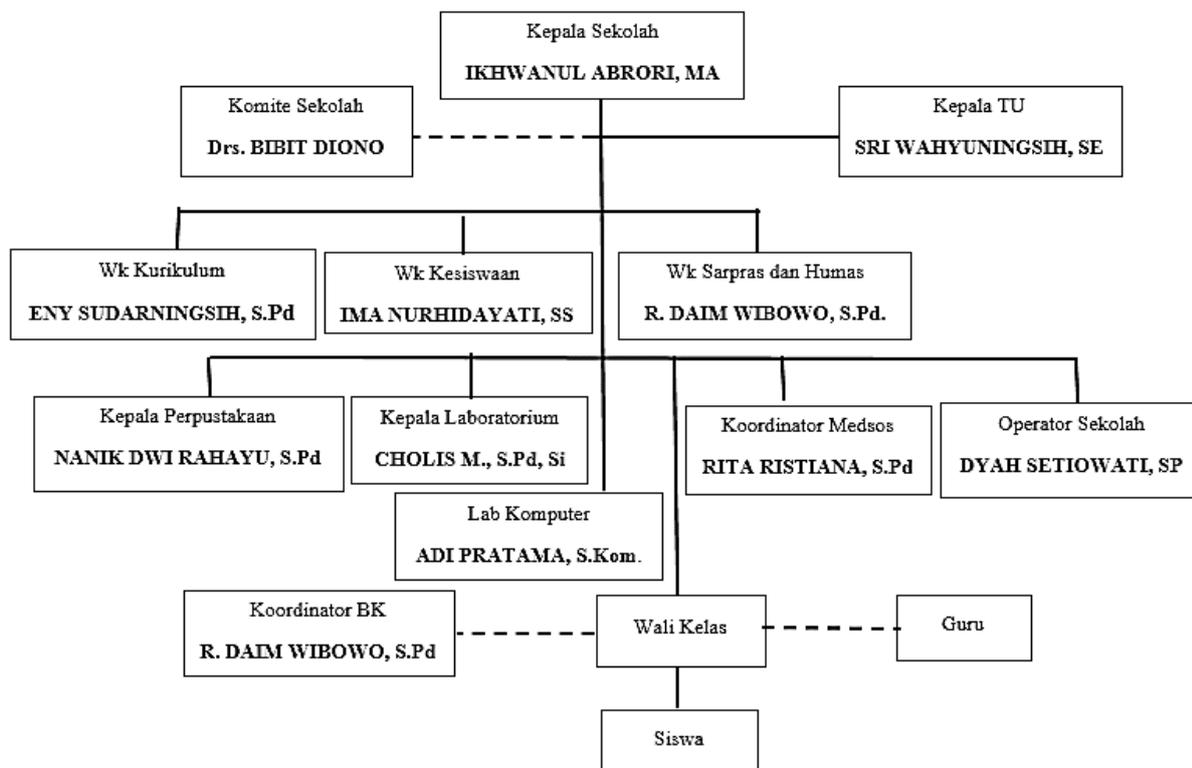
- c. Menghasilkan pencapaian standar isi, meliputi: telah dibuat/disusun Kurikulum KTSP (Dokumen I), Silabus (Dokumen II), RPP (Dokumen III), Media Pembelajaran dan Sistem Penilaian yang berkarakter dan berbudaya lingkungan.
- d. Menghasilkan pelaksanaan pembelajaran yang menggunakan pendekatan, metode, dan teknik pembelajaran yang inovatif dan berbasis TIK.
- e. Menghasilkan lulusan yang mempunyai kemampuan tinggi dibidang TIK.
- f. Menghasilkan lulusan yang berprestasi sesuai kebutuhan berbagai sektor pembangunan.
- g. Manajemen Berbasis Sekolah dan Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah terlaksana secara demokratis, akuntabilitas, dan terbuka.
- h. Pendidik dan Tenaga pendidik yang profesional dibidangnya masing masing.
- i. Pencapaian standar pengelolaan sekolah, meliputi: pencapaian standar pengelolaan, pembelajaran, kurikulum, sarana prasarana, SDM, kesiswaan dan administrasi.
- j. Terjalannya kerjasama dengan komite sekolah dan instansi lain baik pemerintah maupun swasta dalam bidang pendidikan, kesehatan, manajemen, dan lain lain.
- k. Sarana dan prasarana pembelajaran dapat terpenuhi secara layak.
- l. Peserta didik dan warga sekolah dapat menerapkan ajaran agama yang dianutnya secara baik yang tercermin dalam berbagai kegiatan keagamaan.
- m. Peserta didik dan warga sekolah yang memiliki karakter yang berbudi luhur.
- n. Peserta didik dan warga sekolah berperilaku sesuai norma agama dan masyarakat.

- o. Dapat mengembangkan bakat dan minat peserta didik melalui program ekstrakurikuler dan pengembangan diri.
- p. Menghasilkan lulusan yang mempunyai jiwa wirausaha dan dapat mengembangkannya.
- q. Mengembangkan potensi daerah pada mata pelajaran muatan lokal yaitu Bahasa Daerah (Bahasa Jawa).
- r. Mengadakan ekstrakurikuler yang dapat mengembangkan budaya daerah.
- s. Warga sekolah peduli terhadap kelestarian lingkungan hidup sekolah dan sekitarnya.
- t. Lingkungan hidup sekolah yang bebas dari pencemaran sehingga menjadi lebih berkualitas; hijau, bersih, asri, indah, dan sehat.
- u. Warga sekolah yang sadar untuk mencegah terjadinya kerusakan lingkungan.
- v. Melaksanakan sistem pembelajaran yang sesuai dengan kondisi masyarakat dan potensi lingkungan hidup daerahnya.

5. Struktur Organisasi SMA Bakti Ponorogo

Organisasi merupakan suatu susunan atau komponen-komponen (unit kerja) dan hubungan antara setiap bagian secara posisi yang ada pada suatu organisasi yang didalamnya menjalin berbagai kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Adapun struktur organisasi ialah fungsi-fungsi yang menunjukkan suatu kegiatan, pekerjaan dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan secara formal.⁷⁷

⁷⁷ Saeful Uyun, Shilphy A. Octavia, et.al, *Manajemen Sekolah/Madrasah Adiwiyata* (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 69.



Gambar 4.3 Gambar Stuktur Organisasi SMA Bakti Ponorogo

6. Tenaga Pendidik, Kependidikan dan Siswa SMA Bakti Ponorogo

Pengelolaan sumber daya manusia merupakan bagaimana mengelola manusia yang ada di dalam organisasi agar potensi dan kemampuannya dapat berfungsi secara maksimal bagi pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Pentingnya kepala madrasah yang berperan sebagai manajer pendidikan perlu menggali, menyalurkan, membina dan mengembangkan potensi dan kemampuan yang dimiliki tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Selain itu, manajer juga harus bisa menunjukkan efektifitasnya dalam mengelola sumber daya manusia,

terutama masalah kepegawaian dan hubungan antar pegawai.⁷⁸ Dalam hal ini tugas tenaga pendidik dikatakan profesional apabila mampu mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai dan mengevaluasi peserta didik pada jalur pendidikan formal.⁷⁹

SMA Bakti Ponorogo memiliki 21 guru yang memiliki tugas mengajar masing-masing sesuai dengan potensi keahliannya, 7 tenaga kependidikan, siswa yang menempati kelas X MIPA sebanyak 23 siswa, dan kelas X IPS sebanyak 29 siswa. Selanjutnya kelas XI MIPA sebanyak 26 siswa, kelas XI IPS 1 sebanyak 26 siswa, dan kelas XI IPS 2 sebanyak 25 siswa. Dan kelas XII MIPA sebanyak 21 siswa, dan kelas XII IPS sebanyak 23 siswa.

Tabel 4.1 Tenaga Pendidik dan Kependidikan SMA Bakti Ponorogo

No	Nama Guru	Jabatan
1.	Ikhwanul Abrori, MA	Kepala Sekolah
2.	Eny Sudarningsih, S.Pd.	Wakasek Kurikulum
3.	Ima Nurhidayati, SS	Wakasek Kesiswaan
4.	R. Daim Wibowo Budi H, S.Pd.	Wakasek Sarpras dan Humas
5.	Sri Wahyuningsih, SE	Kepala TU
6.	Rita Ristiana, S.Pd.	Guru Bahasa Indonesia
7.	Cholis Mahmudah, S.Pd. Si	Guru Kimia
8.	Vinda Dwi Wafiroh, S.Pd.	Guru Matematika
9.	Moh. Darul Farokhi, S.Pd.	Guru Bahasa Inggris

⁷⁸ Muhammad Syakroni, *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Madrasah* (Cirebon: PT Arr Rad Pratama, 2023), 9.

⁷⁹ Umar Sidiq, *Etika dan Profesi Keguruan* (Ponorogo: STAI Muhammadiyah Tulungagung, 2018), 11.

10.	Nanik Dwi Rahayu, S.Pd.	Guru Geografi
11.	Lutfi Fransiska Risdianawati, S.Pd.	Guru Sejarah
12.	Wisnu Ajie Y, S.Pd.	Guru PJOK
13.	Nila Ainun Luthfiah, S.Pd.	Guru Seni Budaya
14.	Abdul Saepul Rohman, M.Pd.	Guru PABP
15.	Nur Istiqomah, S.Pd	Guru Fisika
16.	Lulik Rina Widyastutik, S.Pd.	Guru Biologi
17.	Ary Rizky Wahyuningtyas, S.Pd.	Guru Sosiologi
18.	Widigdo Diknas Nugroho, S.Pd.	Guru Bahasa Daerah
19.	Reza Apriliandi, S.Pd.	Guru Ekonomi
20.	Agus Susanto, S.Pd.	Guru PPkn
21.	Adi Pratama, S.Kom	Guru PKWU/Informatika
22.	Ita Purnamasari Trisna K, S.Pd.	Pengasuh Pondok
23.	Titik Indahyani	Bendahara
24.	Dyah Setyowati, SP	Operator
25.	Okka Satria Brastama	Staf TU
26.	Suharno	Tukang Kebun
27.	Sundari	Pengarsipan
28.	Suroyo	Perpustakaan

Tabel 4.2 Jumlah Siswa SMA Bakti Ponorogo

Kelas	Jumlah Siswa		Jumlah Total
	Laki-laki	Perempuan	
X MIPA	13	10	23
X IPS 1	19	10	29
X IPS 2	13	12	25
XI MIPA	13	13	26
XI IPS	12	14	26
XII MIPA	8	13	21
XII IPS	14	9	23
Jumlah	92	82	173

7. Keadaan Sarana dan Prasarana SMA Bakti Ponorogo

Sarana merupakan segala sesuatu yang digunakan sebagai alat dalam mencapai tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana merupakan fasilitas yang mutlak dipenuhi untuk memberikan kemudahan dalam menyelenggarakan suatu kegiatan.⁸⁰ Pengadaan sarana dan prasarana bisa dengan cara membeli, membuat sendiri bahkan bantuan dari orang lain. Tentunya dalam penggunaan sarana dan prasarana yaitu untuk memanfaatkan semua alat atau barang yang sesuai dengan keperluan. Begitu juga dalam penggunaannya harus mempertimbangkan beberapa hal, seperti apa tujuan yang ingin dicapai dengan menggunakan sarana dan prasarana,

⁸⁰ Ilham Kamaruddin, et.al. *Manajemen Pendidikan* (Padang: PT Global Eksekutif Teknologi, 2022), 59. ⁷⁰ Lihat transkrip dokumentasi kode : 01/D/28-II/2023.

karakteristik penggunaannya, serta adanya sarana dan prasarana yang menjadi penunjang. Berikut data sarana dan prasarana di SMA BAKTI Ponorogo.

Tabel 4.3 Sarana dan Prasarana SMA Bakti Ponorogo

Jenis Bangunan	Jumlah Ruangan Menurut Kondisi				Status Kepemilikan
	Baik	Rusak Ringan	Rusak Sedang	Rusak Berat	
Ruang Kelas	8	2	-	-	√
UKS	-	1	-	-	√
Ruang Komputer	1	-	-	-	√
Ruang TU	1	-	-	-	√
Ruang OSIS	1	-	-	-	√
Ruang Guru	1	-	-	-	√
Perpustakaan	-	1	-	-	√
Mushola	1	-	-	-	√
Lapangan Voli, Futsal, dan Basket	1	-	-	-	√
Lab. Multi	1	-	-	-	√
Lab. Komputer	1	-	-	-	√
Lab. Kimia	1	-	-	-	√
Lab. Fisika	1	-	-	-	√
Lab. Biologi	1	-	-	-	√
Koprasi siswa	1	-	-	-	√
Toilet Siswa	-	3	1	8	√
Toilet Guru	-	-	1	1	√
Gudang		1	-	-	√

Jenis Bangunan	Jumlah Ruangan Menurut Kondisi				Status Kepemilikan
	Baik	Rusak Ringan	Rusak Sedang	Rusak Berat	
Keterampilan	1	-	-	-	√
Ruang Kepsek	1	-	-	-	√
Ruang Konseling	1	-	-	-	√
BK	1	-	-	-	√
Aula	-	1	-	-	√
Asrama Putra	1	-	-	-	√
Asrama Putri	2	-	-	-	√

Keterangan : √ = Milik Sendiri

8. Prestasi Akademik dan Non Akademik SMA Bakti Ponorogo

Prestasi merupakan hasil dari kegiatan yang telah dilakukan atau diciptakan baik secara individu atau kelompok.⁸¹ Sekolah Menengah Atas Bakti Ponorogo memiliki banyak prestasi baik Akademik maupun Non Akademik. Adapun data prestasi SMA Bakti Ponorogo sebagai berikut:

a. Prestasi Akademik

- a) Dewi Masita Febriantari kelas XII MIPA, peserta kontingen kabupaten Ponorogo bidang biologi dalam seleksi KSN tingkat Provinsi Jawa Timur tanggal 10-14 Agustus 2020
- b) Tegar Wibisana kelas XII IPA, diterima di UPN Yogyakarta jurusan Teknik Informatika

⁸¹ Bagus Eko Dono, *Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Prestasi Siswa* (Jakarta: Guepedia, 2021), 51.

- a) Aditya Bahrin Shah Putra kelas XII IPA, diterima di UPN Yogyakarta jurusan Sistem Informasi
- b) Dhara Dinanti Wahyu Lestari kelas XII IPA, diterima di UPN Yogyakarta jurusan Teknik Lingkungan
- c) Guntur Cendikia Isna Putra kelas XII IPA, diterima di ISI Yogyakarta jurusan Esnamusikologi
- d) Arga Dwi Pramdani kelas XII IPS, diterima di UPN Yogyakarta jurusan Ilmu Komunikasi
- e) Refi Mariska Anggraini kelas XII IPS, diterima di UPN Yogyakarta jurusan Manajemen
- f) Ardiyan Dwi Prasetyo kelas XII IPS, diterima di UPN Yogyakarta jurusan Akuntansi
- g) Candra Aditya Utama kelas XII IPS, diterima di UPN Yogyakarta jurusan Ilmu Komunikasi
- h) Saga Abdur Rohman kelas XII IPS, diterima di UPN Yogyakarta jurusan Ilmu Administrasi Bisnis
- i) Septiyan Anggara kelas XII IPS, diterima di UPN Yogyakarta jurusan Ekonomi Pembangunan
- j) Muhammad Najibul Fatah kelas XII IPA, diterima di IAIN Ponorogo jurusan Tadris IPA
- k) Dewi Mashita Febri Antari kelas XII IPA, diterima di IAIN Ponorogo jurusan Tadris IPA
- l) Dwi Wulandari kelas XII IPA, diterima di IAIN Ponorogo jurusan Perbankan Syariah

b. Prestasi Non Akademik Siswa

- a) Fitri Indriani kelas XI IPS, salah satu penulis buku antologi cerpen berjudul “Melewatkan Rasa Mengabadikan Rasa” yang diterbitkan oleh *Zukzezekpress*, pada November 2020
- b) Fitri Indriani dan Sari Amanda Putri kelas XI IPS, 10 besar *Economic Essay Competition 2021* (ESAC 3RD) yang diselenggarakan HMJ Ekonomi Pembangunan Universitas Muhammadiyah Ponorogo pada 15 Februari 2021
- c) Kholifatu Rohmad kelas X MIPA, 20 besar semifinal putra Pemilihan Duta Genre Kabupaten Ponorogo (PILDUGENPO 2021) yang diselenggarakan oleh Dinas PP-KB (Dinas Pengendalian Penduduk dan KB) Kabupaten Ponorogo, pada 18 Februari 2021
- d) Endah Dwi Lestari kelas X IPS, juara II *Essay Competition*, Karya Akuntansi 2021, yang diselenggarakan oleh Himpunan Mahasiswa Akuntansi (HMAAKSI) di Universitas Muhammadiyah Ponorogo, pada hari Jum’at-Minggu tanggal 26-28 Maret 2021
- e) Annifa Najah Hatul Mukaromah dan Endang Rahayu Ningsih kelas XI MIPA, salah satu penulis muda buku antologi puisi berjudul “Bersama Kita”, yang diterbitkan oleh CV. Bening Pustaka pada Mei 2021
- f) Tantri Fitria Sari kelas XI MIPA, salah satu penulis muda buku antropologi cerpen berjudul “Nadi dalam Balutan Hati”, yang diterbitkan oleh *Zukzezekpress* pada bulan Juni 2021

- g) Sari Amanda Putri kelas XII MIPA, juara 1 lomba TikTok se-Jawa Bali dengan tema “Lahirnya Pancasila” yang diselenggarakan oleh Prodi PPKN Universitas Muhammadiyah Ponorogo, tanggal 4-7 Juli 2021
- h) Ardiyansyah Mustofa Latief kelas XII MIPA, juara 2 lomba pidato kebangsaan tingkat SMA/SMK/MA sederajat se-Jawa Bali tahun 2021, dengan tema “Memperkuat Jiwa Nasionalisme Menghadapi Globalisasi dan Pandemi”, yang diselenggarakan oleh Prodi PPKN Universitas Muhammadiyah Ponorogo, tanggal 17 Juli 2021.

B. Paparan Data

1. Pelaksanaan Kearsipan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di SMA Bakti Ponorogo

Berdasarkan informasi yang di dapatkan peneliti melalui wawancara kepada berbagai subjek yaitu kepala sekolah dan kepala tata usaha. Wawancara dilakukan peneliti dengan mengambil subjek yang berkaitan dengan bagaimana pelaksanaan kearsipan dan bagaimana meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMA Bakti Ponorogo.

Pengelolaan arsip merupakan bagian dari mengumpulkan, menyebarkan dan menyimpan informasi. Manajemen arsip memainkan peranan penting dalam operasional organisasi. Dapat bermanfaat dalam pengambilan keputusan atau dalam pemrograman pengembangan organisasi. Pada saat menyusun arsip harus ada berbagai metode pengarsipan yang sesuai dan dapat digunakan untuk mengelola arsip.

Arsip adalah memori utama organisasi manapun. Jika apabila arsip tidak dikelola dengan baik maka akan merusak reputasi organisasi dan menghalangi

organisasi untuk mencapai tujuannya. Informasi yang diminta dapat digunakan untuk mencegah penyalahgunaan dan duplikasi serta meningkatkan efisiensi kerja. Berdasarkan layanan yang baik dan pemahaman tentang apa yang dilakukan serta untuk meningkatkan kualitas layanan sangat membutuhkan tindakan yang berkualitas untuk mencapai hasil yang maksimal.

SMA Bakti Ponorogo terdapat pelaksanaan manajemen kearsipan. Melibatkan kepala sekolah dan kepala tata usaha dalam merencanakan kearsipan yang berkualitas maka sangatlah diperlukan pegawai yang memahami bahwa arsip itu sangat penting, karena dengan menyusun pola kearsipan dapat membangun semangat kerja bagi para staf tata usaha, untuk mengetahui hal tersebut. Pelaksanaan manajemen kearsipan yang dilakukan oleh suatu lembaga maupun pemangku kepentingan tentang kegiatan yang telah dilakukan. Pegawai kearsipan sudah membedakan arsip sesuai dengan fungsinya baik secara dinamis maupun statis berguna untuk memudahkan dalam pencarian arsip dengan begitu peneliti mendapatkan informasi dari kepala sekolah.

“untuk memudahkan dalam pencarian dan pengelolaan arsip maka kita sudah membedakan antara dua arsip yaitu dinamis dan statis, terutama yang dinamis karena sewaktu-waktu akan dibutuhkan maka dengan mudah untuk mendapatkannya. Contoh dari arsip dinamis itu seperti surat keterangan, daftar absen karyawan, rapot, ijazah dan surat yang berkaitan dengan kedinasan yang perlu direspon. Selanjutnya arsip statis itu arsip yang tidak dibutuhkan dalam jangka lama sedangkan contoh dari arsip statis itu seperti laporan tahunan, notulen rapat dan surat pengetahuan.”⁸²

Data diatas juga dikuatkan dengan hasil wawancara kepala tata usaha.

“benar sekali, semua sudah kami bedakan antara arsip dinamis dan arsip statis agar memudahkan kami dalam pencarian dokumen jika ada yang membutuhkannya.”⁸³

⁸² Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 01/W/9-5/2023 dalam Lampiran Hasil Penelitian.

⁸³ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/9-5/2023 dalam Lampiran Hasil Penelitian.

Berdasarkan hasil wawancara, penulis dapat menganalisis bahwa pegawai tata usaha telah membedakan arsip dinamis dan arsip statis dengan begitu akan memudahkan pegawai dalam pencarian dokumen tersebut ketika dibutuhkan secara cepat. SMA Bakti Ponorogo saat ini telah dilakukan dengan tepat sesuai dengan kebijakan pengolahan arsip oleh pegawai tata usaha.

Setelah melakukan berbagai potensi untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi peneliti melakukan observasi pada sistem pengelolaan arsip yang terdapat di ruang tata usaha pada bagian arsip dinamis dan arsip statis tertata dengan rapi hal ini dilakukan untuk memudahkan pencarian arsip.⁸⁴



Gambar 4.4 Arsip Berdasarkan Fungsinya

Lembaga pendidikan pastinya memiliki ketentuan masing-masing dalam meningkatkan kualitas layanan, informasi yang didapatkan saat wawancara dengan kepala sekolah yaitu arsip berdasarkan subjeknya. SMA Bakti Ponorogo menggunakan arsip administrasi umum, arsip kurikulum, arsip sarana dan arsip kesiswaan walaupun arsip pemasaran tidak digunakan oleh lembaga namun masih ada yang sesuai dengan ketentuan arsip menurut subjek.

“ya jelas, tapi di lembaga pendidikan kami disesuaikan dengan kebutuhan sekolah jadi arsip itu nanti ada yang kaitannya dengan arsip administrasi

⁸⁴ Lihat Transkrip Observasi Nomor: 03/O/24-5/2023 dalam Lampiran Hail Penelitian.

umum, arsip kurikulum, arsip sarana dan arsip kesiswaan, lembaga kami pembedakannya disitu.”⁸⁵

Data diatas juga dikuatkan dengan hasil wawancara kepala tata usaha.

“benar, karena semua arsip itu berbeda dan bentuknya juga berbeda ada yang berupa kertas ada juga yang berupa digital maka dari itu selalu kami bedakan.”⁸⁶

Berdasarkan hasil wawancara, penulis dapat menganalisis bahwa arsip menurut subyek yang ada di SMA Bakti Ponorogo memanfaatkan arsip yang dibutuhkan oleh lembaga tentunya akan lebih bermanfaat bagi kepentingan lembaga seperti pegawai tata usaha, kepala sekolah, guru, murid dan wali murid yang membutuhkan arsip tersebut.

Pada sistem pelaksanaan kearsipan, suatu lembaga harus memiliki perencanaan dalam pelaksanaanya hal ini berkaitan dengan tujuan dan kelancaran dalam pelaksanaan sehingga dapat berjalan dengan lancar. Misalnya arsip di suatu lembaga tidak disesuaikan dengan kebutuhan lembaga tersebut maka akan terkendala di pelaksanaan kegiatan.⁸⁷



Gambar 4.5 Arsip Menurut Subjek Atau Isinya

⁸⁵ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 01/W/9-5/2023 dalam Lampiran Hasil Penelitian.

⁸⁶ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/9-5/2023 dalam Lampiran Hasil Penelitian.

⁸⁷ Lihat Transkrip Observasi Nomor: 04/O/24-5/2023 dalam Lampiran Hasil Penelitian.

Arsip berdasarkan bentuk dan wujudnya lembaga hanya menggunakan dua cara yaitu *digital* yang disimpan di *google drive* dan surat yang disimpan dilemari, dengan ketentuan agar memudahkan pegawai jika membutuhkan dokumen sewaktu-waktu dan memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh lembaga pendidikan.

“kami menggunakan dua cara yang pertama *digital* dengan memanfaatkan fasilitas yang ada yaitu menggunakan *google drive* jadi bagaimana arsip-arsip berupa kertas kami *scan* dan meng-*upload* di *google drive* sehingga jika dibutuhkan sewaktu-waktu dan dimana saja bisa kami dapatkan. Yang kedua surat kami tetap menyimpan surat yang sudah kami *scan*.”⁸⁸

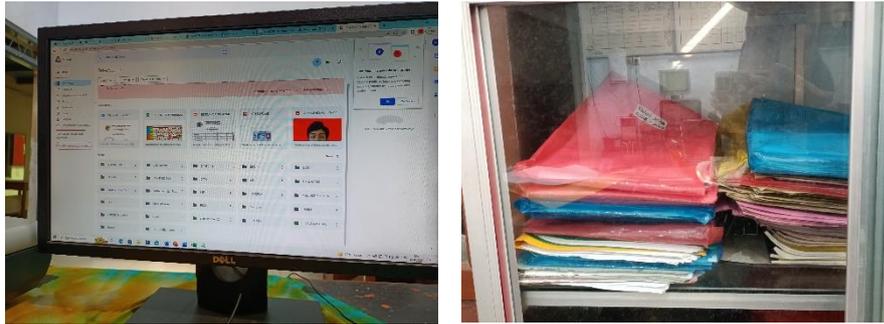
Data diatas juga dikuatkan dengan hasil wawancara kepala tata usaha.

“penyimpanan arsip yang kami gunakan itu berupa *digital* dengan penyimpanan di *google drive* selanjutnya berupa kertas kami simpan di tempat tertentu sesuai kepentingan dokumen tersebut. Jadi jika kami memerlukan dokumen itu sewaktu-waktu dan dimana pun kami berada dokumen tersebut bisa kami ambil melalui penyimpanan *google drive* tersebut begitu.”⁸⁹

Hasil kesimpulan di atas dalam penyimpanan arsip berdasarkan bentuk dan wujud fisiknya telah disimpan dalam dua cara yaitu *digital* dan kertas. Menurut peneliti pegawai tata usaha memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh lembaga telah sesuai dengan sistem penyimpanan arsip dan memudahkan pegawai ataupun guru jika membutuhkan dokumen dimana saja karena tersimpan di *google drive*.

⁸⁸ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 01/W/9-5/2023 dalam Lampiran Hasil Penelitian.

⁸⁹ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/9-5/2023 dalam Lampiran Hasil Penelitian.



Gambar 4.6 Arsip Menurut Bentuk Dan Wujud Fisik

Peneliti mencari informasi tentang arsip berdasarkan sifat kepentingannya bahwa semua arsip itu sangat penting hanya saja kapasitas kegunaannya saja yang membedakan arsip satu dengan yang lain. Arsip yang ada di lembaga telah sesuai dengan sifat kepentingannya. Lembaga selalu membedakan arsip yang kurang berguna, arsip berguna, dan arsip penting karena agar memudahkan dalam pencarian dan penemuan kembali namun arsip yang kurang penting itu akan ada penghapusan dalam jangka 5 tahun sekali.

“semua arsip itu berguna tidak ada yang tidak berguna, kapasitas kegunaannya saja yang berbeda misal seperti surat pemberitahuan ya tetap kami arsipkan kemudian suatu saat dalam jangka waktu tertentu akan kami hapuskan tetapi ada beberapa arsip yang berguna terkait dengan dokumen-dokumen seperti surat akreditasi, laporan ujian siswa dan lain sebagainya itu kami simpan terus dalam jangka panjang.”⁹⁰

Data diatas juga dikuatkan dengan hasil wawancara kepala tata usaha.

“ya memang itu perlu sekali dilakukan dalam pengarsipan jadi semua arsip sudah kami lakukan dengan memisahkan mana arsip yang tidak berguna, berguna dan penting agar memudahkan kami juga dalam pencarian arsip tersebut. Dengan begitu dokumen arsip tidak akan menumpuk banyak karena kita selalu mengadakan pemusnahan arsip yang tidak berguna dan yang selayaknya kami musnahkan dalam jangka waktu 5 (lima) tahun sekali.”⁹¹

⁹⁰ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 01/W/9-5/2023 dalam Lampiran Hasil Penelitian.

⁹¹ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/9-5/2023 dalam Lampiran Hasil Penelitian.

Dengan membedakan kegunaan arsip maka akan memudahkan pegawai dalam penyimpanan dan pemusnahan arsip. Arsip yang digunakan dalam jangka panjang akan disimpan dilemari stanlis sedangkan arsip yang tidak digunakan dalam jangka panjang dalam jangka 5 tahun akan dimushakan agar arsip tidak menumpuk.



Gambar 4.7 Arsip Menurut Sifat Kepentingannya

Arsip berdasarkan lokasi dan tingkat pengelolaannya ada dua yaitu arsip sentral dan arsip unit namun di SMA Bakti Ponorogo sementara ini masih di sentralkan menjadi satu di ruang tata usaha karena arsip sentral itu sangat rawan sekali dan disimpan di tempat yang lebih aman. Tetapi tetap masih dibedakan antara arsip sentral dan arsip unit agar memudahkan pegawai mendapatkan dokumen secara cepat dan tepat tentunya.

“sementara masih kami jadikan satu di ruang tata usaha (TU) karena belum kami bedakan akhirnya kami sentralkan di TU semua.”⁹²

Data diatas juga dikuatkan dengan hasil wawancara kepala tata usaha.

“tentu sudah kami sentralkan karena arsip sentral itu sangat rawan sekali jadi kami simpan di tempat yang lebih aman seperti yang dilemari di belakang tempat duduk saya, kemudian untuk arsip yang unit itu untuk

⁹² Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 01/W/9-5/2023 dalam Lampiran Hasil Penelitian.

memudahkan kami dalam mencari keberadaanya kami simpan berdekatan dengan staff TU yang lain begitu.”⁹³

Kesimpulan dari wawancara di atas, bahwa arsip yang ada di SMA Bakti Ponorogo berdasarkan lokasi dan tingkat pengelolaannya masih di jadikan satu di ruang tata usaha menurut penulis tidak ada masalah namun kurang efektif akan lebih baik jika dibedakan.



Gambar 4.8 Arsip Menurut Lokasi Atau Tingkat Pengelolaan

Arsip berdasarkan keasliannya pegawai arsip tidak mungkin mencampur arsip karena akan lebih sulit untuk menemukan keberadaanya dan memungkinkan pelayanan yang cukup lama dengan begitu pegawai telah membedakan arsip karena akan memudahkan pegawai dalam penemuan kembali arsip yang dibutuhkan. Kepala sekolah menegaskan terkait arsip berdasarkan keasliannya.

“iya, arsip yang asli itu memang kami arsipkan dan disimpan ditempat tertentu karena tidak mungkin kami campur contohnya seperti piagam, tapi kalau untuk arsip tembusan dan petikan itu kami simpan saja ditempat arsip seperti biasanya dan kami tata dengan rapi.”⁹⁴

Data diatas juga dikuatkan dengan hasil wawancara kepala tata usaha.

“didalam kantor kami semua arsip sudah kami bedakan sendiri-sendiri.”⁹⁵

⁹³ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/9-5/2023 dalam Lampiran Hasil Penelitian.

⁹⁴ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 01/W/9-5/2023 dalam Lampiran Hasil Penelitian.

⁹⁵ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/9-5/2023 dalam Lampiran Hasil Penelitian.

Dari kesimpulan di atas dalam arsip keaslian lembaga bahkan telah menyiapkan lemari untuk membedakan arsip yang asli dengan arsip tembusan maupun petikan dalam pencarian arsip sangat erat bahkan penataan dan penyimpanan semua berkas disimpan dalam komputer dan folder yang tertata dengan rapi.



Gambar 4.9 Arsip Menurut Keasliannya

Lembaga sekolah pastinya telah mengetahui kaitannya dengan arsip menurut kekuatan hukum, kepala sekolah memberikan informasi mengenai hal ini dimana lembaga selalu mengusahakan dokumen itu dengan menggunakan arsip otentik karena menurutnya lebih sah akan keabsahan isi arsip dalam penyimpanan pastinya sudah dibedakan mana arsip otentik dan mana arsip tidak otentik.

“ada dua yaitu arsip otentik dan tidak otentik, arsip dengan keotentikan itu adalah yang kita simpan dengan tersendiri dalam dokumen *paper* misal seperti surat keterangan, lembaga akreditasi, laporan penggunaan dana karena mereka memiliki kekuatan hukum. Selanjutnya tidak otentik itu hanya sekedar kami simpan saja.”⁹⁶

Data diatas juga dikuatkan dengan hasil wawancara kepala tata usaha.

“arsip yang dipakai yaitu arsip otentik sekolah kami memiliki aturan sendiri jadi yang dipakai pastinya arsip otentik. Arsip otentik itu arsip yang memiliki tanda tangan yang sah menggunakan tinta sebagai keabsahan isi

⁹⁶ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 01/W/9-5/2023 dalam Lampiran Hasil Penelitian.

arsip, sedangkan arsip tidak otentik itu arsip yang tidak memiliki tanda tangan asli dari tinta⁹⁷



Gambar 4.10 Arsip Ketentuan Hukum

Berdasarkan paparan data secara keseluruhan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa proses yang berkaitan dengan pelaksanaan kearsipan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMA Bakti Ponorogo yakni sistem pengelolaan kearsipan harus memiliki perencanaan sesuai tujuan dan kelancaran pelaksanaannya sehingga semuanya terstruktur dan terencana dengan baik. Dalam pelaksanaan kearsipan peneliti menggunakan 7 jenis arsip yang bisa menjadi acuan untuk adaptasi pengelolaan dan pengembangan zaman pada era digital sehingga banyak arsip yang sudah di *backup* pada *soft file*.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Kearsipan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di SMA Bakti Ponorogo

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah dan kepala tata usaha. Wawancara yang dilakukan peneliti terhadap subjek adalah kaitannya dengan faktor pendukung dan faktor penghambat manajemen kearsipan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMA Bakti Ponorogo.

⁹⁷ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/9-5/2023 dalam Lampiran Hasil Penelitian.

Lembaga memiliki lima pegawai yang mengelola di bagian kearsipan pastinya dengan kemampuan masing-masing individu dan tanggungjawab yang mereka miliki dengan begitu dalam pengelolaan arsip akan lebih maksimal karena memiliki pegawai yang mengerti bahwa arsip itu sangat penting.

“lembaga kami memiliki lima pegawai tata usaha dengan menempatkan tugasnya sesuai dengan kemampuan yang mereka miliki. Ada kepala tata usaha, perpustakaan, bendahara, operator sekolah dan administrasi”⁹⁸

Data diatas juga dikuatkan dengan hasil wawancara kepala tata usaha.

“ada lima pegawai, Alhamdulillah saya masih diberi kepercayaan untuk menjadi ketua tata usaha nya dengan empat pegawai lainnya kami memberikan tugasnya sesuai dengan kemampuan setiap individu.”⁹⁹

Dalam pencarian atau penemuan arsip kembali diperlukan waktu sebentar kecuali yang diingkan itu dokumen yang berkaitan dengan lembaga lain itu pasti harus menunggu beberapa hari untuk mendapatkan dokumen tersebut.

“dalam penemuan kembali arsip itu hanya membutuhkan waktu sebentar saja jika tidak bersangkutan dengan lembaga lain ya karena jika bersangkutan akan membutuhkan waktu untuk mendapatkan dokumen yang diingkan seperti surat pindah.”¹⁰⁰

Data diatas juga dikuatkan dengan hasil wawancara kepala tata usaha.

“dalam penemuan arsip kami selalu mengoptimalkan secara maksimal untuk mendapatkan kembali dan kami usahakan segera mendapatkan dokumen atau surat yang dibutuhkan siswa, bedalagi dengan dokumen atau surat yang melibatkan lembaga lain itu kami membutuhkan waktu untuk mendapatkannya lagi.”¹⁰¹

Lembaga memiliki sarana namun hanya kurang maksimal. Kepala sekolah dan kepala tata usaha selalu mengusahakan untuk memperbaiki

⁹⁸ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 03/W/24-5/2023 dalam Lampiran Hasil Penelitian.

⁹⁹ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 04/W/24-5/2023 dalam Lampiran Hasil Penelitian.

¹⁰⁰ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 03/W/24-5/2023 dalam Lampiran Hasil Penelitian.

¹⁰¹ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 04/W/24-5/2023 dalam Lampiran Hasil Penelitian.

kekurangan yang dimiliki lembaga agar pegawai tetap nyaman dalam mengerjakan tugas dan memberikan layanan yang baik.

“masih kurang yang pertama yaitu almari dimana lembaga kami belum semuanya menggunakan lemari kaca atau *stainless* ada beberapa yang menggunakan lemari kayu, yang kedua itu ruangan yang kurang lebar mengakibatkan arsip menumpuk di meja pegawai dan kipas yang hanya satu diruangan tata usaha. Namun tetap kami usahakan untuk memperbaiki dan kekurangan yang ada di lembaga akan segera kami lengkapi agar pegawai nyaman bekerja.”¹⁰²

Data diatas juga dikuatkan dengan hasil wawancara kepala tata usaha.

“untuk sarana yang kami miliki itu masih kurang ya, seperti lemari yang seharusnya di ganti dengan lemari kaca atau *stainless*, kipas yang hanya satu diruangan tata usaha, ruangan yang kurang lebar. Dari beberapa sarana tersebut kami tetap mengusahakan untuk segera mengganti dan memperbaiki.”¹⁰³

Pegawai yang memiliki kesadaran bahwa arsip itu penting karena jika pegawai tidak memiliki rasa kesadaran bahwa arsip penting sangatlah merugikan pegawai lainnya dengan tidak bisa memaksimalkan tugasnya. Dengan begitu kepala sekolah memberikan informasi berkaitan dengan pegawai harus memiliki kesadaran akan pentingnya arsip.

“ya, lembaga kami itu selalu memilih pegawai yang akan bekerja salah satunya di bagian tata usaha dimana pekerjaan ini pegawai harus memiliki rasa kesadaran akan pentingnya arsip dengan begitu pegawai akan senang dalam mengerjakan dan bertanggungjawab atas tugas yang diberikan.”¹⁰⁴

Data diatas juga dikuatkan dengan hasil wawancara kepala tata usaha.

“pegawai yang berada di tata usaha itu kami memilih sesuai dengan keahliannya masing-masing karena jika pegawai itu kami memilih asal-asalan dan tidak sesuai dengan keahliannya maka tidak akan maksimal dalam mengelola arsip dan menjalankan tugasnya, jadi pegawai kami itu sebagian besar memiliki rasa kesadaran bahwa arsip itu sangat penting.”¹⁰⁵

¹⁰² Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 03/W/24-5/2023 dalam Lampiran Hasil Penelitian.

¹⁰³ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 04/W/24-5/2023 dalam Lampiran Hasil Penelitian.

¹⁰⁴ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 03/W/24-5/2023 dalam Lampiran Hasil Penelitian.

¹⁰⁵ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 04/W/24-5/2023 dalam Lampiran Hasil Penelitian.

Dari beberapa wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa di SMA Bakti Ponorogo terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat. Untuk faktor penghambat bisa melakukan evaluasi setiap bulan untuk meminimalisir kelemahan tersebut sehingga faktor penghambat tersebut tidak mempengaruhi pelaksanaan kearsipan yang ada di SMA Bakti Ponorogo. Maka dari sini faktor-faktor tersebut bisa menjadi nilai plus bagi sekolah dan sebaliknya bisa juga menjadi nilai minus yang menyebabkan efek citra sekolah di tengah kalangan masyarakat.

3. Peran Pelaksanaan Kearsipan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di SMA Bakti Ponorogo

Peneliti melakukan wawancara kepada beberapa subjek diantaranya adalah kepala tata usaha dan siswa. Wawancara yang dilakukan peneliti terhadap subjek adalah berkaitan dengan peran dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMA Bakti Ponorogo.

Setiap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai tata usaha dengan bagus akan otomatis berpengaruh terhadap kualitas layanan yang bagus pula. Penyimpanan arsip yang sudah tertata dan sesuai dengan jenis arsip akan memudahkan pegawai memberikan layanan yang cepat dan tepat terhadap siswa. Pengaruh tersebut merupakan hasil dari penelitian yang dilakukan di lapangan dengan upaya meningkatkan kualitas layanan administrasi yang ada di SMA Bakti Ponorogo. Berdasarkan hasil wawancara kepala tata usaha mengungkapkan.

“manajemen kearsipan merupakan inti dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sehingga pegawai kearsipan akan berjalan efektif dan

rapi jika para staf mengimplementasikan dengan baik, tertib, dan bertanggungjawab.”¹⁰⁶

Berdasarkan wawancara di atas tentang pengenalan kearsipan terhadap peningkatan kualitas layanan administrasi di SMA Bakti Ponorogo yaitu dimana pegawai kearsipan yang melaksanakan pekerjaannya dengan baik, tertib dan bertanggungjawab maka akan berpengaruh terhadap kualitas layanan administrasi dan memberikan pelayanan yang baik.

Kualitas layanan tenaga administrasi SMA Bakti Ponorogo merupakan posisi yang inti dalam pelaksanaan kegiatan sekolah. Tata usaha adalah penyelenggara maupun pendukung semua kegiatan yang ada di sekolah meliputi siswa, guru, dan kepala sekolah. Dengan begitu, tenaga administrasi mempunyai peran yang sangat kuat terhadap keberhasilan lembaga melalui pelayanan yang diberikannya. Ada 5 faktor dalam kualitas layanan ketatausahaan yaitu, *Tangible* (bentuk fisik), *Reability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (perhatian).

a. *Tangible* (bentuk fisik)

Dalam bentuk fisik yang bisa dikatakan tentang penampilan, tingkah laku, dan fasilitas dalam pelaksanaan layanan yang ada di SMA Bakti Ponorogo. Bentuk fisik ini juga bisa mendukung terselenggaranya layanan yang ada terdapat resepsionis yang sudah disediakan oleh sekolah dengan begitu akan memudahkan mencari pusat informasi yang dibutuhkan. Pegawai tata usaha yang perhatian dan santun, memiliki perilaku yang sangat ramah dan juga berbudi pekerti penambahan informasi dari kepala tata usaha

¹⁰⁶ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 05/W/14-8/2023 dalam Lampiran Hasil Penelitian.

“kami selalu memperhatikan penampilan dan juga perilaku kami ketika melayani siswa, agar siswa merasa nyaman ketika membutuhkan informasi.”¹⁰⁷

Data di atas diperkuat wawancara dari siswa

“pegawai tata usaha menurut saya pegawainya sopan dan cukup rapi sesuai dengan yang ditetapkan oleh sekolah, pelayanannya juga tepat dan pegawainya sangat disiplin dalam waktu maupun lainnya dalam melayani siswanya.”¹⁰⁸

Berdasarkan hasil wawancara diatas pegawai tata usaha selalu memperhatikan penampilan dan budi pekertinya dengan seperti itu bisa memberikan kesan yang baik di mata orang lain. Kedisiplinan pegawai tata usaha juga bagus dengan disiplin kerja dapat menyelesaikan tugas dengan efisien dan sesuai dengan jadwal yang diberikan. Sistem komputer salah satu fasilitas yang diberikan oleh sekolah dengan begitu akan mempermudah pegawai mencari data-data dengan mudah.

b. *Reability* (kehandalan)

Kehandalan atau disebut bentuk fisik dalam kualitas layanan sangat penting ketika ada kegiatan evaluasi dengan memberikan layanan yang cepat dan akurat. Siswa mengatakan bahwa kehandalan bisa disebut kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan handal. Semua tenaga administrasi secara umum melaksanakan tugas pelayanan dengan handal dengan tanggungjawabnya masing-masing. Staf tata usaha harus memberikan layanan yang bisa dipercaya dan memadai konsumen tanpa adanya kesalahan dan kekecewaan yang terus berulang. Seperti yang

¹⁰⁷ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 05/W/14-8/2023 dalam Lampiran Hasil Penelitian.

¹⁰⁸ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 06/W/14-8/2023 dalam Lampiran Hasil Penelitian.

diungkapkan oleh siswa tentang ketelitian dan ketepatan dalam pelayanan pegawai tata usaha

“pegawai tata usaha sangat teliti dan tepat dalam penemuan kembali arsip yang dibutuhkan siswa maupun masyarakat dengan menggunakan alat bantu komputer akan lebih tepat dan cepat dalam memberikan pelayanan, pegawai juga memberikan transaksi dan informasi yang cukup baik.”¹⁰⁹

Hal ini sesuai dengan pengamatan yang peneliti amati dalam perkembangan layanan selama peneliti berada di sekolah tersebut. Pegawai administrasi dalam memberikan pelayanan yang baik akan sangat penting untuk mendukung kualitas layanan yang ada. Menurut peneliti staf SMA Bakti Ponorogo, semua yang ada di ruangan kearsipan dapat menggunakan alat tersebut seperti kamera, komputer dan perangkat sebagai alat layanan. Dengan begitu proses pelayanan sangat penting untuk berjalan dengan lancar, semua staf harus memiliki rasa tanggungjawab atas administrasi yang diperlukan.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap atau kesiapan dalam pelayanan ini mencakup salah satu faktor kualitas layanan administrasi. Responsif yaitu sikap menanggapi dengan cepat apa yang diinginkan pelanggan dengan cara menanyakan apa yang dibutuhkan siswa dan masyarakat agar tidak menunggu terlalu lama. Siswa merespon tentang daya tanggap dalam memberikan layanan untuk memenuhi kebutuhan siswanya

“respon pegawai itu ada dua macam, kadang cepat dan tepat dan kadang kurang cepat namun tepat, tapi pegawai tetap mengusahakan yang

¹⁰⁹ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 06/W/14-8/2023 dalam Lampiran Hasil Penelitian.

terbaik untuk memberikan layanan kepada siswanya dan pegawai sangat ramah dan menerapkan 3 S (salam, sapa, dan senyum).”¹¹⁰

Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti sampaikan bahwa kemampuan pegawai tata usaha dalam merespon kebutuhan siswa dengan cepat dan menerapkan 3 S (salam, sapa, dan senyum) karena semua pelayanan sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan yang akan dilaksanakan sehingga siswa dan masyarakat akan lebih menghargai pelayanan yang mereka berikan.

d. *Assurance* (jaminan)

Pelayanan jaminan ini adalah salah satu faktor yang harus ada dalam kegiatan pelayanan karena termasuk peran utama pegawai dalam menjalankan tugasnya. Pegawai memiliki jaminan penuh atas pelayanan yang diberikan sehingga siswa tidak merasa kecewa dengan layanan yang ditawarkan. Pegawai tata usaha memberikan jaminan tepat pada waktunya atau *one day service* dalam melayani kebutuhan yang dilakukan menurut kepala tata usaha

“pegawai tata usaha memberikan jaminan tepat waktu atau bisa dikatakan *one day service* kecuali dokumen yang melibatkan beberapa lembaga seperti surat izin pindah sekolah itu kan melibatkan lembaga lain, namun jika hanya surat atau dokumen yang sudah ada di arsip lembaga maka pegawai akan dengan tepat mencarinya dan memberikannya kepada siswa atau konsumen yang membutuhkan dokumen tersebut.”¹¹¹

Dari hasil wawancara tersebut peneliti mengatakan bahwa pegawai memberikan jaminan yang tepat waktu tapi akan membutuhkan beberapa

¹¹⁰ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 06/W/14-8/2023 dalam Lampiran Hasil Penelitian.

¹¹¹ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 05/W/14-8/2023 dalam Lampiran Hasil Penelitian.

waktu jika dokumen tersebut melibatkan lembaga lain dengan begitu siswa merasa puas atas jaminan yang diberikan pegawai.

e. *Empathy* (perhatian)

Pegawai administrasi yang bertugas memenuhi kebutuhan administrasi dan siswa untuk memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik dengan para konsumen karena sangat membantu dalam penyampaian informasi dengan jelas dan memastikan bahwa informasi tersebut benar dan akurat. Dengan adanya komunikasi yang baik sangat berguna dalam melayani segala keinginan konsumen dari SMA Bakti Ponorogo dan yang pastinya sangat membutuhkan pegawai tata usaha yang paham akan administrasi, sehingga memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik dan akan menerima banyak permintaan oleh karena itu layanan yang digunakan dapat diterima dengan baik kepala tata usaha memberikan informasi kepada peneliti

“selama ini kami melayani siswa dengan baik dan juga selalu memajemen dengan jelas dan tegas karena kami selalu mengutamakan kepentingan siswa dari pada diri kita sendiri. Dengan begitu kami selalu mendapatkan nilai positif dari siswa maupun orang tua siswa itu sendiri.”¹¹²

Data diatas juga diperkuat dengan hasil wawancara kepada siswa.

“pelayanan pegawai sudah baik karena selalu mengusahakan permintaan yang diinginkan dan lebih mendahulukan kepentingan kita.”¹¹³

Kualitas layanan yang ada di SMA Bakti Ponorogo menurut peneliti selama observasi disekolah tersebut baik selalu mengutamakan kepentingan siswa karena pegawai dapat memahami kepentingan yang dibutuhkannya.

¹¹² Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 05/W/14-8/2023 dalam Lampiran Hasil Penelitian.

¹¹³ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 06/W/14-8/2023 dalam Lampiran Hasil Penelitian.

Pelayanan empati dapat memahami kebutuhan siswa dapat dikatakan layanan yang baik.¹¹⁴

Berdasarkan hasil wawancara di atas kesimpulan yang dapat peneliti sampaikan terkait kedisiplinan pegawai tata usaha sudah cukup tepat waktu. Dengan disiplin kerja yang dipegang oleh pegawai tata usaha, mereka dapat menyelesaikan tugas dengan efektif dan sesuai jadwal. Salah satu fasilitas yang harus diberikan adalah layanan sistem komputer karena sekolah ini juga memperkenalkan teknologi komputer dan jaringan sehingga berurusan dengan TIK tidaklah sulit. Selanjutnya dengan proses pelayanan yang diberikan pegawai tata usaha dalam memenuhi kebutuhan konsumennya, fasilitas dan sarpras yang harus dimiliki sudah lengkap hanya saja ada yang harus diperbaiki fasilitasnya. Dengan adanya alat komputer memudahkan pegawai tata usaha untuk menyelesaikan tugasnya dengan cepat dan tepat.

C. Pembahasan

1. Analisis Pelaksanaan Kearsipan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di SMA Bakti Ponorogo

Menurut Odgers manajemen kearsipan adalah rangkaian kegiatan dalam pengawasan, penyimpanan, dan pengamanan dokumen serta arsip baik dalam bentuk kertas maupun media elektronik.¹¹⁵ Layanan dapat mempengaruhi kearsipan salah satunya pada kualitas layanan, kualitas layanan dapat diartikan bahwa layanan sebagai keunggulan dalam pelayanan pelanggan dan mengelola secara unggul dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas itu sebagai

¹¹⁴ Lihat Transkrip Observasi Nomor: 02/O/24-5/2023 dalam Lahiran Hasil Penelitian.

¹¹⁵ Ibid., 2.

standar bagi penyedia jasa untuk terus memikirkan agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Dalam hal ini manajemen kearsipan yang terlaksana di SMA Bakti Ponorogo sudah sesuai dengan teori Odgers dimana dalam pelaksanaannya selalu mengutamakan kepentingan dokumen. penerapan manajemen kearsipan pada setiap lembaga pendidikan tentu akan memiliki perbedaan dan berdasarkan ketentuan masing-masing. Ketentuan itulah yang diterapkan agar dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan administrasi pendidikan yang ada, untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh lembaga.

Adapun beberapa pelaksanaan kearsipan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMA Bakti Ponorogo peneliti menggunakan teori dari Odgers, bahwa terdapat:

- a. Arsip berdasarkan fungsinya, dalam hal ini manajemen yang telah terlaksana di SMA Bakti Ponorogo sudah mengetahui bahwa arsip dinamis dan arsip statis itu memiliki perbedaan fungsinya dan juga dalam hal penyimpanannya. Arsip dinamis yaitu informasi yang tersimpan yang menunjukkan aktivitas yang relevan dan arsip yang akan dibutuhkan sewaktu-waktu contohnya surat keterangan, daftar absen karyawan, rapot, ijazah, dan surat kedinasan. Sementara arsip statis yaitu arsip yang tidak langsung digunakan dalam jangka lama seperti laporan tahunan, notulen rapat dan surat pengetahuan.
- b. Arsip menurut subjek, dimana pada bagian arsip subjek ini disesuaikan dengan kebutuhan lembaga sekolah hanya saja arsip kepegawaian, arsip administrasi umum, dan arsip pendidikan dikarenakan disetiap lembaga itu memiliki kepentingan yang berbeda. Arsip kepegawaian biasanya surat lamaran, daftar

riwayat hidup pegawai dan rekamana prestasi kemudian arsip administrasi umum seperti laporan keuangan, daftar gaji, bukti pembelian dan surat perintah bayar selanjutnya arsip pendidikan biasanya seperti satuan pelajaran, daftar hadir siswa, kurikulum dan raport.

- c. Arsip menurut bentuk dan wujud fisik, pada bagian ini lembaga hanya menggunakan penyimpanan dalam bentuk surat dan *digital* karena lembaga memanfaatkan fasilitas yang ada dan juga memudahkan pegawai jika mencari arsip penting dimanapun bisa mendapatkan dokumennya melalui *google drive* yang mana semua dokumen yang penting di *backup* komputer.
- d. Arsip menurut sifat kepentingannya, bagian selanjutnya itu sesuai dengan kepentingannya karena semua arsip itu penting hanya saja kapasitas kegunaannya namun ada arsip yang kurang penting dan itu akan dimusnahkan dalam jangka waktu 5 tahun sekali agar tidak menumpuk.
- e. Arsip menurut lokasi atau pengelolaannya, untuk sementara waktu lembaga masih menjadikan satu di ruang tata usaha atau biasa disebut TU hanya saja dibedakan dokumennya dan ditempatkan dilemari *stainlees* khusus untuk dokumen yang rawan dan sangat penting. Bahkan arsip yang terdapat di lemari kayu setiap seminggu sekali selalu dibersihkan karena menghindari kemungkinan serangan serangga.
- f. Arsip menurut keasliannya, tentu saja lembaga sudah membedakan antara arsip asli, arsip tembusan, dan arsip petikan karena dalam perbedaan dokumen itu sangat penting dan akan memudahkan pegawai untuk mencari jika digunakan.

g. Arsip menurut kekuatan hukum, lembaga memiliki peraturan sendiri dan yang dilakukan lembaga dalam pengarsipan otentik atau tidak otentik pastinya yang digunakan yaitu arsip otentik karena lebih sah jika tanda tangan dengan tinta sebagai bukti keabsahan isi arsip bersangkutan.

Berdasarkan paparan data diatas mengenai sistem manajemen kearsipan yang dilakukan secara manual dan teknologi, maka dinyatakan efektif dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi yang telah memenuhi ketentuan yang ada. Dimana arsip dapat dengan mudah ditemukan ketika dibutuhkan sehingga membuat pelayanan administrasi yang membutuhkan informasi baik data maupun dokumen akan cepat terlayani dengan efektif dan efisien sebagaimana peran petugas yang mengelola arsip yang ada di SMA Bakti Ponorogo telah melakukan manajemen kearsipan dengan baik.

Selain itu, penerapan sistem manajemen kearsipan yang dimaksud tercermin dari peningkatan pelayanan administrasi dapat dilihat dari kemudahan guru, staf maupun siswa untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan baik dalam bentuk *soft file* maupun *hard file*.

2. Analisis Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Kearsipan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di SMA Bakti Ponorogo

Menurut Sutaryono mengatakan bahwa faktor penghambat dan faktor pendukung memiliki kaitan jika lembaga memiliki penghambat pasti ada pendukungnya dan begitu sebaliknya. Faktor pendukung adalah hal-hal yang mempengaruhi sesuatu menjadi berkembang, memajukan, menambah dan

menjadi lebih dari sebelumnya. Faktor penghambat adalah dari segi sumber daya manusia yang kurang terampil.¹¹⁶

Faktor pendukung dapat dikatakan bahwa faktor pendukung itu faktor yang mendukung terlaksananya kegiatan maupun pengarsipan dengan didukung oleh fasilitas ataupun pegawai yang memiliki pemikiran bahwa arsip itu sangat penting. Faktor pendukung dibagi menjadi dua yaitu pertama, faktor internal seperti memiliki kesadaran akan pentingnya arsip. Kedua, faktor eksternal seperti penemuan arsip yang cepat dan tepat dan jumlah pegawai yang maksimal.

Sedangkan faktor penghambat merupakan sesuatu yang dapat mempengaruhi seseorang dalam melaksanakan tugasnya seperti pengaruh yang di sebabkan diri sendiri, fasilitas yang kurang memadai dan pegawai yang tidak memiliki tanggungjawab terhadap tugasnya. Faktor pendukung terdapat dua bagian pertama, faktor internal seperti kurangnya motivasi atau ketertarikan dalam menyelesaikan tugas. kedua, faktor eksternal seperti sarana yang kurang memadai dan juga ruangan arsip yang kurang luas.

Hasil yang didapatkan dilapangan bahwa faktor pendukung dan faktor penghambat manajemen kearsipan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sesuai dengan teori Sutaryono bisa dilihat dari faktor pendukung dan penghambat, maka yang paling dominan mempengaruhi pelaksanaan manajemen kearsipan adalah faktor penghambat karena tata usaha belum memiliki sarana yang memadai. Arsip itu membutuhkan sarana yang cukup banyak dikarenakan arsip yang tersimpan akan bertambah setiap tahunnya jika tidak mendapatkan sarana yang setara dengan keperluan arsip maka yang akan

¹¹⁶ Sutaryono, *Manajemen Kearsipan* (Jakarta: Gramedia,2015), 22.

terjadi yaitu arsip akan menumpuk dan tidak tertata dengan baik. Penyebabnya jika arsip menumpuk akan mempersulit pegawai dalam penemuan kembali arsip yang dibutuhkan tetap akan ada pembaruan ruang arsip lembaga sedang mengusahakan dalam pendanaannya.

3. Analisis Peran Pelaksanaan Kearsipan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di SMA Bakti Ponorogo

Peran manajemen kearsipan yaitu sebagai sumber catatan, sumber informasi dan alat pengawasan yang sangat diperlukan dalam setiap organisasi baik dalam rangka kegiatan perencanaan, penganalisaan, pengembangan, perumusan kegiatan. Selain itu, manajemen pengelolaan arsip digunakan agar arsip yang disimpan dapat terkelola dengan rapi dan teratur.¹¹⁷

Arsip memiliki peran penting sebagai pusat memori, sumber melacak data dan alat pemantauan. Sistem pengarsipan untuk sekolah dan praktik memberikan informasi yang akurat membutuhkan kerja yang baik dan tepat waktu dengan tujuan pengarsipan adalah untuk memastikan keamanan materi tanggungjawab dalam pemerintah.¹¹⁸

Adapun hasil yang didapatkan dilapangan bahwa peran kearsipan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi yang dilakukan di SMA Bakti Ponorogo terdapat lima faktor yaitu bentuk fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian.

¹¹⁷ Wulan Lestari, *Peran Manajemen Kearsipan*, (Semarang: Widya Karya, 2010), 243.

¹¹⁸ Basir Basthos, *Manajemen Kearsipan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 3.

a. Bukti fisik

Bukti fisik atau *Tangible* pada faktor ini, yang memiliki penampilan dan tingkal laku yang sopan, rapi, dan berbudi pekerti bukti fisik ini sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan. Dan adanya resepsionis dan komputer sangat membantu siswa untuk mencari informasi yang dibutuhkan dan pegawai yang sudah diberikan tugas dalam pelayanan siswa. Aspek tampilan fisik yang disediakan lembaga akan sangat menentukan kepuasan dari siswa.

b. Kehandalan

Pegawai yang handal dalam penggunaan teknologi dan mampu memberikan layanan secara akurat dan terpercaya. Umumnya dalam memberikan pelayanan administrasi tentunya juga tenaga administrasi yang handal harus ada disekolah. Kinerja staf administrasi harus cukup dan mampu meyakinkan konsumen tanpa gagal atau mengecewakan berulang kali.

c. Daya tanggap

Pegawai juga harus memiliki daya tanggap yang cepat dan tepat dengan begitu akan menjadi acuan untuk siswa mendapatkan layanan yang cepat dan tepat dalam menerima informasi maupun dokumen, sekolah juga selalu mengusahakan yang terbaik untuk memberikan layanan yang efektif dan efisien. Daya tanggap merupakan cara melayani pegawai tata usaha dalam menanggapi kebutuhan siswa dalam meminta sesuatu yang dibutuhkan dengan cepat.

d. Jaminan

Jaminan pegawai mencakup kemampuan, kesopanan dan dapat dipercaya dalam memberikan layanan. Lembaga juga bisa memberikan layanan secara *one day service* jika memang sangat membutuhkan saat itu juga. Pegawai harus sepenuh hati dalam melayani sebagaimana tugasnya yang harus siap selalu melayani siswanya.

e. Perhatian

Pegawai secara pribadi memberikan perhatian yang nyata terhadap siswa dengan memahami kebutuhannya supaya siswa merasa diperhatikan dan merasa diperlakukan secara baik. Pelayanan itu sangat sensitif jika pegawai tidak memberikan perhatian yang baik maka siswa akan merasa tidak senang dalam pelayanan yang diberikan pegawai.

Dari beberapa peran diatas dapat disimpulkan bahwa semua layanan yang ada sudah berjalan dengan baik dan terlaksana. Mulai dari bentuk fisik yang ada dilembaga, kehandalan dalam pelayanan, daya tanggap yang cepat dan tepat, jaminan yang diberikan, dan perhatian yang dimiliki pegawai arsip hal ini sangat penting dalam peningkatan kualitas layanan administrasi di SMA Bakti Ponorogo.

Hasil temuan peneliti dalam hal peran pelaksanaan kearsipan tentang meningkatkan kualitas layanan administrasi sesuai dengan teori Parasuraman yang memiliki lima dimensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dimana dalam pengukuran kualitas pelayanan mengacu pada perspektif konsumen yang mengharapkan layanan yang baik dari penyedia layanan. Tetapi masih ada yang mungkin bisa lebih di perbaiki lagi di bagian daya tanggap yang menurut peneliti

kurang diterapkan karena dalam memberikan respon ketika alumni atau yang lainnya meminta data maupun dokumen yang diperlukan maka pegawainya kurang cepat tanggap terhadap pencarian apa yang dibutuhkan. Dengan adanya lima dimensi maka dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi akan lebih berkembang seiring berjalannya waktu. Sehingga hasil dari dampak kearsipan yang ada di lembaga akan membuat pegawai lebih menagemen dalam pelayanan agar siswa atau alumni yang meminta dokumen merasa puas dengan apa yang pegawai lakukan terhadapnya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa manajemen kearsipan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMA Bakti Ponorogo sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kearsipan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMA Bakti Ponorogo, pada penerapan manajemen kearsipan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMA Bakti Ponorogo telah terlaksana secara efektif dan efisien, kemampuan adaptasi pengelola dengan mengikuti perkembangan zaman pada era digital sehingga banyak arsip yang sudah di *backup* pada *soft file*. Dimulai dari perencanaan surat masuk atau dokumen penting lainnya sekaligus pengelompokan setiap arsip yang telah di terima dengan tepat serta menghasilkan kualitas arsip yang baik. Kepuasan kerja dimana staf yang selalu mengusahakan untuk memberikan pelayanan terbaik dan tanggung jawab, dimana petugas arsip melaksanakan proses kearsipan mulai dari perencanaan hingga evaluasi sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan kearsipan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMA Bakti Ponorogo, faktor pendukung yang terbagi dalam dua kategori, yaitu internal dan eksternal. Faktor internal kinerja tata usaha bahwa senang menjadi pegawai tata usaha, mempunyai rasa tanggungjawab yang tinggi dalam bertugas, sedangkan faktor eksternalnya adalah ; adanya adanya bimbingan kepala sekolah terhadap

kesulitan tugasnya. Faktor penghambat juga terbagi menjadi dua, yaitu internal dan eksternal. Faktor penghambat internal dalam penemuan arsip yang kurang maksimal selanjutnya faktor penghambat eksternal adalah ruangan yang dirasa kurang memadai sedangkan tugas tata usaha merekap SMA akibatnya arsip menumpuk dan lemari yang digunakan belum di pebaharuan ke lemari *stanlise*.

3. Peran pelaksanaan kearsipan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMA Bakti Ponorogo, selanjutnya peran kearsipan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMA Bakti Ponorogo dimana dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi dari peran yang peneliti pakai dari teori Parasuraman sudah sesuai namun mungkin lebih ditingkatkan lagi mulai dari kecakapan pegawai dan penataan dokumen arsip agar lebih mudah dan cepat dalam pencarian. Karena pelayanan dalam pengukuran kualitas pelayanan mengacu pada perspektif konsumen yang mengharapkan layanan yang baik dari penyedia layanan.

B. Saran

1. Untuk kepala sekolah

Kepala sekolah harapannya dapat mempersiapkan lembaga untuk terus meningkatkan prestasi dan bersaing di ranah internasional. Mengingat untuk saat ini terlebih di zaman modern dimana semua menggunakan teknologi. Semoga setelah dilakukan penelitian ini nantinya akan mencaji acuan bagi lembaga akan pentingnya kualitas layanan untuk lembaga dan masyarakat.

2. Untuk kepala tata usaha dan staf

Memberikan pendekatan dan motivasi dari kepala tata usaha dan kepala sekolah sangat dibutuhkan pegawai karena dengan adanya dorongan dan semangat dari

kepala tata usaha dan kepala sekolah bisa mempengaruhi keinginan besar untuk selalu menjalankan tugas mereka dengan bahagia.

3. Untuk peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya dengan adanya peneliti ini diharapkan dapat menjadi bagian dari bahan atau referensi dalam pengembangan penelitian selanjutnya dan semoga bisa bermanfaat untuk kedepannya.



DAFTAR PUSTAKA

- Afriansyah. "Pelatihan Manajemen Arsip Digital berbasis Aplikasi Arteri bagi Staf Tata Usaha SMK Negeri 2 Pinggir". *Jurnal Aplikasi Riset Kepada Masyarakat*. Vol 1. No 2. 2021.
- Alifatul, Pipit. "Implementasi Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi pada Seksi Pendidikan Madrasah KEMENAG kab. Malang". Skripsi. UIN Malang. 2018.
- Along, Antonius. "Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak". *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*. Vol 06. No 01. 2020.
- Al-Qur'anul Karim Terjemahan dan Tafsir Tematik. Bandung : PT. Cardoba Internasional Indonesia. 2017.
- Ari Recki, Bambang Budi, et.al. *Pengelolaan Kearsipan (Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan)*. Vol 01. No 02. Malang. 2018.
- Arikunto Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta. Cet.XII. 2002.
- Aulia Adinda dan Rudi Kurniawan. "Manajemen Kearsipan Digital dalam Upaya Meningkatkan Mutu Sistem Penyimpanan Dokumen Kepegawaian di Kota Banda Aceh: Hambatan dan Tantangan". *Journal Of Public Policy*. Vol 08 No 01. Aceh. 2022.
- Basthos, Basari. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Bumi Aksara. 2003.
- Bungin Burhan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2003.
- Djamal, Muhammad. *Paradigma Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Mitra Pustaka. 2015.
- Eko Dono, Bagus. *Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Prestasi Siswa*. Jakarta: Guepedia. 2021.
- Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan. *Pedoman Penulisan Skripsi Ponorogo: Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Ponorogo*. 2022.
- Feibe Rosaline Tuerah, Febriany, et.al. "Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Admnistrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa". *EMBE*. Vol 3. No 4. Desember. 2015.
- Fuad, Khalil Zakkidan Fitri, Azizah. "Tata Kelola dan Pelayanan Administrasi". *Al-ijtima'I*. Vol 5. No 01. 2019.
- Furkhan, Arif. *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Usaha Nasional. 1992.
- Hermawan, Ade dan Rohman, Abdul. "Analisis Implementasi Administrasi Sekolah". *Jurnal REFORMASI*. Vol 11. No 02. 2021.

- Huberman, A. Michael dan Mattes, Johnny Saldana Miles. “*Qualitative Data Analysis A Methods*”. Singapore: SAGE Publication. 2014.
- Ikhsan, Icha Khinanty. *Buku Saku Pengelolaan Kearsipan*. Pekanbaru: Tim Kukerta Integrasi UR. 2020.
- Isbianti, Pandit. “Pendampingan Digitalisasi Arsip Melalui Metode *In-On-In* Untuk Meningkatkan Kemampuan Tenaga Administrasi Sekolah dalam Pelestarian Arsip”. *Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*. Vol 05. No 02. 2021.
- J Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2000.
- Juni, Priansa Donni dan Gardina, Agus. *Manajemen Perkantoran*. Bandung: Alfabeta. 2013.
- Kadarudin. *Penelitian di Bidang Ilmu Hukum*. Semarang : Formaci. 2021.
- Kamaruddin, Ilham et.al. *Manajemen Pendidikan*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi. 2022.
- Lestari, Wulan. *Peran Manajemen Kearsipan*. Semarang: Widya Karya. 2010.
- Machali, Imam dan Hidayat, Ara. *The Handbook Of Education Management*. Jakarta: Kencana. 2016.
- Meirinawati, Indah Prabawati. *Jurnal: Manajemen Kearsipan untuk Mewujudkan Tata Kelola Administrasi Perkantoran yang Efektif dan Efisien*. 2009.
- Moleong, Lexy. ”Metode Penelitian Kualitatif”. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya. 2002.
- Nawawi, Hadari. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Gunung Agung. 1984.
- Nurdiyanti. “Prespektif Budaya Organisasi terhadap Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan”. *Jurnal Of Management*. Vol 03. No 01. 2020.
- Pandu, Muhammad. “Upaya Tenaga Administrasi Pendidikan dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Sekolah”. Vol 04. No 02. 2021.
- Rahman, Mariati. *Ilmu Administrasi*. Makassar: CV Sah Media. 2017.
- Rakhmat, Jalaludin. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya. 2000.
- Rohani, Ahmad dan Ahmadi, Abu. *Pedoman penyelenggaraan Administrasi Pendidikan di Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara. 1991.
- Rohman Rohim, Abdul. *Cara Praktis Penulisan Karya Ilmiah*. Yogyakarta : Zahir Publishing. 2020.
- S.P. Hasibuan, Malayu. *Manajemen: Dasar, pengertian, dan Masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2006.
- Sattar. *Manajemen Kearsipan*. Sleman: Deepublish Publisher. 2019.

- Sedarmayanti. *Tata Kearsipan dengan Memanfaatkan Teknologi Modern*. Bandung: CV Mandar Maju. 2015.
- Sidiq, Umar. *Etika dan Profesi Keguruan*. Ponorogo: STAI Muhammadiyah Tulungagung. 2018.
- Sigit, Hermawan dan Amirullah. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*. Malang: Media Nusa Creative. 2016.
- Sugiarto, Agus dan Teguh, Wahyono. *Manajemen Kearsipan Elektronik*. Yogyakarta: Gava Media. 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2006.
- Sukoco, Badri Munir. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Erlangga. 2007.
- Sularso, Partono, et.al. *Manajemen Kearsipan*. Semarang; UNNES PRESS Semarang. 2011.
- Sulistiyowati, Wiwik. *Kualitas Layanan*, Sidoarjo: Umsida Press. 2018.
- Sulistyo dan Basuki. *Manajemen Arsip Dinamis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2003
- Suparjati. *Tata Usaha dan Kearsipan*, Yogyakarta: Kanisius. 2000.
- Suryani, Yosi dan Afifah. "Arsip Elektronik dalam Menangani Pencatatan Surat Mauk dan Surat Keluar dengan Program Microsoft Acces". *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*. Vol 24. No 01. 2018.
- Sutaryono. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Gramedia. 2015.
- Suyana Edeng. *Administrasi Pendidikan dalam Pembelajaran*. Yogyakarta: Deepublish. 2015.
- Syakroni, Muhammad. *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Madrasah*. Cirebon: PT Arr Rad Pratama. 2023.
- Uyun, Saeful, Octavia, Shilphy A et.al. *Manajemen Sekolah/Madrasah Adiwiyata*. Yogyakarta: Deepublish. 2020.
- Wagini Dini. "Pengaruh Administrasi Kearsipan dan Profesionalisme Ppegawai terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Administrasi Pendidikan Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia Curug Tangerang". *Jurnal Ilmu Aviasi Langit Biru*. Vol 12. No 01. 2019.
- Wijaya Candra, Rifa'i. *Dasar-Dasar Manajemen (Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien)*. Medan: Perdana Publishing. 2016.
- Winiarti. Sri. "E-Arsip Sekolah Muhammadiyah sebagai Upaya Dokumentasi Digital". *Jurnal Pengabdian Untuk Mu Negeri*. Vol 05. No 02. 2021
- Yadnya, I Gusti Agung Oka. *Kiat Sukses Menyiapkan Akreditasi Sekolah*. Jakarta: Guepedia. 2020.

Yuda, Tansiri Irfan. Skripsi: *Pengaruh Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) terhadap Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan SMPN Se-Kabupaten Cianjur*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia. 2017.

Yuspiani. "Transformasi Arsip di Era Big Data". *Jurnal IDAARAH*. Vol 05. No 01. 2021.

Yusuf, Muri. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana. 2014.

