



**MANAJEMEN KEARSIPAN DALAM MENINGKATKAN MUTU  
PELAYANAN ADMINISTRASI TATA USAHA  
DI MAS PLUS PADANG GANTING**

**SKRIPSI**

*Ditulis Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan  
Jurusan Manajemen Pendidikan Islam*

**Oleh:**

**SUCI SYAFITRI**

**17 301 030 61**

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**

**2022**

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : Suci Syafitri  
Nim : 1730103061  
TTL : Sungai Tarab / 20 Januari 1999  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“ Manajemen kearsipan sebagai upaya meningkatkan layanan administrasi tata usaha di MAS Plus Padang Ganting ”** adalah benar karya saya sendiri dan bukan plagiat kecuali dicantumkan sumbernya.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa karya ilmiah ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Batusangkar,

Saya yang menyatakan,



Suci Syafitri

1730103061

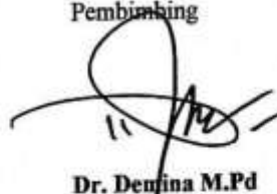
## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Pembimbing skripsi atas nama Suci Syafitri , NIM 1730103061, dengan judul **“MANAJEMEN KEARSIPAN DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI TATA USAHA DI MAS PLUS PADANG GANTING ”** memandang bahwa SKRIPSI yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan kesidang munaqasyah.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Batusangkar, 27 Januari 2022

Pembimbing



**Dr. Denfina M.Pd**

## BIODATA PENULIS



Nama : Suci Syafitri

Tempat Tanggal Lahir: Sungai Tarab, 20 Januari 1999

Agama : Islam

Status : Mahasiswi

Pendidikan Terakhir : SMA 2 Sungai Tarab

Berat & Tinggi badan : 50kg & 165 cm

No HP/WA : 082291850623

Email : [suci2017safitri@gmail.com](mailto:suci2017safitri@gmail.com)

Hobi : Olahraga

Pendidikan : TK Babussalam  
: SDN 33 Sungai Tarab  
: SMP 2 Sungai Tarab  
: SMA 2 Sungai Tarab  
: Jurusan Manajemen Pendidikan Islam

Nama Ayah : Neli Rismen

Nama Ibu : Yulia Elfita

## KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur hanyalah milik Allah Taala Azza wa Jalla, hanya berkat himpunan rahmat dan karunia-Nya jualah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Sh

alawat berangkaikan salam senantiasa dihadiahkan kepada kekasih Allah, qidayah umat islam sedunia yakni Nabi Muhammad SAW selaku tokoh dan panutan seluruh umat yang memiliki akhlak yang baik dan mulia serta menjadikan Agama ini sebagai Agama yang di ridhai Allah SWT.

Skripsi yang berjudul “ Manajemen Kearsipan dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Tata Usaha di MAS Plus Padang Ganting” ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar.

Penulis menyadari dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan berbagai pihak, baik moril maupun material. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terimakasih yang tulus kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini, yaitu :

1. Rektor IAIN Batusangkar Bapak Dr. Marjoni Imamora, M.Sc yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan perkuliahan dan menyelesaikan skripsi.
2. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Batusangkar. Bapak Dr.Adripen,M.Pd beserta jajarannya yang telah memberikan fasilitas dan pelayanan selama perkuliahan dan penyelesaiannya.
3. Ibu Dr.Demina M.pd selaku pembimbing yang telah membimbing dan pengarah penulis dalam penulisan skripsi ini, bapak Drs. Hafulyon M.M Dan bapak Dr. Asmendri M.Pd
4. Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar. Ibu Yanti Elvita.S.Ag.M.Pd, beserta

jajarannya yang telah memberikan fasilitas dan pelayanan selama perkuliahan dan penyelesaiannya.

5. Seluruh dosen dan staf administrasi IAIN Batusangkar yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan perkuliahan dan penyelesaian skripsi.
6. Kepala sekolah MAS Plus Padang Ganting. Bapak Hardison M.Ag beserta guru-guru MAS Plus Padang Ganting yang telah memberikan informasi secara terbuka kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Kepada orangtua tercinta, Ayah Neli Rismen, Ibu Yulia Elfita yang senantiasa mengiringi setiap langkah hidup penulis dengan doa. Semoga kelak Allah menempatkan mereka di Jannah-Nya. Demikian pula kepada adekku Dani yang selalu mendoakan dan memberikan bantuan baik spiritual maupun materil sehingga penulis bisa menyelesaikan kuliah dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Kepada sahabat-sahabatku jugaa ayu , yora dan tuti yang telah mau menjadi tempat senang, sedih dan tempat berkeluh kesahku dalam setiap langkah dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Kepada seluruh teman-teman MPI-17 yang telah memberikan dukungan baik spiritual maupun materil dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya kepada Allah jualah penulis berserah diri dan bersyukur atas seluruh nikmat yang telah di berikan. Semoga bantuan, motivasi dan bimbingan serta nasehat dari berbagai pihak menjadi amal ibadah yang terus mengalir, dan hanya Allah lah yang mampu membalas ini semua dengan balasan yang berlipat ganda dan sebagai amal jariyah yang tidak pernah terputus dan sebagai penolong diakhirat kelak.

## Abstrak

**Suci Syafitri. Nim 17 301 030 61** judul skripsi “**Manajemen Kearsipan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan administrasi tata usaha di MAS Plus Padang Ganting**” . Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri ( IAIN) Batusangkar.

Penelitian ini didasarkan pada fenomena yang sering terjadi dilapangan bahwa manajemen kearsipan di madrasah umunya belum dilaksanakan dengan baik. Melalui penerapan manajemen kearsipan yang baik maka secara tidak langsung dapat meningkatkan layanan administrasi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang bagaimana manajemen kearsipan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan administrasi tata usaha di MAS Plus Padang Ganting.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang menggunakan pendekatan kualitatif, dengan mengambil latar belakang MAS Plus Padang Ganting . Teknik analisis data dengan cara reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan bahwa hasil penelitian ini adalah

1. Proses perencanaan dalam kegiatan kearsipan yang di MAS Plus Padang Ganting memang tidak dilakukan perencanaan terlebih dahulu, perencanaan hanya dilakukan apabila sudah banyaknya arsip-arsip yang menumpuk atau biasanya dilakukan hanya dalam satu periode saja, atau setiap akhir tahun ajaran.
2. Proses Pengorganisasian manajemen kearsipan sebagai upaya meningkatkan layanan administrasi di MAS Plus Padang Ganting Mengenai fungsi pengorganisasian bahwa MAS Plus Padang Ganting sudah mempunyai pembagian tugas masing-masing dari pegawai sudah mempunyai tanggung jawab dan memiliki 4 orang pegawai tata usaha yang masing-masing darinya mempunyai pekerjaan yang berbeda-beda satu sama lainnya
3. Proses Pelaksanaan manajemen kearsipan sebagai upaya meningkatkan layanan administrasi di MAS Plus Padang Ganting Mengenai fungsi pelaksanaan adapun pelaksanaan kearsipan yang ada di MAS Plus Padang Ganting , pelaksanaannya dilakukan secara bersama-sama terutama dalam hal layanan administrasinya, namun yang mempunyai tugas atau yang mempunyai tanggung jawab penuh terhadap kegiatan kearsipan adalah kaur tata usaha sendiri,
4. Proses Pengawasan manajemen kearsipan sebagai upaya meningkatkan layanan administrasi di MAS Plus Pdang Ganting Mengenai fungsi pengawasan Bahwa bentuk pengawasan yang dilakukan oleh kepala sekolah adalah dengan melakukan pengawasannya seperti adanya kontrak kerja dari kemenag, adanya rencana kegiatan harian tata usaha maupun guru direkap, dan setelah itu diketahui oleh kepala sekolah.

## DAFTAR ISI

### HALAMAN JUDUL

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
BIODATA .....	iii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Defenisi Operasional.....	9

### BAB II KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori.....	10
1. Kearsipan.....	10
2. Mutu Layanan Administrasi.....	31
B. Penelitian Relevan.....	41

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	44
B. Latar dan Waktu Penelitian.....	44
C. Instrumen Penelitian.....	46
D. Sumber Data.....	46
E. Teknik Pengumpulan Data.....	46
F. Teknik Analisis Data.....	47
G. Teknik Penjaminan Keabsahan Data .....	49

vii

A. Temuan Umum	
1. Sejarah MAS Plus Padang Ganting.....	53



## DAFTAR ISI

2. Profil Sekolah.....	54
3. Data Siswa.....	55
4. Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan .....	55
5. Sarana dan Prasarana Sekolah.....	58
6. Visi dan Misi Sekolah .....	60
<b>B. Temuan Khusus</b>	
1. Perencanaan manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi tata usaha sekolah.....	61
2. Pengorganisasian manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi tata usaha sekolah.....	63
3. Pelaksanaan manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi tata usaha sekolah .....	64
4. Pengawasan manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi tata usaha sekolah.....	67
C. Pembahasan.....	68
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	75
B. Saran.....	76
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Jadwal Penelitian.....	45
Tabel 2.. Data Siswa.....	55
Tabel 3. 1Tenaga Pendidik.....	55
Tabel 3.2 Data Kependidikan.....	56
Tabel 4.1 Sarana Dan Prasarana.....	58
Tabel 4.2 Ruang Tata Usaha .....	59

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Salah satu masalah yang dihadapi dalam sebuah institusi atau sebuah lembaga adalah masalah pengelolaan kearsipan. Pengelolaan kearsipan ini sangat penting dilakukan karena arsip dalam sebuah institusi itu sangat penting. Arsip merupakan salah satu asset yang sangat berharga yang dimiliki oleh organisasi. Sebelum manusia mengenal computer, pengelolaan arsip dilakukan secara konvensional (classical archiving). Saat ini di Negara-negara maju sudah banyak yang mengadopsi teknologi informasi untuk mengelola arsip secara digital. Oleh karena itu arsip perlu ditata dengan baik dengan komputerisasi untuk membangun manajemen organisasi yang efektif, efisien, dan profesional demi kemajuan organisasi. Tentu saja hal tersebut harus sesuai dengan prosedur kearsipan yang benar sehingga arsip tetap terjaga keutuhan informasi maupun fisiknya.

Dalam dunia pendidikan arsip merupakan salah satu bagian terpenting yang dikelola oleh sekolah. pengelolaan arsip dilakukan oleh tata usaha sekolah atau yang disebut dengan TU. Tugas pokok yang dihadapi oleh manajemen ialah penyerhanaan beban kerja tulis menulis, maka dari itu perlu adanya system pengaturan kearsipan atau manajemen kearsipan. Administrasi adalah rangkaian kegiatan kegiatan bersama sekelompok manusia secara sistematis untuk menjalankan roda suatu usaha atau misi organisasi sehingga dapat terlaksana sebagaimana yang telah direncanakan, diorganisasikan digerakkan, dikendalikan, dan diawasi sehingga tercapailah tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Kegiatan administrasi akan lebih efektif apabila didukung dengan manajemen yang baik. Sementara untuk mewujudkan manajemen yang baik, salah satunya adalah dengan tersedianya informasi yang akurat, tepat, dan cepat.

Arsip berasal dari kata latin *Archivum* yang artinya gedung pemerintah tempat penyimpanan surat-surat, peraturan perundang-undangan dan naskah dokumn lainnya, dengan demikian menurut pengertian ini arsip adalah unit kerja yang bertugas menyimpan segala dokumen surat-surat, peraturan-peraturan dan naskah-naskah lainnya berdasarkan suatu system tertentu, dalam perjalanannya di Indonesia kata arsip sering disebut dengan tiga pengertian yaitu arsip sebagai wadah, arsip sebagai kegiatan dan arsip sebagai kumpulan warkat. (Hafulyon,2015:184).

Arsip adalah pusat ingatan bagi setiap kegiatan karena seseorang tidak mungkin mengingat semua dokumen penting dan catatan yang kompleks. Sesusai dengan undang-undang No 7 Tahun 1971 pasal 1 dan 3 tentang ketentuan-ketentuan pokok kearsipan menyebutkan bahwa tujuan kearsipan adalah menjamin keselamatan bahan pertanggungjawaban nasional tentang perencanaan, pelaksanaan dan penyelenggaraan kehidupan kebangsaan untuk menyediakan bahan pertanggungjawaban sebagai bukti akuntabilitas kinerja instansi pemerintah maupun swasta. Wajar kiranya jikan sebuah lembaga pendidikan sebagai tempat mencetak generasi penerus bangsa yang akan membangun Indonesia juga ikut menyelenggarakan pengaturan kearsipan dengan baik sebagai bentuk pertanggungjawaban nasional terhadap undang-undang yang telah ditetapkan.

Sistem penyimpanan arsip yang baik adalah apabila waktu arsip diperlukan dapat ditemukan dengan tepat dan cepat, oleh karena itu seharusnya orang atau staf yang bertanggungjawab langsung terhadap arsip harus teliti dan cermat dalam penataan arsip. Salah satu staf yang terlibat langsung dengan kearsipan disebuah institusi adalah staf tata usaha. Dalam setiap institusi selalu ada bagian tata usaha yang bertugas mengatur system kearsipan yang ada di institusi tersebut termasuk institusi pendidikan. Tata usaha merupakan proses penyelenggaraan seluruh kegiatan administrasi perkantoran di sekolah. Menurut Liang Gie, di Indonesia

salah satu kegiatan pokok di dalam tata usaha adalah pekerjaan menyimpan warkat-warkat [ada tempat yang aman, yang dikenal dengan istilah kearsipan. Tugas-tugas tata usaha selalu mencakup kegiatan kearsipan yang berisi pelayanan data informasi hasil proses pengaturan arsip sehingga dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat bagi yang membutuhkannya. Untuk dapat merealisasikannya sangat membutuhkan sistem kearsipan yang baik, pegawai kearsipan yang cakap dan pengadaan fasilitas kearsipan yang memadai merupakan persyaratan yang dibutuhkan untuk mewujudkan suatu sistem kearsipan yang baik. Arsip adalah pusat ingatan bagi setiap kegiatan, karena seseorang tidak mungkin mengingat semua dokumen yang penting dan catatan yang kompleks. Hal ini senada dengan pernyataan Liang Gie yang menyebutkan bahwa “ *People Forget, Record Remember*” ( orang bisa lupa, arsip selalu ingat ).

Manajemen kearsipan adalah pekerjaan pengurusan arsip yang meliputi pencatatan, pengendalian, penyimpanan, pemeliharaan, pengawasan, pemindahan, dan pemusnahan.

Adapun menurut Amsyah bahwa Manajemen Kearsipan (Record Management) adalah pekerjaan pengurusan arsip yang meliputi pencatatan, pengendalian, dan pendistribusian, penyimpanan, pemeliharaan, pengawasan, pemindahan dan pemusnahan.

Proses kearsipan dalam suatu kegiatan manajemen kearsipan yaitu meliputi aspek *planning, organizing, controlling*. Dalam bidang arsip meliputi masalah perencanaan arsip apa yang benar perlu diciptakan, bagaimana memberi layanan arsip tersebut agar dapat memenuhi kebutuhan dalam melaksanakan secara efisien, mengapa arsip perlu dimusnahkan dan juga dilestarikan.

*Planning* merupakan salah satu syarat mutlak untuk dapat melaksanakan manajemen yang baik, dan apabila kita tidak mengadakan perencanaan dengan baik, maka hal ini berarti kemungkinan tindakan yang kita lakukan banyak terjadi kekeliruan sehingga akan menimbulkan

pengorbanan yang besar atau malahan tujuan yang telat di tetapkan tidak tercapai.

*Organizing* pengelolaan arsip meliputi pegawai-pegawai yang cakap sesuai bidang yang dihadapi, keuangan yang mendukung untuk keberhasilan rencana pengurusan arsip, peralatan yang memadai, system atau metode penyimpanan yang baik, dan pemilihan system penataan yang sesuai dengan aktifitas manajemen.

*Controlling* yang meliputi pengawasan dari semua komponen dari manajemen kearsipan benar-benar dapat dilaksanakan sesuai dengan standar serta efektif dan efisien. Administrasi adalah rangkaian kegiatan bersama sekelompok manusia secara sistematis untuk menjalankan roda satu usaha atau misi organisasi sehingga dapat terlaksana sebagaimana yang telah direncanakan, diorganisasikan, digerakkan, dikendalikan, dan diawasi sehingga tercapailah tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Kegiatan administrasi akan lebih efektif apabila didukung dengan manajemen yang baik. Sementara untuk mewujudkan manajemen yang tidak sesuai dengan strategi yang baik, salah satunya adalah dengan tersedianya informasi yang akurat, tepat, dan cepat.

Fungsi strategis bagian administrasi terjadi karena layanan administrasi menjangkau keseluruhan operasional organisasi. Tercapainya tujuan pendidikan yang baik berhubungan dengan bagaimana kualitas administrasi yang ada di lembaga tersebut. Mutu layanan administrasi merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh pegawai bagian administrasi dalam memberikan kepuasan layanan administrasi kepada pihak yang dilayani di lingkungan sekolah salah satunya adalah tenaga kependidikan dalam contohnya pelaksana kearsipan.

Pelaksanaan kearsipan pada lembaga masih dihadapkan dalam beberapa masalah yang diakibatkan belum berjaminnya perlindungan kepentingan Negara dan hak-hak keperdataan rakyat yang masih kurangnya mutu dan kualitas layanan publik. Salah satu faktor masalah tersebut disebabkan belum berperannya unit kearsipan dalam pelaksanaan

kearsipan dimasing-masing lembaga Negara dan lembaga pendidikan yang meliputi penyediaan arsip dinamis yang autentik dan reliabel sebagai sumber informasi bagi pengelolaan pelaksanaan kearsipan dan pelayanan publik.

Menyadari pentingnya arsip sebagai sumber informasi, pemerintah Indonesia memberlakukan undang-undang No.43 tahun 2009 tentang kearsipan. Dalam bab II pasal 3 terdapat beberapa tujuan penyelenggaraan kearsipan. Salah satunya adalah menjamin terciptanya arsip dari kegiatan yang dilakukan oleh lembaga Negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan peseorangan, serta ANRI sebagai penyelenggara kearsipan nasional.

Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk mencapai kepuasan konsumen. Suatu pendidikan bermutu tergantung pada tujuan yang akan dilakukan dalam pendidikan. Salah satu untuk meningkatkan mutu pendidikan di suatu lembaga pendidikan yaitu dengan melakukan pengelolaan arsip yang baik. Setiap pekerjaan dan kegiatan dalam lembaga pendidikan atau perkantoran pasti memerlukan data dan informasi. Data dan informasi dapat membawa dampak yang besar dalam kegiatan pelayanan sampai dengan pengambilan keputusan yang menjadi penentu pencapaian tujuan dari suatu lembaga pendidikan atau perkantoran tersebut. Hampir semua lembaga yang ada tak terkecuali lembaga pemerintah dituntut melakukan berbagai pembenahan untuk dapat memenuhi kebutuhan akan informasi yang cepat dan akurat. Salah satu sumber informasi dalam lembaga yang keberadaannya berpengaruh adalah arsip.

Pelayanan yang baik dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk mencapai kepuasan konsumen. Suatu pendidikan bermutu tergantung pada tujuan yang akan dilakukan dalam pendidikan. Kualitas pelayanan ditentukan oleh kemauan lembaga dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Setiap lembaga baik itu lembaga pendidikan maupun bukan lembaga pendidikan dalam pengelolaan arsip pasti akan menghadapi berbagai masalah. Perlu diperhatikan hal-hal yang penting untuk mengatasi masalah dalam pengelolaan arsip tersebut. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam menghadapi masalah dalam pengelolaan arsip adalah sistem penyimpanan arsip yang tepat, disimpan menurut sistem yang memungkinkan penemuan dengan cepat apabila diperlukan. Dengan sistem penyimpanan warkat atau arsip yang tepat, tata kerja kearsipan yang baik, dan tata penyingkiran warkat yang tertib dapat terlaksana dengan baik secara efektif dan efisien oleh pengurusan arsip madrasah.

Tetapi kenyataannya, sering kali kita mendapati bahwa bidang kearsipan belum mendapatkan perhatian yang mendalam, untuk itu madrasah sebagai salah satu bentuk lembaga pendidikan perlu untuk meningkatkan dan menyempurnakan pengelolaan arsip secara optimal agar dapat berfungsi dengan baik serta dapat berguna dalam pencapaian tujuan lembaga tersebut secara efektif.

Sebagai lembaga pendidikan madrasah yang berada dibawah naungan yayasan, MAS Plus Padang Ganting diberi kewenangan untuk melaksanakan dan mengelola kegiatan administrasinya secara mandiri. Hal ini tentunya menurut *stake holder* lembaga pendidikan ( khususnya kepala sekolah, kepala bagian tata usaha, guru, dan staf administrasi ) agar mampu mengelola kegiatan administrasinya dengan baik.

MAS Plus Padang Ganting merupakan salah satu lembaga pendidikan swasta yang cukup diminati karena satu-satunya madrasah swasta yang terletak di kecamatan Padang Ganting yang mempunyai kualitas yang cukup bagus dan terakreditasi B dan letak lembaga pendidikan tersebut strategis yang jauh dari segala kegiatan yang bisa menimbulkan terganggunya proses pembelajaran. MAS Plus Padang Ganting merupakan salah satu lembaga pendidikan yang banyak diminati karena tidak memungut biaya sekolah yang bisa dibidang gratis hanya saja siswa/siswi hanya membayar untuk membeli buku hal ini menjadi daya tarik sendiri



bagi siswa atau orang tua siswa yang kurang mampu untuk mendaftarkan anaknya masuk ke MAS Plus Padang Ganting.

Dalam pelaksanaannya MAS Plus Padang Ganting memiliki kepala bagian tata usaha beserta para staf-stafnya yang bertugas sebagai pengelola seluruh kegiatan administrasi perkantoran di MAS Plus Padang Ganting. Latar belakang dari kepala bagian tata usaha beserta stafnya yang umumnya bukan disiplin ilmu administrasi , membuat administrasi perkantoran di MAS Plus Padang Ganting masih belum optimal. Kondisi ruangan yang sempit dan penataan arsip yang kurang baik sehingga menyebabkan ruangan kurang kondusif. Terbatasnya sarana dan prasarana pengelolaan arsip khususnya tempat penyimpanan arsip seperti lemari dan rak arsip , namun pengelolaan arsip belum maksimal dikarenakan masih adanya sebagian arsip yang ditumpuk dilantai.

Namun mutu layanannya sudah berjalan dengan baik. Pekerjaan kantor dalam hal kualitas pelayanan administrasi sudah berjalan dengan efektif. Dalam hal ini, sekolah perlu memiliki tenaga administrasi yang profesional. Pelayanan administrasi yang bermutu dapat mendukung terciptanya sistem manajemen kearsipan yang baik. Dengan ada pelayanan yang bermutu juga bisa meningkatkan kepuasan konsumen dalam memenuhi kebutuhan administrasinya.

Berdasarkan permasalahan diatas peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Manejemen Kearsipan dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Tata Usaha di MAS Plus Padang Ganting “.**

## **B. Fokus Penelitian**

Adapun fokus masalah dalam penelitian ini adalah Impelementasi Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan mutu pelayanan administrasi di MAS Plus Padang Ganting.

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menjelaskan perencanaan manajemen kearsipan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan administrasi di MAS Plus Padang Ganting.
2. Untuk Menjelaskan pengorganisasian manajemen kearsipan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan administrasi di MAS Plus Padang Ganting.
3. Untuk Menjelaskan pelaksanaan manajemen kearsipan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan administrasi di MAS Plus Padang Ganting.
4. Untuk menjelaskan pengawasan manajemen kearsipan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan administrasi di MAS Plus Padang Ganting.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat secara teoritis**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi dunia pendidikan khususnya dalam bidang kajian manajemen kearsipan dilembaga pendidikan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai wacana atau memperluas wawasan dan pengetahuan tentang manajemen kearsipan sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan administrasi.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan rujukan penelitian-penelitian selanjutnya , khususnya yang meneliti tentang manajemen kearsipan sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan administrasi sehingga masalah-masalah yang muncul dapat teratasi secara benar, tepat dan cepat.

#### **2. Kegunaan secara praktis**

- a. Bagi penulis, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sebuah rujukan yang dianggap lebih kognitif apabila penulis nantinya

berkecimpung dalam dunia pendidikan khususnya dalam manajemen kearsipan.

- b. Bagi para pegawai administrasi sekolah diharapkan penelitian ini dapat menjadi suatu acuan untuk dapat bekerja lebih baik lagi dan menyadari akan pentingnya tata kelola kearsipan bagi lembaga sekolah.
- c. Bagi lembaga atau pihak sekolah, penelitian ini dapat menjadi bahan masukan khususnya sebagai upaya meningkatkan mutu layanan administrasi sekolah.

#### **E. Definisi operasional**

1. Manajemen kearsipan merupakan suatu proses atau suatu kegiatan dalam organisasi dalam pencapaian tujuan dengan menggunakan sumber daya yang ada, dimulai dari kegiatan penerimaan, peencatatan, penyimpanan, sampai dengan kegiatan pemusnahan arsip
2. Mutu Pelayanan Administrasi merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh pegawai bagian administrasi dalam memberikan kepuasan layanan kepada pihak yang dilayani dilingkungan sekolah

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Kearsipan**

##### **a. Pengertian Kearsipan**

Menurut ( Sedarmayanti dalam Doni Juni Priansa. 2003:55) Mendefinisikan kearsipan merupakan kegiatan mengatur dan menyusun arsip dalam suatu tatanan yang sistematis dan logis, menyimpan serta merawat arsip untuk digunakan secara aman dan ekonomis.

Kearsipan mempunyai peranan sebagai “pusat ingatan”, sebagai “sumber informasi” dan “sebagai alat pengawasan” yang sangat diperlukan dalam setiap organisasi dalam rangka kegiatan perencanaan, penganalisaan, pengembangan, perumusan kebijaksanaan, pengambilan keputusan, pembuatan laporan, pertanggungjawaban, penilaian dan pengendalian setepat-tepatnya.

Kearsipan merupakan salah satu jenis pekerjaan kantor atau pekerjaan tata usaha yang banyak dilakukan oleh badan-badan pemerintah, maupun badan swasta. Kearsipan menyangkut pekerjaan yang berhubungan dengan penyimpanan warkat atau surat-surat, dokumen-dokumen kantor lainnya,

Kenyataan bahwa bidang kearsipan belum mendapatkan perhatian yang wajar dalam jaringan informasi, maka dipandang perlu untuk segera memberikan petunjuk kerja yang praktis, bagaimana seharusnya arsip-arsip tersebut diterima dan dipergunakan kembali.

Kearsipan merupakan suatu proses mulai dari penciptaan, penerimaan, pengumpulan, pengaturan, pengendalian, pemeliharaan dan perawatan serta penyimpanan warkat menurut sistem tertentu agar saat dibutuhkan dapat dengan cepat dan tepat

ditemukan kembali, dan bila arsip-arsip tersebut tidak berguna lagi, maka harus dimusnahkan.

#### **b. Fungsi dan Tujuan Kearsipan**

Kearsipan bagi organisasi merupakan penunjang bagi kelancaran kegiatan operasional. Melalui kearsipan, informasi dan data penting dapat diperoleh dengan cepat dan tepat. Perjalanan organisasi dapat dilihat dari data-data/arsip yang tersimpan. Oleh karena, kearsipan yang baik harus dilaksanakan. Fungsi kearsipan Alat penyimpanan warkat :

- a. Alat bantu perpustakaan, khususnya pada organisasi besar yang menyelenggarakan sistem sentralisasi.
- b. Alat bantu bagi pimpinan dan manajemen dalam mengambil keputusan
- c. Alat perekam perjalanan organisasi
- d. Mengefektifkan dan mengefesiesikan pekerjaan
- e. Alat untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi organisasi
- f. Alat untuk memberikan keterangan yang diperlukan bagi yang membutuhkan data
- g. Sumber informasi peristiwa dan kegiatan yang terjadi di kantor.

Bagi lingkungan pemerintahan dan sector publik lainnya, tujuan kearsipan menurut pasal 3 undang-undang No 43 Tahun 2009 tentang kearsipan adalah :

1. Menjamin ketersediaan arsip yang autentik dan terpercaya sebagai alat bukti yang sah.
2. Menjamin terciptanya arsip dari kegiatan yang dilakukan oleh lembaga Negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan dan perseorangan, serta ANRI sebagai penyelenggaraan kearsipan nasional.

3. Menjamin terwujudnya pengelolaan arsip yang andal dan pemanfaatan arsip sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Menjamin perlindungan kepentingan Negara dan hak-hak keperdataan rakyat melalui pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang autentik yang terpercaya.
5. Mendinamiskan penyelenggaraan kearsipan nasional sebagai suatu sistem yang komprehensif dan terpadu.
6. Menjamin keselamatan dan keamanan arsip sebagai bukti pertanggungjawaban dalam kehidupan bermasyarakat bangsa dan Negara.
7. Menjamin keselamatan aset nasional dalam bidang ekonomi, social, politik, budaya, pertahann, serta keamanan sebagai identitas dan jati diri bangsa.
8. Meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang autentik dan terpercaya.

Widjya (1998:8) dalam buku Donni Juni Priansa menyatakan bahwa tujuan dari kearsipan adalah :

- 1) Menyimpan surat dengan aman dan mudah selama diperlukan
- 2) Menyiapkan surat setiap kali saat diperlukan
- 3) Mengumpulkan bahan-bahan yang mempunyai sangkut paut dengan suatu masalah yang perlukan sebagai pelengkap.

Lebih lanjut Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang kearsipan, penyelenggara kearsipan memiliki 8 tujuan diantaranya :

( Alvyanti,2015:36-38)

- 1) Menjamin terciptanya arsip dari kegiatan yang dilakukan oleh lembaga Negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan dan perseorangan , serta Arsip Nasional

Republik Indonesia (ANRI) sebagai penyelenggara kearsipan nasional.

- 2) Menjamin ketersediaan arsip yang autentik dan terpercaya sebagai alat bukti yang sah.
- 3) Menjamin terwujudnya pengelolaan arsip yang handal dan pemanfaatan arsip sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 4) Menjamin perlindungan kepentingan Negara dan hak-hak keperdataan rakyat melalui pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang autentik dan terpercaya.
- 5) Mendinamiskan penyelenggara kearsipan nasional sebagai suatu system yang komprehensif dan terpadu.
- 6) Menjamin keselamatan dan keamanan arsip sebagai bukti pertanggungjawaban dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.
- 7) Menjamin keselamatan asset nasional dalam bidang ekonomi , sosial , politik, budaya, pertahanan, serta keamanan sebagai identitas dan jati diri bangsa.
- 8) Meningkatkan kualitas pelayanan public dalam pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang autentik dan terpercaya.

### **c. Prosedur Pengarsipan**

Prosedur pengarsipan terdiri dari prosedur pencatatan, pengendalian, dan prosedur penyimpanan. Prosedur pengarsipan setiap dokumen berbeda-beda. Sebagai contoh pada bagian ini akan ditunjukkan sebagaimana prosedur pengarsipan surat keluar dan surat masuk dalam sebuah lembaga pendidikan.

#### **1. Prosedur pencatatan dan pengendalian**

Pencatatan dan pengendalian surat masuk/keluar biasa dilakukan dengan menggunakan buku agenda, lembar disposisi, dan kartu kendali.

## 2. Buku agenda

Buku agenda adalah alat untuk mencatat surat masuk maupun surat keluar. Setiap surat yang sudah siap dikirim atau yang diterima harus dicatat dalam buku agenda. Buku agenda mencatat surat-surat masuk/keluar berdasarkan system kronologis atau urutan waktu.

### a. Buku Agenda Tunggal

Satu buku agenda yang mencatat surat masuk sekaligus surat keluar dalam satu format

### b. Buku Agenda Berpasangan

Satu buku agenda yang halaman kiri mencatat surat masuk dalam halaman kanan mencatat surat keluar,

### c. Buku Agenda Kembar

Dua buku agenda, yang satu mencatat surat masuk dan yang satu lagi mencatat surat keluar.

## 3. Lembar Disposisi

Untuk pengendalian surat yang digunakan lembar disposisi. Lembar disposisi akan beredar bersama dengan surat tersebut.

## 4. Kartu Kendali

Surat digolongkan menjadi 3 yaitu rahasia, bisasa, dan penting. Untuk surat kategori rahasia dan penting akan digunakan lembar pengantar, tetapi untuk kategori penting akan menggunakan kartu kendali.

## d. Sistem Pengarsipan

Sistem penempatan didalam didalam almari arsip dilakukan dengan beberapa cara antara lain :

### a) Sistem Nomor

Penggolongan dokumen berdasarkan nomor atau kode, lalu penyimpanan berdasarkan urut nomor. Misalnya, surat keputusan, dll. Bila digunakan sistem nomor, juru arsip harus mengadakan pengelompokan warkat-warkat yang ada menurut



permasalahannya. Baru kemudian diberikan nomor dibelakangnya.

b) Sistem Abjad

Penggolongan dokumen disusun menurut huruf pertama nama orang atau nama lembaga, kemudian menurut huruf yang kedua, dan seterusnya. Misalnya, data pegawai, pendidikan, dan siswa.

c) Sistem Geografis

Sistem geografis adalah sistem penyimpanan dokumen digolongkan menurut nama tempat atau mempunyai unit-unit organisasi di beberapa wilayah.

d) Sistem Subjek

Sistem subjek adalah sistem penyimpanan dokumen digolongkan menurut subjek/perihal/masalah dari dokumen. Dalam hal ini penggolongan berdasarkan isi dari dokumen dan kepentingan dokumen. Sistem subjek bisa dikombinasikan dengan sistem abjad. Artinya setelah digolongkan menurut subjek, lalu diurutkan menurut abjad.

e) Sistem Kronologis

Sistem kronologis adalah sistem penyimpanan dokumen digolongkan menurut urutan waktu. Penggolongan menurut waktu misalnya tanggal, bulan, tahun atau decade. Biasanya sistem ini diterapkan dengan diikuti sistem lain. Misalnya, setelah digolongkan menurut waktu, lalu menurut abjad.

Contoh pengarsipan dengan kronologis adalah dokumen tentang surat masuk, surat-surat penting yang belum dijawab, dan lain sebagainya.

## **B. Manajemen Kearsipan**

### **1) Pengertian Manajemen Kearsipan**

Agar kegiatan kearsipan dapat berjalan dengan baik, maka diperlukan penggolongan sistem kearsipan agar tujuan organisasi itu dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Pengelolaan sistem kearsipan dikenal dengan istilah manajemen kearsipan. Menurut Amsyah pekerjaan atau kegiatan yang berhubungan dengan pengurusan arsip disebut manajemen kearsipan, dengan kata lain manajemen kearsipan adalah pekerjaan pengurusan arsip yang meliputi pencatatan, pengendalian, dan pendistribusian, penyimpanan, pemeliharaan, pengawasan, pemindahan dan pemusnahan terhadap arsip yang tercipta, jadi pekerjaan tersebut meliputi siklus “kehidupan” arsip sejak lahir sampai mati. Jika arsip adalah himpunan tulisan atau catatan tertulis yang terjadi dalam organisasi, maka pekerjaan atau kegiatan yang berhubungan dengan penggunaan arsip disebut manajemen kearsipan. Jika manajemen kearsipan kurang baik, maka akan sulit untuk mendapatkan kembali data-data dan surat-surat yang tersimpan bila diperlukan sehingga pekerjaan akan memakan waktu yang lama, bahkan akan menghambat dalam menentukan keputusan dan membuat laporan.

Berdasarkan defenisi para ahli, penulis menyimpulkan manajemen kearsipan adalah proses pengaturan/pengelolaan perkantoran yang berhubungan dengan segala bentuk surat atau dokumen maupun naskah yang bertujuan untuk memudahkan penemuan kembali pada saat dokumen diperlukan. Oleh karena itu dalam pelaksanaan manajemen kearsipan seorang manajer atau pengelola kearsipan harus dapat mengelola seluruh unsur yang terlibat dalam proses pengurusan arsip sehingga pekerjaan perkantoran mudah dicapai dengan efektif dan efisien.

## 2) Faktor-faktor manajemen kearsipan

Untuk membantu kelncaran dalam mengelola kearsipan, terutama untuk mempermudah penemuan kembali suatu arsip, maka perlu diperhatikan berbagai faktor kearsipan yang baik.

Widjaya menyebutkan beberapa faktor kearsipan yang baik yaitu :

- 1) Penggunaan sistem penyimpanan secara tepat. Sistem pemberkasan (Filying System) adalah suatu rangkaian tata cara yang teratur menurut suatu pedoman tertentu untuk menyusun atau menyimpan warkat-warkat sehingga apabila diperlukan dapat ditemukan secara tepat, cepat atau lambatnya penemuan ditentukan oleh system penyimpanan arsip.
- 2) Fasilitas kearsipan memenuhi syarat. Dalam kamus administrasi, fasilitas diartikan sebagai kebutuhan yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan dalam suatu usaha kerja sama manusia.
- 3) Pegawai kearsipan yang memenuhi syarat. Syarat- syarat pegawai tata usaha pada umumnya adalah :
- 4) Memiliki pengetahuan dibidang pengetahuan umum, terutama yang menyangkut masalah surat-menyurat dan arsip.
- 5) Memiliki pengetahuan tentang seluk beluk instansinya yakni, organisasi beserta tugas-tugasnya dan pejabatnya.
- 6) Pengetahuan khusus tentang tata kearsipan, kepribadian yakni, ketekunan, kesabaran, ketelitian, kerapian, kecekatan, kecerdasan
- 7) kejujuran serta loyal dan dapat menyimpan rahasia organisasi.

Teori diatas dapat disimpulkan bahwa faktor leberhasilan manajemen kearsipan yang baik diantaranya ditentukan oleh sistem penyimpanan arsip yang tepat, hal ini menjadi penting karena akan membantu dalam penemuan kembali arsip dari tempat penyimpanannya secara mudah dan cepat.

Selain itu, fasilitas kearsipan yang baik juga dapat mendukung keberhasilan pengelolaan suatu arsip atau manajemen kearsipan. Fasilitas tersebut diantaranya adalah kertas, mesin tik, komputer, mesin stensil, stempel, map folder, lemari, dan pencahayaan yang baik.

Disamping itu, yang tak kalah penting adalah petugas arsip itu sendiri, seseorang yang diberi tugas pengelolaan arsip harus memiliki syarat-syarat tertentu agar dapat memberikan pelayanan publik terbaik bagi suatu instansi.

### 3) Ruang Lingkup Manajemen Kearsipan

Manajemen kearsipan merupakan sebuah sistem yang mencakup keseluruhan aktivitas yang dari daur hidup arsip (life cycle of a record). Oleh karena itu, ruang lingkup kearsipan mencakup segala kegiatan yang terjadi dalam pelaksanaan kearsipan. Siklus hidup arsip dimulai dari kegiatan penciptaan warkat (record creation), yaitu penulisan surat, memo, laporan, gambar, film, rekaman, dan sebagainya. Yang kemudian didistribusikan atau disampaikan kepada seseorang ataupun organisasi yang membutuhkan. Oleh penerima, warkat yang akan menjadi arsip digunakan untuk keperluan tertentu seperti sebagai bahan pertimbangan untuk memecah masalah yang dihadapi oleh organisasi.

Dari siklus daur hidup arsip yang dijelaskan di atas, maka ruang lingkup manajemen kearsipan adalah sebagai berikut :

#### a. Penciptaan arsip

Penciptaan arsip adalah segala aktivitas membuat catatan yang berbentuk tulisan, gambaran maupun rekaman mengenai hal-hal yang terjadi dalam kehidupan seseorang maupun organisasi. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam penciptaan arsip adalah sebagai berikut :

- 1) Penggunaan bahasa yang baik dan benar, maksudnya adalah menggunakan pilihan kata yang tepat dan sesuai, sehingga

mampu mendeskripsikan peristiwa yang terkandung dalam arsip itu.

- 2) Jika ada informasinya menggunakan simbol-simbol atau gambar tertentu. Maka maksud dari simbol dan gambar itu harus dideskripsikan dengan penjelasan yang jelas.
- 3) Jika data yang disampaikan dalam bentuk rekaman, maka pengambilan rekaman informasinya harus menggunakan alat rekaman atau media yang menarik.

b. Distribusi Arsip

Distribusi arsip adalah pekerjaan kedua yang dilakukan setelah penciptaan arsip dalam daur hidup arsip. Pendistribusian arsip adalah rangkaian kegiatan penyampaian atau penerimaan, pengarahannya, pencatatan, pengendalian dan penyimpanan, terhadap warkat (surat, rekaman, naskah, gambar, dan lainnya). Seiring dengan beroperasinya suatu lembaga atau organisasi, maka akan semakin banyak jenis surat yang didistribusikan pada lembaga atau organisasi tersebut. Agar pendistribusian surat masuk dan surat keluar berjalan dengan rapi, Suraja menjelaskan prosedur surat masuk dan surat keluar dengan pola sederhana (pola lama dan pola baru).

1) Prosedur pengurusan surat masuk

a. Penerimaan surat bertugas

1. Menerima surat tugas yang diantarkan oleh pengantar maupun tukang pos
2. Meneliti kebenaran alamat surat
3. Membutuhkan paraf pada bukti penerimaan
4. Menyortir surat
5. Membuka sampul dan mengeluarkan surat dari amplop dan meneliti kelengkapan lampiran dari surat
6. Menyampaikan surat kepada pengarah
7. Menyampaikan surat rahasia (penutup) pencatat.

b. Pengarahan surat

Adalah kegiatan yang akan mengarahkan surat atau menindaklanjuti surat sesuai dengan isinya, kegiatannya adalah:

1. Membaca naskah surat dan menggolongkan surat tersebut tergolong penting atau biasa.
2. Menulis isi disposisi atau pengarahan pada lembar disposisi
3. Menentukan kode klasifikasi dan indeks pada surat penting
4. Menyampaikan naskah surat pentingbiasa kepada pencatat.

c. Pencatat surat

1. Menerima surat dari pengendali atau lembar pengantar
2. Meneliti kebenaran nomor surat dan kelengkapan lampiran.

Setelah digunakan warkat disimpan, dipelihara dan disediakan kembali bila diperlukan, kemudian warkat disimpan menurut klasifikasinya, lamanya penyimpanan arsip didasarkan pada jadwal retensi arsip. Akhirnya ketika jadwal penyimpanan arsip telah lewat, dilakukan penyusutan arsip yang berupa penyimpanan dan pemusnahan arsip (Anggraini, 2010:21)

Jadwal retensi adalah daftar yang berisi jangka panjang waktu penyimpanan arsip yang dipergunakan sebagai pedoman penyusutan arsip. Penentuan jangka waktu penyimpanan arsip ditentukan atas dasar nilai kegunaan tiap-tiap berkas. Sedangkan menurut Serdayanti menjelaskan jadwal retensi arsip adalah suatu daftar yang berisi tentang jangka simpan arsip berdasarkan penetapan pemusnahan dan disimpan permanen arsip tersebut.

Dalam pembuatan jadwal retensi arsip perlu mendapatkan persetujuan dari Kepala Arsip Nasional terlebih dahulu sebelum diretensi arsip itu diberlakukan pada jadwal dalam kegiatan pemusnahan organisasi, itulah jadwal retensi dari pemusnahan arsip yang ada pada sebuah organisasi.

#### **4) Efektifitas Manajemen Kearsipan**

Efektifitas dalam manajemen kearsipan adalah bahwa tujuan kearsipan adalah agar terjaminnya keselamatan arsip dan menyediakan kembali apabila dibutuhkan, dapat tercapai. Sedangkan efisien dalam hal ini berarti bahwa arsip sebagai output dalam sistem kearsipan dapat dipenuhi, yaitu menjadi arsip yang memiliki nilai guna dan bila dibutuhkan dapat segera ditemukan dengan cepat dan mudah, dan semua ini dapat dicapai dengan biaya dan tenaga yang sedikit mungkin.

Jadi, efektifitas dalam manajemen kearsipan adalah upaya untuk menyelenggarakan sistem kearsipan agar berjalan dengan baik, ciri-cirinya adalah jika arsip tersebut dibutuhkan dan ditemukan dengan cepat dan tepat (Yohannes, 2015:34)

#### **5) Fungsi Manajemen Kearsipan**

Manajemen kearsipan dilakukan dengan cara melaksanakan fungsi-fungsi dari pada manajemen kepada kearsipan agar proses kearsipan dapat berjalan sesuai dengan tujuannya, fungsi-fungsi manajemen kearsipan adalah sebagai berikut :

##### **a) Fungsi Perencanaan**

Perencanaan (Planning) berarti menentukan tujuan untuk kinerja organisasi dimasa depan serta memutuskan tugas menggunakan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi tersebut.( Richard.L.Daft.2006:7)

Suatu perencanaan yang matang diperlukan dalam setiap kegiatan yang hendak dikerjakan. Tanpa perencanaan yang matang, kita dapat mengharapkan kegiatan yang akan dilaksanakan akan berjalan lancar sampai ke tujuan. Perencanaan merupakan suatu langkah persiapan dalam pelaksanaan suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan tertentu. Proses penyusunan rencana yang harus diperhatikan adalah menyiapkan segala sesuatu yang diperlukan dalam mencapai

tujuan. Proses penyusunan rencana yang harus diperhatikan adalah menyiapkan segala sesuatu yang diperlukan dalam mencapai tujuan yaitu dengan mengumpulkan data, mencatat, menganalisis data serta merumuskan keputusan (Yusak.2005:51)

Perencanaan pada hakikatnya adalah proses pengambilan keputusan atas sejumlah alternatif mengenai sasaran dan cara-cara yang akan dilaksanakan pada masa yang akan datang guna mencapai tujuan yang akan dikehendaki serta pemantauan dan penilaiannya atas hasil pelaksanaannya, yang dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan,

Dalam pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa yang disebut perencanaan adalah kegiatan yang dilakukan pada masa depan, akan datang untuk mencapai tujuannya. Dari defenisi diatas perencanaan mengandung unsur-unsur sebagai berikut :

- 1) Sejumlah kegiatan yang ditetapkan sebelumnya
- 2) Adanya proses
- 3) Hasil yang ingin di capai
- 4) Menyangkut masa depan dalam waktu tertentu.

Tujuan dari perencanaan yang akan direncanakan adalah sebagai berikut :

- 1) Standar pengawasan, yaitu mencocokkan antara perencanaan dengan pelaksanaan.
- 2) Mengetahui kapan pelaksanaan dan selesainya suatu kegiatan.
- 3) Mengetahui siapa saja yang terlibat (Struktur Organisasinya) baik kualifikasinya maupun kuantitasnya.
- 4) Mendapatkan kegiatan yang sistematis termasuk biaya dan kualitas pekerjaan.
- 5) Meminimalkan kegiatan-kegiatan yang tidak produktif dan menghemat biaya, tenaga dan waktu.



- 6) Memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai kegiatan pekerjaan.
- 7) Menyerasikan dan memadukan beberapa subkegiatan.
- 8) Mendeteksi hambatan kesulitan yang bakal ditemui, dan
- 9) Mengarahkan pada pencapaian tujuan,

Adapun manfaat yang ada pada suatu perencanaan itu adalah sebagai berikut :

- 1) Standar pelaksanaan dan pengawasan.
- 2) Pemilihan berbagai alternatif terbaik
- 3) Penyusunan skala prioritas, baik sasaran maupun kegiatan,
- 4) Menghemat pemanfaatan sumber daya organisasi
- 5) Membantu manajer menyesuaikan diri dengan perubahan organisasi
- 6) Alat memudahkan dalam berkoordinasi pihak terkait.

Dengan perencanaan maka segala sesuatu dapat dikoordinasi, terarah, dan dikontrol dengan mudah. Dengan dasar teori itu, maka proses perencanaan adalah hal yang harus diperhatikan sebaik-baiknya.

Menurut Stoner dan Wankel menjelaskan bahwa mengklasifikasikan rencana menjadi dua jenis utama, yaitu rencana strategis dan rencana operasional

a) Rencana Strategis

Rencana ini dirancang untuk mencapai tujuan organisasi yang luas, yaitu untuk melaksanakan misi yang merupakan satu-satunya alasan kehadiran organisasi tersebut. Perencanaan strategis adalah proses pemilihan tujuan organisasi, penentuan kebijakan dan program yang perlu untuk mencapai sasaran dan tujuan tertentu, serta penetapan metode yang perlu untuk menjamin agar kebijakan dan program strategis itu dilaksanakan. Atau secara singkat perencanaan strategis adalah proses

perencanaan jangka panjang yang formal untuk menentukan dan mencapai tujuan organisasi.

Rencana strategis sangat diperlukan dalam organisasi. Akan tetapi meskipun dipandang penting, perencanaan strategis selain memiliki kelebihan juga memiliki kelemahan. Kelebihan menggunakan perencanaan strategis adalah :

- 1) Dengan rencana strategis, manajer dapat menentukan tujuan secara jelas dan metode pencapaiannya pada organisasinya.
- 2) Membantu manajer mengantisipasi permasalahan sebelum muncul dan memecahkannya sebelum terjadi lebih buruk
- 3) Membantu manajer mengenal peluang yang mengandung resiko dan peluang yang aman dan memilih diantara peluang yang ada
- 4) Mengurangi kemungkinan deviasi dan kejutan yang tidak menyenangkan, karena sasaran, tujuan, dan strategis untuk penelitian saksama.
- 5) Melalui rencana strategis, manajer dapat memperbesar kemungkinan untuk membuat keputusan yang tahan menghadapi ujian waktu.

Sementara itu, kelemahan dengan menggunakan rencana strategis adalah sebagai berikut :

- 1) Bahaya terciptanya birokrasi besar para perencana yang dapat menghilangkan hubungan dengan produk dan pelanggan perusahaan,
- 2) Kadang-kadang perencanaan strategis cenderung membatasi organisasi pada pilihan yang paling rasional dan bebas resiko. Manajer tahunya hanya mengembangkan strategis dan sasaran tersebut yang dapat terus bertahan pada analisis perencanaan, dan dapat menghindari peluang menarik yang melibatkan tingkat ketidakpastian yang tinggi atau yang sulit dianalisis dan di komunikasikan.

## b) Rencana Operasional

Rencana operasional memberikan deskripsi tentang bagaimana rencana strategis dilaksanakan. Rencana operasional terdiri atas rencana sekali pakai dan rencana tetap.

### 1) Rencana sekali pakai

Rencana ini dikembangkan untuk mencapai tujuan tertentu dan ditinggalkan manakala tujuan tersebut telah tercapai. Rencana sekali pakai merupakan arah tindakan yang mungkin tidak akan terulang dalam bentuk yang masa akan datang.

### 2) Rencana tetap

Rencana tetap merupakan pendekatan yang sudah dilakukan untuk menangani situasi yang terjadi berulang dan dapat diperkirakan. Rencana tetap ini memberikan kesempatan kepada manajer untuk menghemat waktu yang digunakan dalam perencanaan dan pengambilan keputusan karena situasi yang serupa ditangani dengan cara yang konsisten yang telah ditemukan sebelumnya.

Perencanaan merupakan salah satu syarat mutlak untuk dapat melaksanakan manajemen yang baik, dan apabila kita tidak mengadakan perencanaan dengan baik, maka hal ini berarti kemungkinan tindakan-tindakan yang kita lakukan banyak terjadi kekeliruan sehingga akan menimbulkan pengorbanan yang besar atau malahan tujuan yang telah kita tetapkan tidak akan tercapai.

Menurut Louis A. Allen (19630), perencanaan adalah terdiri atas aktivitas yang dioperasikan oleh seorang manajer untuk berfikir kedepan dan mengambil keputusan saat ini, yang memungkinkan untuk mendahului serta menghadapi tantangan pada waktu yang akan datang, berikut ini aktivitas perencanaan yang di maksud :

1) Prakiraan (forecasting)

Prakiraan merupakan suatu usaha yang sistematis untuk meramalkan, memperkirakan waktu yang akan datang dengan penarikan kesimpulan atas fakta yang telah diketahui.

2) Penetapan Tujuan (establishing objective)

Penetapan tujuan merupakan suatu aktivitas untuk menetapkan suatu yang ingin dicapai melalui pelaksanaan pekerjaan.

3) Pemograman (programming)

Pemograman adalah suatu aktivitas yang dilakukan dengan maksud untuk menetapkan:

- a. Langkah-langkah utama yang diperlukan untuk mrncapai suatu tujuan.
- b. Unit dan anggota yang bertanggung jawab untuk setiap langkah
- c. Urutan serta pengaturan waktu setiap langkah.

4) Penjadwalan (Scheduling)

Penjadwalan adalah penetapan atau penunjuk waktu menurut kronologi tertentu guna melaksanakan berbagai macam kegiatan.

5) Penganggaran (Budgeting)

Penganggaran merupakan suatu aktivitas untuk membuat pernyataan tentang sumber daya keuangan (financing resource) yang disediakan untuk aktivitas dan waktu tertentu.

6) Pengembangan Prosedur (developing procedur)

Pengembangan prosedur merupakan suatu aktivitas menormalisasikan cara, teknik, dan metode pelaksanaan suatu pekerjaan (Siswanto.2015:45-46).

b) Fungsi Pengorganisasian

Pengorganisasian umumnya dilakukan setelah adanya perencanaan dan mencerminkan bagaimana suatu lembaga untuk mencapai apa yang telah direncanakan. Pengorganisasian

(*organizing*) meliputi penentuan dan pengelompokan tugas ke dalam departemen, penentuan otoritas, serta alokasi sumber daya diantara organisasi. (Richard.L.Daft,2006:8)

Secara umum pengorganisasian (*organizing*) diartikan sebagai penetapan struktur peran-peran melalui penentuan aktivitas-aktivitas yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Dan bagian pengelompokan aktivitas-aktivitas, penugasan kelompok aktivitas-aktivitas kepada manajer, pendelegasian wewenang untuk melaksanakannya, pengkoordinasian hubungan wewenang dan informasi baik horizontal maupun vertikal dalam struktur organisasi.

Pada dasarnya, pengorganisasian termasuk dalam kegiatan penyusunan rencana untuk menciptakan hubungan kerja antar personal dalam suatu organisasi. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa fungsi pengorganisasian merupakan fungsi perencanaan. Dalam perencanaan dilakukan pengelompokan bidang-bidang kerja dalam ruang lingkup kegiatan tertentu. Pengelompokan bidang kerja ini harus dapat menciptakan hubungan kerja yang jelas agar antara satu bidang tersebut saling melengkapi sehingga tidak terjadi tumpang tindih dan tujuan yang diharapkan dapat tercapai. (Yusak 2005:53)

Pengorganisasian menurut Handoko (2003) menjelaskan bahwa pengaturan kerja bersama sumber daya keuangan, fisik dan manusia dalam organisasi, pengorganisasian merupakan penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, sumber daya yang dimilikinya, dan lingkungan yang meliputinya.

Struktur organisasi memspesifikasikan pembagian aktivitas kerja dan menunjukkan bagaimana fungsi atau aktivitas yang beraneka macam dihubungkan sampai batas tertentu, juga menunjukkan tingkat spesialisasi aktivitas kerja. Struktur organisasi

juga menunjukkan hirarki dan struktur otoritas organisasi serta memperlihatkan hubungan pelaporannya. Struktur organisasi memberikan stabilitas dan kontinuitas yang memungkinkan organisasi mempertahankan kedatangan dan kepergian individu serta untuk mengkoordinasikan hubungannya dengan lingkungan.

Gibson dan kawan-kawan (1980) menekankan bahwa struktur bertalian dengan hubungan yang relatif pasti yang terdapat diantara pekerjaan dalam organisasi. Hubungan yang pasti tersebut timbul dari proses keputusan sebagai berikut:

1) Pembagian kerja

Permasalahan yang berhubungan dengan pembagian kerja berkaitan dengan sampai seberapa jauh pekerjaan dispesialisasikan. Seluruh pekerjaan dispesialisasikan sampai suatu tingkat dan kemampuan untuk membagi pekerjaan antara pemegang pekerjaan.

2) Departementalisasi

Proses penentuan deteran dan kedalaman pekerjaan individual bersifat analitik, yaitu jumlah tugas organisasi di pecah-pecah kedalam beberapa tugas yang dalam kelompok dinamakan departementalisasi, dan permasalahan manjerial yang muncul adalah memilih suatu dasar bagi penggambaran pekerjaan tersebut.

3) Permasalahan rentang kendali

Pada umumnya, permasalahan rentang kendali akan sama dengan keputusan mengenai berapakah jumlah bawahan yang dapat dikendalikan oleh seorang manajer. Artinya apakah organisasi akan lebih efektif apabila rentang kendali tersebut relatif luas dan sempit?

Pertanyaan tersebut pada dasarnya menyangkut penentuan jumlah aktivitas antar pribadi yang dapat di tangani oleh seorang manajer departemen.

#### 4) Delegasi kekuasaan

Permasalahan delegasi kekuasaan bertalian dengan keuntungan relatif dari desentralisasi, yaitu delegasi kekuasaan sampai pada tingkat paling rendah, dalam hirarki manajerial (Siswanto,2015:85)

#### c) Fungsi pelaksanaan

Setelah melakukan pengorganisasian, langkah selanjutnya adalah pelaksanaan (actuating). Penggerak actuating adalah salah satu fungsi manajemen yang berfungsi untuk merealisasikan hasil perencanaan dan pengorganisasian. Actuating adalah upaya untuk menggerakkan atau mengarahkan tenaga kerja serta mendayagunakan fasilitas yang ada yang dimaksud untuk melaksanakan pekerjaan secara bersama. Actuating dalam organisasi juga biasa diartikan sebagai keseluruhan proses pemberian motif bekerja kepada bawahan sedemikian rupa hingga mereka bersedia bekerja secara sungguh-sungguh demi tercapainya tujuan organisasi. Fungsi penggerak ini menempati posisi yang penting dalam merealisasikan segenap tujuan organisasi.

Oleh sebab itu, actuating juga diorientasikan agar setiap individu dalam organisasi diharapkan bersedia melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaannya tanpa menunggu perintah dari atasan. Setiap individu dalam organisasi diharapkan berinisiatif mengerjakan dan melaksanakan tugas mereka masing-masing. Merekapun diharapkan mampu menjalin kerja sama antara sesama tidak petugas atau karyawan serta mencari dan membuka akses dengan pihak eksternal tanpa perintah pimpinan (Syamsir,2013:175).

Selain istilah actuating Robbins, menyebutkan bahwa fungsi manajemen ini dengan istilah directing (memimpin). Dalam fungsi manajemen ini, pemimpin diharapkan mengarahkan dan memotivasi semua individu dalam organisasi untuk melaksanakan aktivitas untuk mencapai tujuan organisasi untuk melaksanakan aktivitas untuk

menyempurnakan tujuan organisasi. Di sisi lain menurut Terry, ada 4 dimensi yang menentukan keberhasilan suatu organisasi yaitu kepemimpinan, pengawasan, komunikasi, dan perintah.

d) Fungsi pengawasan

Pengawasan atau pengendalian (*Controlling*) merupakan fungsi keempat yang ada dalam proses manajemen. Pengendalian berarti pengawasan aktivitas karyawan menentukan apakah organisasi dapat memenuhi target tujuannya. Dan melakukan koreksi bila diperlukan manajer harus memastikan bahwa organisasi bergerak menuju tujuannya. Tren baru berupa pemberdayaan dan kepercayaan terhadap karyawan telah menyebabkan banyak perusahaan atau lembaga tidak berlaku menekankan kontrol dari atas ke bawah, dan lebih menekankan pada pelatihan karyawan untuk memantau dan mengoreksi mereka (Richard.L.Daft,2006:10)

Pengendalian atau pengawasan adalah bagian terakhir dari fungsi manajemen. Fungsi manajemen yang dikendalikan adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian itu sendiri adalah proses dari pemantauan, penilaian dan pelaporan rencana atas pencapaian tujuan yang telah ditetapkan untuk tindakan korektif guna menyempurnakan lebih lanjut.

Kegiatan pengawasan konteks manajemen dilakukan oleh seorang manajer dengan tujuan untuk mengendalikan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan yang telah diformat dalam suatu program. Adapun tujuan dari pengawasan tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Menghentikan atau meniadakan kesalahan, penyimpangan, penyelewengan, pemborosan, hambatan, dan ketidakadilan.
- 2) Mencegah terulang kembalinya kesalahan, penyimpangan, penyelewengan, pemborosan dan hambatan.
- 3) Mendapatkan cara-cara yang lebih baik atau membina yang telah baik



- 4) Menciptakan suasana keterbukaan, kejujuran, partisipasi, dan akuntabilitas organisasi.
- 5) Meningkatkan kelancaran operasional organisasi.
- 6) Meningkatkan kinerja organisasi.
- 7) Mengarahkan manajemen untuk melakukan koreksi atas masalah-masalah pencapaian kinerja yang ada. (Didin,2012:368)

Pengawasan menurut LANRI (2003) menjelaskan bahwa suatu kegiatan untuk memperoleh kepastian apakah pelaksanaan kegiatan telah dilakukan sesuai dengan rencana semula. Kegiatan pengawasan pada dasarnya membandingkan kondisi yang ada dengan yang seharusnya terjadi.

Bentuk-bentuk dari pengawasan adalah sebagai berikut :

- 1) Pengawasan melekat adalah serangkaian kegiatan yang bersifat sebagai pengendalian yang terus-menerus, dilakukan langsung terhadap bawahannya, secara preventif dan represif agar pelaksanaan tugas bawahan tersebut berjalan dengan efektif dan efisien sesuai dengan rencana kegiatan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 2) Pengawasan fungsional adalah setiap upaya pengawasan yang dilakukan oleh aparat yang ditunjuk khusus untuk melakukan audit secara bebas terhadap objek yang diawasinya.
- 3) Pengawasan masyarakat adalah pengawasan yang dilakukan masyarakat atas penyelenggaraan suatu kegiatan. Merupakan bentuk kontrol masyarakat terhadap pengelolaan sumber daya organisasi.
- 4) Pengawasan legislatif adalah lembaga pengawas yang bertugas mengawasi tindakan eksekutif. Pengawasan legislatif ini mengawasi tatacara penyelenggaraan pemerintahan dan keuangan negara.

Dan adapun manfaat yang dirasakan jika adanya pengawasan pada suatu pengelolaan adalah yang dimaksud

untuk meningkatkan akuntabilitas dan keterbukaan dalam suatu pekerjaan yang dilakukan.(Husnaini,2008:470-473)

## **2. Mutu Layanan Administrasi**

### **a. Pengertian Mutu Administrasi Pendidikan**

Tata usaha dalam arti luas adalah administrasi, administrasi yaitu proses penyeluruhan yang melibatkan semua pihak yang mewujudkan cita-cita bersama, sementara itu administrasi adalah proses kerjasama seluruh kekuatan untuk mewujudkan sekolah yang berkualitas. Sedangkan administrasi pendidikan adalah pembinaan, pengawasan dan pelaksanaan dari segala sesuatu yang berhubungan dengan urusan-urusan sekolah. Tata usaha sebagai salah satu unsur dari administrasi merupakan pelayanan terhadap penyelenggaraan usaha kerjasama, yang meliputi kegiatan pencatatan, pengiriman, dan penyimpanan bahan keterangan. Wujud daripada keterangan-keterangan yang merupakan saran pokok dari kegiatan tata usaha dapat berupa surat-menyurat, formulir, kartu-kartu, daftar-daftar, gambar, foto-foto, dan benda lainnya yang dapat memberikan keterangan.

Menurut Engkoswara, Administrasi Pendidikan adalah suatu ilmu. Dalam hal ini dapat diartikan suatu ilmu yang mempelajari bagaimana menata sumber daya pendidikan (manusia,sumber belajar, dan fasilitas) untuk mencapai tujuan pendidikan secara optimal, dan produktif, serta bagaimana menciptakan suasana yang baik bagi manusia yang turut serta dalam pencapaian tujuan pendidikan yang disepakati bersama.

Berbicara tentang mutu berarti bicara tentang sesuatu bisa barang atau jasa. Barang yang bermutu adalah barang yang sangat bernilai bagi seseorang. Barang tersebut secara fisik sangat bagus, indah, elegant, mewah, antik, tidak ada cacatnya, awet, kuat, dan ukuran-ukuran lainnya yang biasanya berhubungan dengan kebaikan (goodness), keindahan (beauty), kebenaran (truth), dan

idealitas. Hampir semua orang ingin memilikinya tetapi hanya sedikit saja yang menjangkaunya. Karena harganya biasanya sangat mahal.

Jasa yang bermutu adalah pelayanan yang diberikan seseorang atau organisasi yang sangat memuaskan, tidak ada keluhan dan bahkan orang tidak segan-segan untuk memuji dan memberikan acungan jempol. Secara substantif, mutu mengandung sifat dan taraf. Sifat adalah sesuatu yang menerangkan keadaan, sedangkan taraf menunjukkan kedudukan dalam skala (Sanusi,1995). Keragaman cara pandang mengenai sifat dan taraf memungkinkan perbedaan pendekatan terhadap mutu pendidikan. Pendekatan pertama, berdasarkan diri pada deskripsi mengenai relevansi pendidikan dengan dunia kerja. Pendekatan ini sering kali disebut pendekatan ekonomi. Pendekatan kedua, disebut pendekatan nilai intrinsik pendidikan, yang di ekspresikan dalam ukuran-ukuran sikap, kepribadian, dan kemampuan intelektual yang sesuai dengan harapan dan tujuan pendidikan nasional. Dari sudut prosesnya, mutu pendidikan merujuk kepada kegiatan penanganan transformasi masukan-masukan melalui subsistem pemrosesan menjadi keluaran serta hasil-hasil yang berasal dari masukan dan tindakan berikutnya melalui umpan balik dan evaluasi keluaran.

Konsep proses didasarkan atas asumsi bahwa pendidikan sebagai sistem terbuka mengandung subsistem masukan, keluaran, dan umpan balik secara internal dan eksternal. Berdasarkan pemahaman demikian, maka mutu proses pendidikan menunjukkan kebermutuan subsistem dalam sistem proses, yang meliputi tindakan kerja, komunikasi, dan monitoring. mutu bukanlah konsep yang mudah di defenisikan, apalagi bila untuk mutu jasa yang dapat dipersepsi secara beragam. Orang dapat saja mengartikan mutu berdasarkan kriterianya sendiri seperti sebagai berikut :

Melebihi dari yang dibayangkan dan diinginkan :

1. Kesesuaian antara keinginan dengan kenyataan pelayanan
2. Sangat cocok dalam pemakaian
3. Selalu dalam perbaikan dan penyempurnaan terus menerus
4. Dari awal tidak ada kesalahan
5. Membanggakan dan membahagiakan pelanggan
6. Tidak ada cacat atau rusak

Mutu dapat juga digunakan sebagai suatu konsep yang relatif. Pengertian ini digunakan dalam TQM. Defenisi relatif tersebut memandang mutu bukan sebagai suatu atribut produk atau layanan, tetapi sesuatu yang dianggap dari produk atau layanan tersebut. Mutu dapat dikatakan ada apabila layanan memenuhi spesifikasi yang ada. Produk atau layanan yang memiliki mutu, dalam konsep relatif ini tidak harus mahal dan eksklusif. Produk atau layanan tersebut bisa cantik, tapi tidak harus demikian. Produk atau layanan tersebut tidak harus spesial, tapi ia harus asli, wajar dan familiar.

Defenisi relatif tentang mutu tersebut memiliki dua aspek. Pertama adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi. Kedua adalah memenuhi kebutuhan pelanggan. Cara pertama, menyesuaikan diri terhadap spesifikasi, sering disimpulkan sebagai 'sesuai dengan tujuan dan manfaat'. Kadang kala defenisi ini sering dinamai defesini produsen tentang mutu. Mutu bagi produsen biasa di peroleh melalui produk atau layanan yang memenuhi spesifikasi awal yang telah ditetapkan dalam gaya yang konsisten. Para produsen menunjukan bahwa mutu memiliki sebuah sistem, yang biasa disebut sistem jaminan mutu (quality assurance system), yang memungkinkan roda produksi menghasilkan produk-produk secara konsisten, sesuai dengan standar atau spesifikasi tertentu. Sebuah produk dikatakan bermutu selama produk tersebut, secara konsisten sesuai dengan tuntutan pembuatnya.

Bagi setiap usaha kerja sama yang ingin maju dan berkembang maka pekerjaan tata usaha merupakan keharusan dan mengelolanya harus pula dengan tertib dan teratur pada setiap kantor yang telah memilikinya.

Jadi pengertian mutu administrasi menurut penulis ialah segala sesuatu yang berhubungan dengan bidang administrasi dikelola dan dihidangkan sesuai syarat dan keinginan pelanggan.

#### **b. Fungsi Administrasi Pendidikan**

Pekerjaan tata usaha yang sudah diutarakan bukanlah suatu pekerjaan yang berdiri sendiri. Pekerjaan tata usaha selalu berhubungan dengan pekerjaan-pekerjaan lainnya di dalam setiap satuan organisasi. Oleh karena itu, pekerjaan tata usaha menyediakan informasi-informasi dan catatan-catatan yang diperlukan dalam usaha melaksanakan dan mencapai fungsi-fungsi pokok organisasi. Dapatlah dikatakan bahwa pekerjaan tata usaha merupakan fungsi pekerjaan pemberi bantuna (facilitating function). Dapat dinyatakan pula bahwa pekerjaan tata usaha merupakan alat bagi manajemen dalam melaksanakan seluruh aktivitas manajerialnya yang meliputi perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), penggerakan (actuating), pengawasan (controlling), dan pengambilan keputusan (decision making).

William H. Newman menyebut “ The Work Of Administrator/Manager” dapat dibagi menjadi 5 proses (dengan akronim POASCO) yaitu:

- 1) Perencanaan atau Planning , Perencanaan ini meliputi serangkaian keputusan-keputusan termasuk penentuan-penentuan tujuan, kebijaksanaan, membuat program-program menentukan metode dan prosedur serta menetapkan jadwal waktu pelaksanaan.
- 2) Pengorganisasian (organizing), Pengorganisasian yaitu pengelompokan kegiatan-kegiatan yang di wadahkan dalam unit-unit untuk melaksanakan rencana dan menetapkan hubungan antara pemimpin dan bawahannya disetiap unit.
- 3) Pengumpulan sumber (Assembling Resource), Pengumpulan sumber berarti pengumpulan sumber-sumber yang di pergunakan untuk

mengatur kegunaan daripada usaha-usaha tersebut yang meliputi personal, uang/kapital, alat-alat/fasilitas dan hal-hal lain yang diperlukan untuk melaksanakan rencana.

- 4) Pengendalian kerja ( Supervising), Pengumpulan kerja ialah bimbingan daripada pelaksanaan pekerjaan setiap hari termasuk memberikan instruksi, motivasi (dorongan) agar mereka secara sadar menuruti segala instruksinya, mengadakan koordinasi daripada berbagai kegiatan pekerjaan dan memelihara hubungan kerja baik antara atasan dan bawahan.

Pengawasan (controlling), Pengawasan dimaksudkan untuk mengetahui bahwa asli pelaksanaan pekerjaan sedapat mungkin sesuai dengan rencana (seeing that the operating result confirm as nearly as possible to the plan). Hal ini menyangkut penentuan standar. Artinya memperbandingkan antara kenyataan dengan standar dan apabila perlu mengadakan koreksi atau pembedulan apabila pelaksanaannya menyimpang daripada rencana.

Ada beberapa tambahan fungsi administrasi :

- a) Pengambilan Keputusan (Decision Making)

Pemimpin memerlukan data-data atau keterangan-keterangan yang berdifat umum atau yang berdifat khusus untuk dapat mengetahui secara keseluruhan tentang berbagai masalah yang berhubungan dengan organisasi. Keterangan-keterangan tersebut sangat berguna dalam rangka pengambilan keputusan sehubungan dengan kebijaksanaan organisasi sehingga keputusan-keputusan itu mempunyai nilai atau bobot dalam arti terjamin akan kebenarannya.

- b) Penggerakan (Actuating)

Penggerakan atau istilah pembimbingan menurut The Liang Gie merupakan aktivitas seorang manajer dalam memerintah, menugaskan, menjuruskan, mengarahkan, dan menuntun karyawan atau personel organisasi untuk melaksanakan pekerjaan-pekerjaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Selain itu menurut Purwanto dari materi yang telah dipaparkan terdahulu, telah dipelajari bahwa didalam kegiatan administrasi terdapat uraian fungsi-fungsi administrasi, kepala sekolah hendaknya mampu mengaplikasikan fungsi-fungsi tersebut ke dalam pengelolaan sekolah yang dipimpinnya di antaranya sebagai berikut :

1. Membuat perencanaan, salah satu fungsi utama dan pertama yang menjadi tanggung jawab kepala sekolah adalah membuat perencanaan atau menyusun rencana. Maka program tahunan hendaklah mencakup bidang-bidang seperti berikut : program pengajaran, kesiswaan, kepegawaian, keuangan, dan perlengkapan.
2. Menyusun organisasi, kepala sekolah sebagai administrator pendidikan perlu menyusun organisasi sekolah yang dipimpinnya, untuk menyusun organisasi sekolah yang baik perlu diperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:
  - a. Mempunyai tujuan yang jelas.
  - b. Para anggota menerima dan memahami tujuan tersebut.
  - c. Adanya kesatuan arah sehingga dapat menimbulkan kesatuan tindakan, kesatuan pikiran, dsb.
  - d. Adanya kesatuan perintah.
  - e. Adanya keseimbangan antara wewenang dan tanggungjawannya seseorang didalam organisasi itu.
3. Bertindak sebagai koordinator dan pengarah
 

Adanya koordinasi serta pengarahan yang baik dan berkelanjutan dapat menghindarkan kemungkinan terjadinya persaingan yang tidak sehat antar bagian atau antar personal.
4. Melaksanakan pengelolaan pegawai
 

Tugas-tugas yang menyangkut pengelolaan kepegawaian ini sebagian besar dikerjakan oleh bagian tata usaha sekolah seperti pengusulan guru dan pegawai baru, kenaikan pangkat guru dan pegawai sekolah dan sebagainya. Agar pekerjaan sekolah

dilakukan dengan senang, bergairah, dan berhasil baik, maka dalam memberikan tugas atau membagi tugas pekerjaan personel, kepala sekolah hendaknya memperhatikan kesesuaian antara beban dan jenis tugas dengan kondisi serta kemampuan pelaksanaannya.

Dengan demikian fungsi-fungsi administrasi terurai menjadi : Perencanaan (Planning), Pengorganisasian (organizing), Pengumpulan Sumber (Assembling Resource), pengendalian kerja (Supervising), Pengawasan (Controlling), Penggerakan (Actuating), Pengambilan Keputusan (Decision Making).

### c. **Pengertian Mutu Pelayanan**

Mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan, adanya kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen.

Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, produk yang ditawarkan harus berkualitas. Istilah kualitas sendiri mengandung berbagai macam penafsiran, karena kualitas memiliki sejumlah level : Universal (sama dimanapun) , Cultural (tergantung system nilai budaya), Social (dibentuk oleh kelas sosial ekonomi, kelompok etnis, keluarga, teman sepergaulan) , dan Personal (tergantung preferensi atau selera individu). Secara sederhana, kualitas bisa diartikan sebagai produk yang bebas cacat. Dengan kata lain produk sesuai dengan standar (target, sasaran atau persyaratan yang bisa didefinisikan, diobservasi dan diukur). Namun, definisi berbasis manufaktur ini kurang relevan untuk sector jasa. Oleh sebab itu, pemahaman



mengenai kulaitas kemudian diperluas menjadi “fitness for use” dan “confermance to requirements”.

Siapapun dapat menerapkan pendekatan kualitas total atau Pendekatan Total Quality Manamegent (TQM) dalam menghadapi pelanggan. Dalam upaya memenuhi kebutuhan pelanggan secara berkesinambungan, salah satu pendekatan yang diterapkan memang terkait dengan banyak elemen. Inilah yang disebut TQM. Pendekatan TQM memberikan peluang bagi perusahaan atau institusi untuk melakukan pengujian kritis atas produk ataupun layanannya dari segi

- a) Proses yang dilalui untuk menghasilkan produk atau layanan tersebut
- b) Semua orang yang terlibat

Kualitas produk maupun jasa sudah pasti menentukan kepuasan pelanggan. Hal ini memfokuskan bahwa sebuah lembaga berkonsentrasi terhadap kepuasan orang-orang yang dilayani, maka dari itu kualitas menjadi hal utama yang harus diperhatikan. Ada berbagai macam pemahaman mengenai konsep kualitas, namun dengan memberikan kualitas pada produk atau jasa yang diberikan lembaga dapat berujung kepada kepuasan orang-orang yang dilayani dari pihak internal maupun eksternal.

Kualitas dalam sebuah harga mati manakala perusahaan atau lembaga ingin fokus pada peningkatan mutu. Istilah kualitas jasa terdiri dari dua kata, yaitu kualitas dan jasa. Kualitas memiliki banyak defenisi karena banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Montgomery seperti yang dikutip oleh Supranto (2011) menyatakan bahwa “ Quality is extent to which meet the requirements of people who use them”

Jadi, suatu produk dikatakan berkualitas bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Mutu didasarkan pada persepsi pelanggan, karenanya Gerson (2002) mendefinisikan mutu sebagai apa pun yang dianggap oleh pelanggan sebagai mutu.

Kata Jasa menurut Wiengand yang dikutip oleh Ratbawati (2003) “diterjemahkan dari kata service yang dalam bahasa Latin mengandung beberapa pengertian, seperti bekerja untuk seseorang, melayani seseorang, memperhatikan orang lain, membantu orang lain. Ini menunjukkan bahwa dalam memberikan jasa, harus dipertimbangkan siapa pemakai, apa yang mereka perlukan, mengapa mereka menginginkannya, pelayanan seperti apa yang mereka kehendaki, faktor apa saja yang mempengaruhi pemilihan jasa yang ditawarkan”. Dari pengertian kualitas dan jasa tersebut, maka konsep kualitas jasa pada dasarnya memadukan pengertian antara kualitas dan jasa seperti yang dikemukakan di atas. Untuk memberikan jasa layanan yang bermutu tinggi, lembaga harus memberikan suatu yang melebihi apa yang diharapkan pelanggan. Faktor terpenting dalam memberikan jasa layanan adalah “sedikit janji, banyak bukti”, hal itu dapat dijabarkan bahwa dalam memberikan jasa layanan harus selalu menjaga janji dan tidak memberikan jaminan sesuatu yang tidak diberikan”.

Berbagai perspektif mengenai kualitas layanan meliputi:

1. Pandangan transenden mengenai kualitas bersinonim dengan keunggulan bawaan : tanda-tanda standard an prentasi yang tinggi. Sudut pandang ini sering diterapkan pada seni pertunjukan dan visual. Pandangan ini berpendapat bahwa orang belajar untuk mengenali kualitas hanya melalui pengalaman yang diperoleh dari paparan berulang.
2. Pendekatan berbasis manufaktur didasarkan pada ketersediaan dan terutama sangat memperhatikan praktik-praktik teknik dan manufaktur.
3. Defenisi berbasis pengguna dimulai dengan premis bahwa kualitas terletak dimata orang yang melihatnya.
4. Defenisi berbasis nilai mendefinisikan kualitas dalam hal nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan pertukaran antara kinerja

(kesesuaian) dan harga, kualitas didefinisikan sebagai “keunggulan yang terjangkau”.

Kesimpulan dari pengertian mutu layanan atau quality service adalah suatu kondisi yang mana setiap tindakan atau kegiatan ditawarkan kepada lapangan kepada pelanggan, kemudian pelanggan dapat merasa puas atas harapannya.

#### **d. Strategi Meningkatkan Mutu Layanan**

Khusus dalam tugas-tugas pelayanan soal prosedur dan metode harus benar-benar menjadi perhatian manajemen, karena ini akan menentukan kualitas dan kecepatan dalam pelayanan, baik pelayanan manual maupun pelayanan dengan menggunakan peralatan. Mengenai teknik pencapaian tujuan ada beberapa teknik manajemen yang perlu diketahui, antara lain:

##### 1) Manajemen dengan Sasaran (Management by Objective = MBO)

Teknik ini menggunakan pendekatan pada sasaran organisasi yang dijabarkan lebih lanjut menjadi sasaran unit kerja yang paling kecil. Unit-unit kerja tersebut setelah menentukan sasaran yang dituju, lalu membuat rencana dan pengendaliannya bersama dengan unit tingkat manajemen.

Dengan teknik demikian semua tingkat manajemen tersusun secara sadar atas tugas-tugasnya dan merasa bertanggung jawab penuh terhadap tercapainya sasaran yang menjadi tanggung jawabnya.

##### 2) Manajemen Hasil (Management by Result = MBR)

Teknik manajemen hasil, sesungguhnya mempunyai prinsip sama dengan teknik MBO, hanya bedanya disini jelas-jelas pendekatannya pada hasil organisasi, yang sudah tentu dapat diukur. Teknik MBR ini merupakan perkembangan dari teknik MBO, hanya dasar pendekatannya lebih nyata.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa strategi meningkatkan mutu layanan itu penting. Dalam penerapannya semua unsur yang ada disekolah haruslah memiliki

kesadaran dalam mewujudkan strategi meningkatkan mutu pelayanan untuk mencapai kepuasan dari pengguna jasa pendidikan. Dengan demikian diharapkan mutu pelayanan terus meningkat dan kegiatan sekolah dapat berjalan dengan kondusif dan terselenggara dengan baik.

### C. Penelitian yang Relevan

Berdasarkan penelitian yang terdahulu, ada beberapa penelitian yang memiliki relevansi dengan judul yang diteliti oleh penulis.

1. Penelitian yang dilakukan **Siti Musyarofah, Tahun 2010, yang berjudul “Pelaksanaan Manajemen Kearsipan dalam Ketatausahaan di SMP Dua Mei Ciputat”** pada penelitian ini dijelaskan bahwa pelaksanaan manajemen kearsipan dalam ketatausahaan disekolah SMP Dua Mei Ciputat, pada SMP tersebut pada bidang kearsipan di tata usahanya masih sangat tidak dikelola dengan baik, dengan tidak terkelolanya arsip pada tata usaha sekolah tersebut, maka diterapkanlah fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaannya, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasannya agar tata usaha yang ada pada sekolah tersebut pada bidang kearsipannya dapat terkelola dengan baik, dan sesuai dengan manajemen kearsipan.

Berbeda dengan penelitian yang akan penulis uraikan selain terletak pada objek penelitiannya dan juga terletak pada pokok bahasan yang akan penulis uraikan, yaitu penulis ingin mengetahui bagaimana implementasi manajemen kearsipan dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MAS Plus Padang Ganting, juga dilihat dari fungsi-fungsi manajemen yang di dalamnya juga terdapat upaya dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MAS Plus Padang Ganting.

2. Penelitian yang dilakukan **Della Praditya Alvyanti, Tahun 2015, yang berjudul “ Pengelolaan Arsip SMA Negeri di Kota Yogyakarta”** pada penelitian ini dijelaskan bahwa penulis mengambil gambaran tentang pengelolaan arsip yang ada di SMA se-Kota

Yogyakarta, jadi dari semua SMA yang ada didata setiap kearsipannya, data kearsipan diambil berdasarkan masa kerja, pendidikan terakhir, pembinaan diklat, status kepegawaiannya, semua diambil dan dari situ didapatkan gambaran bagaimana pemahaman kearsipan semua petugas arsip dalam mengelola arsip, dan dari hasil yang ada dapat di lihat perbandingan dari tiap-tiap data yang ada.

Berbeda dengan penelitian yang akan penulis uraikan selain terletak pada objek penelitiannya dan juga terletak pada pokok bahasan yang akan penulis uraikan, yang mana dalam penelitian yang dia lakukan mengenai gambaran tentang pengelolaan arsip se-Kota Yogyakarta diambil berdasarkan masa kerja, ataupun pendidikan terakhirnya. Penulis hanya memfokuskan mengenai implementasi manajemen kearsipan dan upaya dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MAS Plus Padang Ganting.

3. Dalam jurnal yang dibuat oleh **Maslina Neri,dkk tahun 2014 yang berjudul “ Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor KORPS Pegawai Republik Indonesia (KORPSRI) Kabupaten Kutai Barat “**pada jurnal ini lebih memfokuskan pada manajemen kearsipan yang diterapkan pada kearsipan serta lebih memperhatikan dari segi sarana dan prasarana yang ada, bagaimana bentuk manajemen kearsipannya yang dilihat dari segi sarana dan prasarananya, jika sasaran prasarana penyimpanan arsipnya, maka arsip yang sesuai dengan manajemen kearsipan maka dapat terkelola dengan baik, dan dapat menciptakan layanan publik yang bermutu pada kantor tersebut.

Berbeda dengan penelitian yang akan penulis uraikan selain terletak pada objek penelitiannya dan juga terletak pada pokok bahasan yang penulis akan uraikan, yaitu penulis ingin mengetahui bagaimana implemementasi manajemen kearsipan dan upaya dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MAS Plus Padang Ganting.

4. Skripsi yang diteliti oleh Rizka Zayyana pada tahun 2016 yang berjudul “ **Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Pembangunan UIN JAKARTA**”. Penelitian ini membahas tentang 3 sub bagian tenaga administrasi, yaitu : bagian pendidikan & pengajaran, keuangan & kepegawaian, dan umum. Program kegiatan untuk para tenaga administrasi sudah berjalan cukup efektif. Hal ini dapat terlihat dari kinerja tenaga administrasi dengan strategi yang dilakukan yaitu memudahkan system pembayaran SPP dengan online yang sudah diterapkan sejak 2006, program SIMAK memudahkan para guru menginput nilai secara online. Pengintegrasian program dari para tenaga administrasi dengan kegiatan sehari-hari di sekolah masih berjalan meskipun terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan. Berbeda dengan penelitian yang penulis uraikan selain terletak pada objek penelitiannya dan juga terletak pada pokok bahasan yang akan penulis uraikan, yaitu penulis ingin mengetahui bagaimana implementasi manajemen kearsipan dalam upaya meningkatkan mutu layanan administrasi di MAS Plus Padang Ganting.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif dipilih karena peneliti bermaksud untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena tertentu secara mendalam dan terperinci. Metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2012, p.1) adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Penelitian ini diajukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena pada MAS Plus Padang Ganting, khususnya terkait dengan manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu layanan administrasi. Sehingga, pada kegiatan mengumpulkan, mengungkapkan, berbagai masalah dan tujuan yang akan dicapai.

#### **B. Latar dan Waktu Penelitian**

##### **1. Latar dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di MAS Plus Padang Ganting, Simpang Aie Angek padang ganting.





### **C. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian yaitu suatu alat atau media yang digunakan untuk mengumpulkan data. Sesuai dengan pendapat yang di kemukakan oleh Sugiyono (2012, p.102) bahwa “instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. “Pada penelitian kualitatif ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama, untuk tahap selanjutnya apabila fokus permasalahan dalam penelitian sudah ditemukan dan jelas. Maka, peneliti akan mengembangkan instrumen.

### **D. Sumber Data**

Sumber data adalah sumber informasi yang peneliti dapatkan dari sesuatu yang akan diteliti yang mana sumber data terdiri dari data primer dan sekunder.

1. Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh dari subjek penelitian itu sendiri yaitu Kaur Tata Usaha , Kepala sekolah, dan Guru MAS Plus Padang Ganting, yang mana subjek penelitian tersebut dapat memberikan pelayanan terhadap lingkungan sekolah, suatu objek penelitian itu sendiri yaitu manajemen kearsipan dalam pelayanan administrasi MAS Plus Padang Ganting.
2. Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari : dokumen, rekaman, observasi dan wawancara.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan dua cara yaitu wawancara, dan studi dokumentasi. Adapun pembahasannya adalah sebagai berikut:

#### **1. Observasi**

Tahap observasi ini digunakan juga sebagai metode utama, disamping wawancara, untuk mengumpulkan data tentang pelaksanaan kearsipan. Observasi ini dilakukan secara langsung di MAS Plus Padang Ganting. Observasi menjadi amat penting karena pada penelitian kualitatif lebih menekankan proses dari pada produk. Data tentang proses lebih cocok di ambil dengan observasi karena penelitian melihat, mendengar, merasakan, dan terlibat secara langsung apa yang terjadi di lapangan

## 2. Wawancara

Wawancara digunakan oleh peneliti dalam teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan-permasalahan yang terjadi dan ingin mengetahuinya secara lebih mendalam yaitu dengan bertukar informasi atau berdialog dengan Kaur Tata Usaha, Kepala Sekolah, dan Guru dengan melakukan tanya jawab secara langsung terkait dengan permasalahan yang penulis teliti. Sesuai dengan Esterberg (dalam Sugiyono, 2014, p.72) mengemukakan bahwa “wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.”

## 3. Dokumentasi

Dokumen-dokumen tertulis merupakan sumber pendukung lainnya selain sumber manusia melalui observasi dan wawancara. “Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang “(Sugiyono, 2014, p.82). Dokumentasi pada penelitian ini diantaranya seperti foto-foto kearsipan padabagian tata usahanya, serta dokumen berbentuk tulisan seperti data arsip dan lain sebagainya.

## F. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data periode tertentu. Pada saat wawancara peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai, bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis setelah terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu.

Dalam buku sugiyono, Miles Ang Huerman mengemukakan bahwa analisis dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif melalui proses data reduction, data display, dan verification (Sugiyono,2010,294).

Aktivitas dalam analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan:

### 1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan pemilihan data yang diperoleh dari lapangan. Data dari wawancara semua informan dikelompokkan sesuai pertanyaan wawancara yang sama. Setelah disimpulkan garis besar hasil wawancara lalu di kelompokkan dengan hasil observasi dan studi dokumen yang berkaitan. Setelah data di kumpulkan berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi diambil benang merah kesamaan pola kemudian dirangkum berdasarkan pertanyaan penelitian.

Pada penelitian ini data manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MAS Plus Padang Ganting dilakukan reduksi data sehingga diperoleh hasil data sesuai kondisi yang ada. Untuk tahap perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan manajemen kearsipan tidak dapat dilakukan observasi, tetapi dilakukan dengan wawancara dan bisa juga dengan dokumentasi. Untuk memperoleh data tentang mutu layanan bisa dengan observasi dan wawancara. Selain itu, dokumen yang ada hanya mengenai arsip yang ada di MAS Plus Padang Ganting dalam bentuk Surat Masuk-Surat Keluar.

## 2. Penyajian Data

Setelah data direduksi dan dibuat pola-pola khusus sesuai tema dan pokok permasalahan, sehingga data tersebut dapat memberikan informasi yang jelas dan dapat dipahami. Data yang telah dirangkum sesuai pertanyaan penelitian dipaparkan dalam bentuk narasi sesuai dengan rumusan masalah penelitian/pertanyaan penelitian yaitu tentang Implementasi manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MAS Plus Padang Ganting.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Setelah display data tahap selanjutnya adalah penarikan kesimpulan. Data yang telah dibuat narasi dalam display data kemudian disajikan dalam hasil penelitian. Pemaparan hasil penelitian disertai bukti-bukti lapangan dari wawancara, observasi dan studi dokumen. Dari hasil penelitian kemudian peneliti membandingkan dengan teori. Hasil akhir berupa kesimpulan serta

saran terhadap manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MAS Plus Padang Ganting.

### **G. Teknik Penjaminan Keabsahan Data**

Untuk memeriksa keabsahan data dan faliditas data, maka penulis menggunakan triangulasi data, yakni teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu (Lexy j.Moloeng,2006:330). Dengan menggunakan teknik sebagai berikut :

#### **1. President Observation ( Ketekunan Pengamatan )**

Merupakan mengadakan observasi secara teru- menerus terhadap objek penelitian guna memahami gejala lebih mendalam terhadap berbagai aktivitas yang sedang berlansung dilokasi penelitian.

#### **2. Triangulasi**

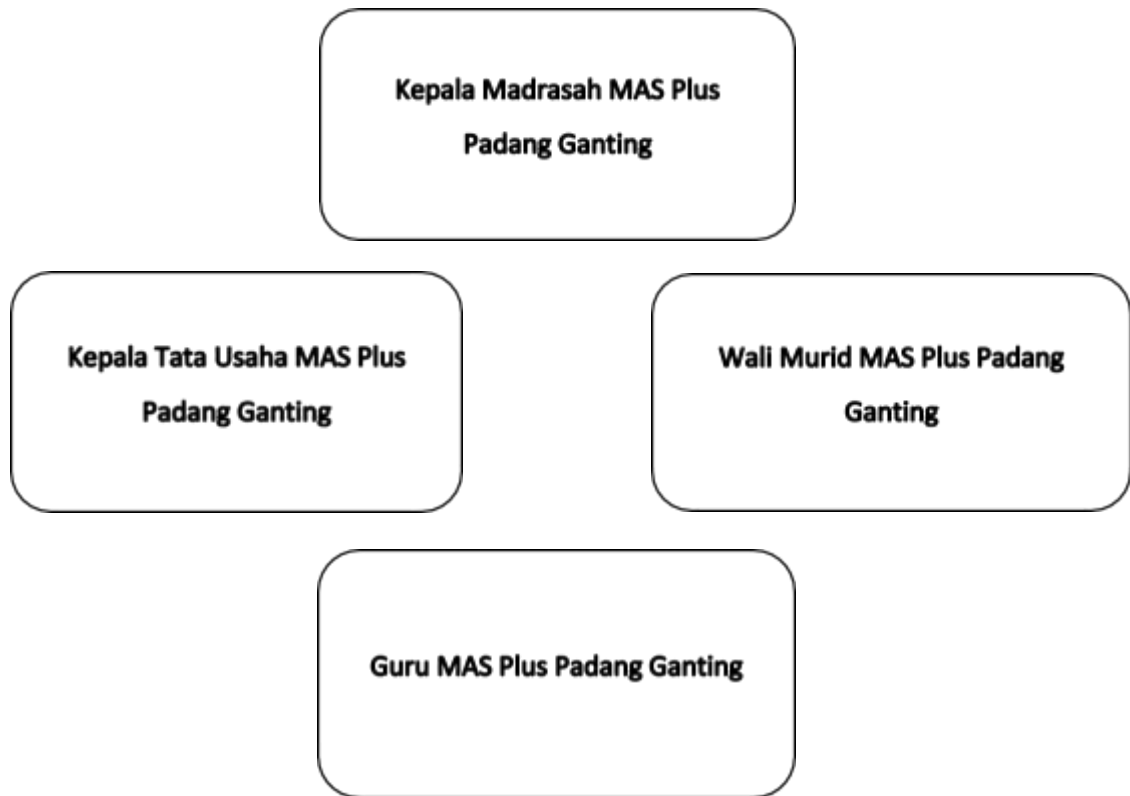
Teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau pembanding terhadap data. Tringulasi dilakukan dengan cara mengecek hasil wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi serta mengecek kembali data yang diterima dari informan satu dengan yang lainnya.

Menurut Sugiyono (2014:439-441) Tringulasi dalam penelitian ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Tringulasi dibagi tiga yaitu :

##### **a. Triangulasi Sumber**

Triangulasi sumber juga dapat disebut triangulasi data untuk menguji kreadibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber dari hasil wawancara. Misalnya dalam penelitian ini dilakukan dengan mengecek data yang telah diperoleh dari Kepala Madrasah MAS Plus padang ganting sebagai kunci informan dengan data yang diperoleh dari beberapa informan lainnya yaitu : Manajemen perancangan , manajemen pengorganisasian , manajemen pelaksanaan , dan manajemen pengawasan kearsipan .

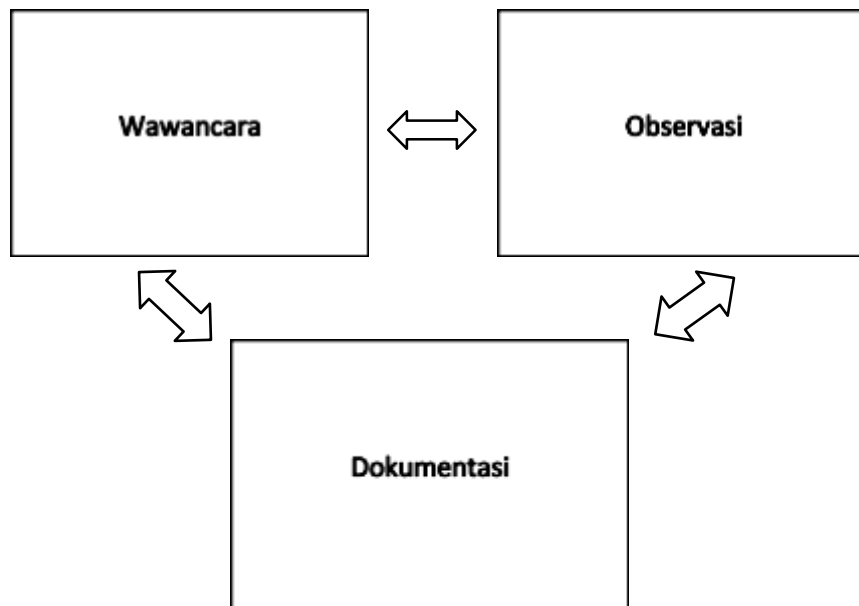
**GAMBAR. 1**  
**Triangulasi Sumber Data**



b. Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dari wawancara bersama informan melalui observasi dan studi dokumentasi. Jika dengan triangulasi menghasilkan data yang sama maka bisa di ambil kesimpulan, tetapi jika triangulasi metode mengasilkan data yang berbeda maka dipastikan kembali kebenaran data tersebut kepada informan. Teknik triangulasi metode ini digunakan dengan cara mengumpulkan data sejenis tetapi menggunakan metode berbeda.

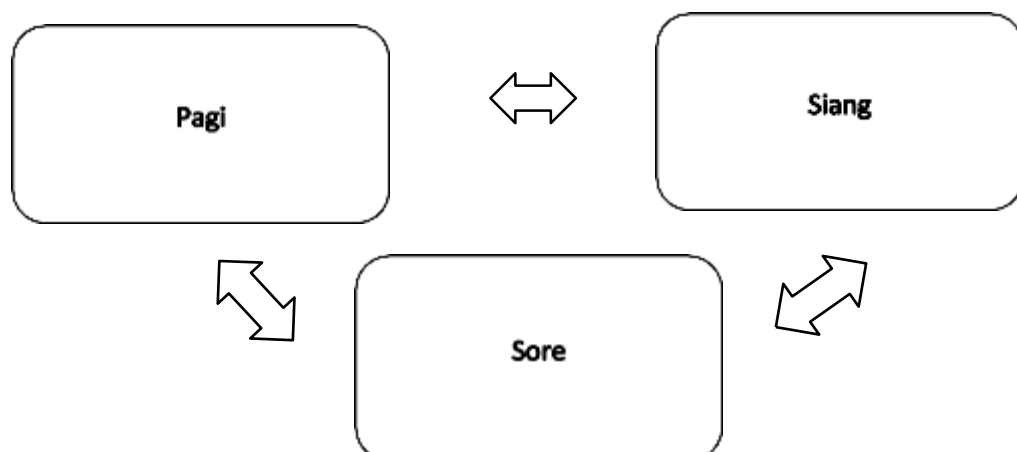
**GAMBAR. 2**  
**Triangulasi Teknik Pengumpulan Data**



c. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu juga merupakan salah satu factor yang dapat mempengaruhi kreadibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga kredibel.

**GAMBAR. 3**  
**Teknik Waktu Pengumpulan Data**



## **BAB IV**

### **TEMUAN/HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Temuan Umum**

##### **1. Gambaran Umum MAS Plus Padang Ganting**

###### **a. Sejarah Singkat Berdirinya MAS Plus Padang Ganting**

MAS Plus Padang Ganting ini didirikan oleh beberapa kelompok masyarakat Padang Ganting dengan tujuan yang mulia yaitu untuk mencegah putus sekolah bagi generasi penerus Padang Ganting karena pada umumnya ekonomi masyarakat Padang Ganting pada saat itu lemah. Bahkan samapai sekarang biaya sekolah anak di Madrasah ini dibebaskan dan diberi seragam empat stell (putih abu-abu, batik, pramuka dan olah raga) bagi siswa baru masuk. Mereka didik oleh guru-guru yang mau berkorban waktu dan tenaga demi generasi penerus Padang Ganting tanpa mengharapkan imbalan (belum diberi kesejahteraan).

Pada awalnya sekolah ini dikepalai oleh bapak Drs. Abu bakarr darr selama dua tahun yaitu dari tahun 2001- 2003. Martalius S.Pd selama 1 tahun, Hurriyah S.Ag selama satu tahun, Drs. Jlinus selama lima tahun, Sudirman, M.Pd.I selama satu tahun. Dan pada tahun 2011 sampai sekarang dikepalai oleh bapak Hardison, M.Ag. Dibawah kepemimpinan beliau mulai merintis dan mencari solusi serta kemajuan madrasah bahkan dengan berkat Allah SWT kemajuan sekolah ini mulai berkembang mulai dari kesejahteraan guru maupun pembagngunan madrasah.

Guna mendukung pelaksanaan proses belajar mengajar tersedia sarana fisik utama yang cukup memadai. Disamping itu didukung oleh prasarana pendukung antara lain halaman atau tempat bermain peserta didik yang cukup luas, lingkungan yang asri, sejuk, nyaman, musholla yang sederhanan dan tempat berwudhu, labor komputer serta sarana belajar lainnya.

**b. Profil MAS Plus Padang Ganting**

- |                             |  |
|-----------------------------|--|
| 1. Nomor Statistik Madrasah | 131213040013   |
| 2. NPWP                     | 78095 536 5 204 000  |
| 3. NPSN                     | 60728288   |
| 4. Nama Madrasah            | : MAS Plus Padang  |
| Ganting                     |  |
| 5. Alamat                   |  |
| a. Jalan                    | : Simpang Aie Angek  |
| b. Jorong                   | : Koto Gadang Hilir  |
| c. Nagari                   | : Padang Ganting   |
| d. Daerah/Kategori          | : Pedesaan   |
| e. Kecamatan                | : Padang Ganting   |
| f. Kabupaten                | : Tanah Datar  |
| g. Provinsi                 | : Sumatra Barat  |
| h. Kode Pos                 | 27282  |
| i. Email                    | :  |
|                             | <a href="mailto:mas.pagan@gmail.com">mas.pagan@gmail.com</a>                         |
| j. Website                  | :  |
|                             | <a href="http://www.maspluspadangganting.sch.id">www.maspluspadangganting.sch.id</a> |
| 6. Tahun Berdiri Sekolah    | 2002   |
| 7. Nomor Rekening           | : 0169-01-006937-53-   |
| 8                           |  |
| 8. Status Sekolah           | : Swasta   |
| 9. Waktu Penyelenggaraan    | : Pagi   |
| 10. Status Sekolah          | : Terakreditasi “B”  |
| 11. Kepala Sekolah          |  |
| a. Nama Lengkap             | : Hardison, M.Ag   |
| b. Pendidikan Terakhir      | : Pasca Sarjana (S2)   |
| c. Jurusan                  | : Tafsir Hadist  |
| d. Nomor Hp                 | 081363158777   |
| 12. Wilayah LPMP            | : Sumatera Barat   |



**c. Data Siswa**

**Tabel 2**

Tahun Pelajaran	Kelas X		Kelas XI		Kelas XII		Jumlah	
	Jum. Siswa	Jum. Rombel	Jum. Siswa	Jum. Rombel	Jum. Siswa	Jum. Rombel	Jum. Siswa	Jum. Rombel
1	2	3	4	5	6	7	8	9
2019/2020	30	2	34	2	42	2	106	6
2020/2021	35	2	28	2	35	2	98	6
2021/2022	26	2	34	2	28	2	88	6

**d. Data Tenaga Pendidik dan Kependidikan**

**1. Tenaga Pendidik**

**Tabel 3.1**

Ijazah Tertinggi	Jumlah		Total	Ket.
	Guru Tetap	Tidak Tetap		
S-2	1	1	2	
S-1	14	8	22	
D-III	-	-	-	
D-II	-	-	-	
D-I	-	-	-	



#### 4. Struktur Tata Usaha MAS Plus Padang Ganting Gambar.5



#### e. Sarana dan Prasarana

1. Data Lahan dan Ruangan :
  - Luas Lahan : 5000m<sup>2</sup>
  - Luas Bangunan : 2.000m<sup>2</sup>
  - Status : Wakaf
  - Nomor Setifikat : 14
2. Status Akreditasi : B
3. Ruang Kepala Madrasah

Tabel 4.1

No	Nama Alat	Spesifikasi	Total
1	Sofa Tamu		1
2	Komputer		1
3	Lemari		1
4	Meja Kerja		2
5	Finger Print		1
6	Gambar Presiden		1
7	Gambar Wakil Presiden		1
8	Kursi		2
9	Rak Buku/file		1
10	Jam Dinding		1
11	Papan Informasi		1
12	Kotak Saran		1
13	Papan Statistik		1
14	Tempat Sampah		1
15	Kipas Angin		1

## 4. Ruang Tata Usaha

Tabel 4.2

No	Nama Alat	Spesifikasi	Total
1	Meja Kerja		3
2	Lemari		2
3	Printer		3
4	Laptop		3
5	Dispenser		1
6	Filing cabinet		1
7	Kursi		3

8	Gambar Presiden		1
9	Gambar Wakil Presiden		1
10	Jam Dinding		1
11	Papan statistic		1
12	Soket listrik		1
13	Tempat sampah		1

#### f. Visi & Misi MAS Plus Padang Ganting

##### Visi

***“ Generasi Tuan Kadhi yang religi, Berprestasi dan berwawasan lingkungan ”***

##### Misi

1. Meningkatkan penghayatan dan pengamalan ajaran agama dan budaya bangsa, sehingga menjadi sumbu kearifan dalam bersikap dan bertindak.
2. Melaksanakan pembelajaran dan bimbingan serta melayani secara optimal berdasarkan 5 nilai budaya kerja kementerian agama (integritas, Profesional, Inovasi, Tanggung Jawab dan Keteladanan)
3. Menyempurnakan sistemakuntabilitas dalam pengolahan administrasi madrasah.
4. Menyempurnakan system informasi secara vertical dan horizontal dengan seluruh elemen terkait.
5. Menciptakan prestasi dalam berbagai kegiatan pengembangan diri (ekstrakurikuler)
6. Menciptakan lingkungan madrasah yang tertib, indah, damai dan sebagai miniatul masyarakat islami.
7. Mempersiapkan lulusan yang berkualitas, berprestasi baik dalam bidang akademis maupun dalam bidang agama serta memiliki daya saing yang tinggi.

## A. Temuan Khusus

1. Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Tata Usaha di MAS Plus Padang Ganting
  - a. Perencanaan manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi tata usaha

Bahwa dalam kegiatan kearsipan untuk meningkatkan pelayanan administrasi di MAS Plus Padang Ganting memang tidak dilakukan terlebih dahulu, perencanaan hanya dilakukan apabila sudah banyak arsip-arsip yang menumpuk atau biasanya dilakukan hanya dalam satu periode saja , atau setiap akhir tahun ajaran. Hasil wawancara dengan kepala madrasah sebagai berikut:

“Dalam bidang perencanaan kegiatan kearsipan, sejauh ini ada perencanaan yang jelas, kegiatan pengarsipan hanya dilakukan apabila sudah banyak arsip-arsip yang terbina, begitu seterusnya, dan untuk penyusunan arsip-arsip yang ada biasanya disusun dalam satu periode 1 tahun ajaran, biasanya diakhir tahun”.  
( Sumber : wawancara, 04 Januari 2022 diruangan kepala sekolah )

Sejalan dengan wawancara dengan kepala madrasah MAS Plus Padang Ganting mengenai perencanaan dalam manajemen kearsipan.

“Mengenai suatu perencanaan tentang kearsipan, sejauh ini memang tidak ada dilakukan, akan tetapi bentuk perencanaan tersebut dilakukan satu tahun ajaran itu biasanya pada akhir tahun, atau apabila arsip-arsip yang ada sudah menumpuk diruangan kepala madrasah ”.  
( Sumber : wawancara, 04 januari 2022 diruangan kepala sekolah )

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa perencanaan manajemen kearsipan di MAS Plus Padang Ganting memang tidak dilakukan ,perencanaan hanya dilakukan apabila sudah banyaknya arsip-arsip yang menumpuk atau biasanya juga

dilakukan hanya dalam satu periode saja atau pada akhir tahun ajaran. Padahal untuk ukuran suatu urusan yang sangat penting itu ialah urusan arsip, yang harusnya dilakukan perencanaan terlebih dahulu yang dilakukan oleh kepala tata usaha. Di MAS Plus Padang Ganting terdapat jadwal retensi arsip tapi tidak melibatkan ahli kearsipan di madrasah tersebut. MAS Plus Padang Ganting juga membuat aturan mengenai peminjaman arsip dengan melihat kode yang tertera. Didukung oleh wawancara dengan kepala tata usaha yaitu

“ Kalau itu ada kodenya, jika peminjaman itu ada pada buku pinjam. di dalam buku itu ada no, tanggal, siapa yang meminjam, kapan tanggal dikembalikan. Tapi disini sangat jarang yang meminjam. Soalnya sudah ada duplikat copy-an arsip-arsip. Seperti surat masuk dari luar ke sekolah, kemudian sekolah mengarsip yang asli kemudian surat di fotocopy untuk diberikan kepada yang bersangkutan. Jadi kalau yang dipinjam itu sangat jarang, tapi ada juga yang hilang, ya kita tinggal menggandakan lagi terus diberikan kepada yang bersangkutan, akan tetapi sekolah juga memiliki prosedur peminjaman juga cuma kita gak membuatnya karna ketika surat-surat itu dibutuhkan kita langsung membuat duplikat dan memberikan langsung kepada membutuhkan surat tersebut. Contohnya ada arsip yang dipinjam oleh guru yang mau naik pangkat itupun peminjamannya tidak boleh dibawa langsung keluar dari ruangan tata usaha karena dikhawatirkan arsip itu bisa hilang, jadi nanti susah untuk mencarinya lagi nak “  
(Sumber: wawancara, 04 Januari 2022 diruangan tata usaha madrasah, pukul 10.00 WIB )

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam peminjaman arsip yang ada di MAS Plus Padang Ganting mempunyai cara tertentu, agar arsip yang dipinjam tidak hilang, dan juga agenda surat masuk atau surat keluar, dan arsip yang disusun menurut ketentuan yang sudah diatur pegawai tata usaha sebelumnya, namun tidak ada ahli kearsipan dalam pembuatan retensi arsip itu sendiri.

b. Pengorganisasian manajemen kearsipan

Mengenai fungsi pengorganisasian bahwa MAS Plus Padang Ganting memiliki 4 orang pegawai tata usaha yang masing-masing memiliki tugas dan fungsi yang berbeda-beda.

Senada dengan wawancara dengan kepala tata usaha.

No.	Nama	Jabatan	Fungsi dan Tugas
1.	Yanti Ariani, S.Pt	Kepala TU	Leader
2.	Irda Susrianti, S.Pt	Kaur TU	Persuratan
3.	Mastomy, S.Pd	Kaur TU	Absensi
4.	Riki Jaswardi, S.Pd	Kaur TU	Operator Simpatika

“ Pegawai tata usaha yang bekerja di MAS Plus Padang Ganting ini ada sebanyak 4 orang yaitu saya sendiri Yanti Ariani selaku kepala tata usaha disini, yang bertugas sebagai pengarah jalannya administrasi yang ada di tata usaha secara lebih umum, sekaligus menangani kegiatan kearsipan yang juga dibantu oleh rekan saya Irda Susrianti selaku pegawai yang memegang masalah persuratan, Mastomy yang bertugas dalam mengurus absensi guru maupun siswa , dan Riki Jaswardi yang memegang tugas sebagai operator simpatika” (Sumber: wawancara, 04 januari 2022 diruangan tata usaha madrasah, pukul 10.00 WIB)

Seperti yang di ungkapkan kepala MAS Plus Padang Ganting bahwa :

“ Yang terlibat dalam proses pengorganisasian adalah pegawai tata usaha yang bekerja di MAS Plus Padang Ganting ini ada sebanyak 4 orang yaitu, Yanti Ariani selaku kepala tata usaha yang bertugas mengarahkan jalannya administrasi yang ada di tata usaha secara lebih umum, sekaligus menangani masalah kearsipan yang juga dibantu oleh Irda Susrianti selaku pemegang tugas bagian persuratan, Mastomy yang bertugas mengurus absensi guru dan siswa dan Riki Jswardi yang memegang tugas sebagai operator simpatika. Masing - masing mempunyai



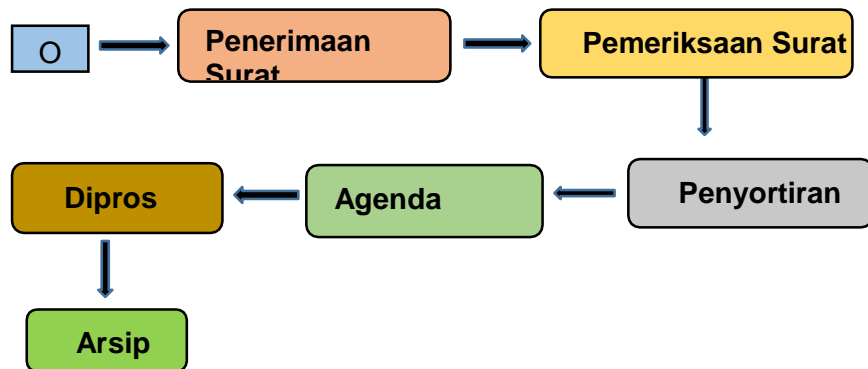
kewenangan dan tugas yang berbeda tapi dalam tujuan yang sama. “ (Sumber: wawancara, 04 januari 2022 diruangan kepala madrasah pukul : 10.00 WIB ).

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa pengorganisasian pada manajemen kearsipan di MAS Plus Padang Ganting memiliki 4 orang pegawai tata usaha yang masing masing mempunyai tugas dan wewenang yang berbeda beda satu sama lainnya, sedangkan yang bertugas penuh tentang kearsipan yang ada di madrasah tersebut memang tidak adanya arsiparis yang ditunjuk secara khusus , akan tetapi lebih dilimpahkan kepada kaur tata usaha itu sendiri, tetapi dalam hal memberikan pelayanan administrasi semua pegawai tata usaha yang bersangkutan berhak dalam memberikan pelayanan administrasi di MAS Plus Padang Ganting .

c. Pelaksanaan dalam manajemen kearsipan

Adapun pelaksanaan kearsipan yang ada di MAS Plus Padang Ganting, pelaksanaannya dilakukan secara bersama-sama , namun yang mempunyai tugas yang atau yang memiliki tanggung jawab penuh terhadap kearsipan adalah kaur tata usaha. Dan juga pelaksanaan terhadap pelayanan administrasi semua tata usaha bertanggung jawab atas itu. Di MAS Plus Padang Ganting mengenai fasilitas ataupun sarana dan prasarananya sudah sesuai dengan anggaran dan kebutuhan madrasah untuk satu tahun periode. Dalam pelaksanaannya pegawai tata usaha selalu bekerja sama dalam pelayanan administrasinya, untuk pelaksanaannya sudah sesuai dengan yang di rencanakan , karena di MAS Plus Padang Ganting tidak ada perencanaan terhadap kearsipan yang ada hanya perencanaan ketika arsip sudah banyak yang menumpuk , jadi untuk pelaksanaannya sejalan dengan yang di rencanakan.

Siklus Surat Masuk dan Surat Keluar :



Sesuai wawancara dengan kaur tata usaha :

“Pelaksanaan kearsipan yang ada di MAS Plus Padang Ganting dilakukan secara bersama-sama terutama dalam hal pelayanan administrasinya, namun yang mempunyai tugas dan tanggung jawab penuh terhadap kegiatan kearsipan adalah kaur tata usaha itu sendiri” ( Sumber: wawancara, 04 januari 2022 diruangan tata usaha madrasah pukul 10.00 WIB).

Dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan manajemen kearsipan di MAS Plus Padang Ganting dilakukan secara bersama-sama dengan penuh tanggung jawab itu langsung kaur tata usaha itu sendiri, namun dari segi pelayanan administrasi dilakukan secara bekerja sama pegawai tata usaha.

Pengandaan fasilitas ataupun sarana dan prasarana mengenai kearsipan ataupun yang lainnya sudah disesuaikan dengan anggaran dan kebutuhan madrasah dalam satu ajaran.

Sesuai dengan wawancara dengan kepala madrasah.

“ Kepala madrasah mengakui bahwa pengadaan fasilitas kearsipan di MAS Plus Padang Ganting sudah disesuaikan dengan kebutuhan dan anggaran yang ada di sekolah, karena semua anggaran yang ada di sekolah ini, itu sudah di anggarkan untuk fasilitas kearsipannya, misalnya pembelian almari baru, apabila sudah penuh , dan pembelian rak buku untuk menampungkan arsip-arsip yang ada. Atau bisa saja untuk pembelian map-map untuk penyimpanan arsip agar bisa terhindar dari kerusakan” (Sumber : wawancara, 04 januari 2022 dirungan kepala madrasah, pukul 10.00 WIB)

Jawaban di atas didukung dengan wawancara kaur tata usaha.

“ Bahwa pengadaan fasilitas kearsipan di MAS Plus Padang Ganting sudah disesuaikan dengan kebutuhan dan anggaran yang tersedia dari madrasah, karena semua anggaran yang ada di madrasah ini sudah dianggarkan untuk satu tahun ajaran, dan termasuk juga di dalamnya anggaran untuk fasilitas kearsipannya, dan dari anggaran tersebut semuanya dijadikan sebagai pengadaan fasilitas kearsipan dalam satu tahun periode” (Sumber: wawancara, 04 januari diruangan tata usaha, pukul 10.00 WIB)

Dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan yang dilakukan di MAS Plus Padang Ganting terhadap manajemen kearsipan yaitu pengadaan fasilitas kearsipan di MAS Plus Padang Ganting sudah di sesuaikan dengan kebutuhan dan anggaran yang ada disekolah , semua sudah dianggarkan untuk satu tahun ajaran, dan termasuk juga di dalamnya anffaran untuk fasikitas kearsipannya, dan dari anggaran tersebut semuanya dijadikan sebagai pengadaan kearsipan selama satu tahun periode, misalnya untuk pembelian alama ri baru, apabila yang ada sudah penuh, pembelian rak buku untuk mrnampung arsip-arsip yang ada, atau bisa saja untuk pembelian map-map untuk penyimpanan arsip agar terhindar dari kerusakan.

Dalam pelaksanaan manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi juga digunakan sistem pelayanan bagi stakeholder yang ada di lingkungan madrasah.

Sesuai dengan wawancara kepala madrasah yaitu :

“ Sistem pelayananya selalu ramah, baik , juga melayani dengan pelayanan yang standar prima, dan juga kita menerapkan sistem 5S yaitu, senyum, salam, sapa, sopan dan santun. Begitu dengan adanya 5S semua pelanggan atau stakeholder yang ada di madrasah akan senang dengan pelayanan yang kami berikan, dan kalau mengenai tentang administrasi mengenai surat menyurat itu pelayanan lansung diserahkan kepada

pegawai tata usaha, karena beliau telah memahami tentang prosedurnya begitu, kalau bapak juga memahami akan tetapi akan lebih akuratnya kan tata usaha yang lebih paham akan hal itu karna beliau bertugas untuk itu” (Sumber: wawancara, 04 januari 2022 diruangan kepala madrasah, pukul 10.00 WIB)

Senada dengan wawancara kaur tata usaha yaitu :

“Yang pertama dalam sistem pelayanan selalu ramah, baik, dan sopan. Dan juga disini kami telah menerapkan sistem 5S yaitu, senyum, salam, sapa, sopan, dan santun . Jadi interaksi antara tata usaha dengan stakeholder berjalan dengan baik, dalam memberikan layanan kita utamakan 5S . Tetapi kalua mengenai surat menyurat atau pun surat masuk dan surat keluar itu lasnung tanggung jawab kami sebagai tata usaha”. (Sumber: wawancara, 04 januari 2022 di ruangan tata usaha madrasah, pukul 10.00 WIB)

Dapat disimpulkan bahwa dalam meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan standar layanan prima, dan menerapkan 5S yaitu senyum, salam, sapa, sopan, dan santun. Tetapi kalua dengan adanya surat menyurat langsung ditandai oleh pegawai tata usaha itu sendiri karena tata usaha telah memahami bagaimana prosesnya.

- d. Pengawasan manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi

Bahwa bentuk pengawasan yang dilakukan oleh kepala sekolah adalah dengan cara melakukan pengawasannya seperti, adanya kontrak kerja dari kemenag langsung, adanya rencana kegiatan harian tata usaha maupun guru langsung direkap, dan setelah itu diketahui oleh kepala sekolah, pengawasannya dilakukan dengan setiap kali sebulan dalam monitoring tenaga kependidikan maupun pendidik yang dilaksanakan oleh kepala sekolah.

Sesuai dengan wawancara dengan kepala madrasah.

“Pengawasannya seperti, adanya kontrak kerja dengan kemenag setiap 1xsebulan kita melakukan monitoring terhadap kinerja tenaga kependidikan dan pendidik, adanya rencana kegiatan harian tata usaha maupun guru direkap, dan setelah itu diketahui oleh kepala sekolah”( Sumber; wawancara, 04 januari 2022 diruangan kepala madrasah, pukul 10.00 WIB)

Senada dengan wawancara kaur tata usaha yaitu :

“Setiap monitoring itu hanya satu kali sebulan, kemudian yang sudah menumpuk itu dijilid, tapi dengan catatan surat keluar itu sudah ada. Jadi kalau mencari dokumen asalnya dari mana, kemudian isinya apa, tanggal berapa masuknya itu bisa dicari melalui buku surat masuk maupun surat keluar dijilid, dan di rekap. Pengawasan yang dilakukan oleh kepala sekolah yaitu adanya kontrak kerja dari kemenag, adanya rencana kegiatan harian tenaga kependidikan dan pendidik itu direkap, dan nantinya setelah itu diketahui oleh kepala sekolah”. (Sumber: wawancara, 04 januari 2022 diruangan tata usaha madrasah, pukul 10.00 WIB)

Dapat disimpulkan bahwa dalam pengawasan manajemen kearsipan di MAS Plus Padang Ganting adalah pengawasannya dilakukan setiap 1x sebulan dilakukan monitoring, adanya kontrak kerja dari kemenag, adanya kegiatan harian pendidik dan tenaga kependidikan itu langsung direkap dan di ketahui kepala sekolah.

## **B. Pembahasan**

Berikut ini adalah hasil analisis mengenai Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Tata Usaha di MAS Plus Padang Ganting.

### **1. Pelaksanaan Manajemen Kearsipan**

Manajemen Kearsipan adalah proses pengaturan perkantoran yang berhubungan dengan segala bentuk surat atau dokumen maupun naskah yang bertujuan untuk memudahkan penemuan kembali pada saat dokumen itu di perlukan.

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan di MAS Plus Padang Ganting bahwa pelaksanaan manajemen kearsipan yang ada di MAS Plus Padang Ganting sudah sesuai dengan yang diharapkan.

Berikut tentang pelaksanaan manajemen kearsipan di MAS Plus Padang Ganting:

Pelaksanaan manajemen kearsipan yang dilakukan bagian administrasi tata usaha dalam mengelola dokumen-dokumen dan arsip penting madrasah melalui perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Kegiatan perencanaan kearsipan meliputi: perencanaan ruangan, peralatan penyimpanan, perlengkapan penyimpanan, dan sistem penyimpanan. Kegiatan pengorganisasian kearsipan meliputi : pembagian tugas dan tanggung jawab pengelolaan arsip, serta penggunaan azas penyimpanan arsip. Kegiatan pelaksanaan kearsipan meliputi: prosedur pemulaan arsip, penyimpanan arsip, pemeliharaan arsip, peminjaman arsip, dan prosedur penyusutan arsip. Kegiatan pengawasan kearsipan, melalui monitoring oleh kepala sekolah dan kepala bagian administrasi atau kepala tata usaha. Mutu layanan administrasi tata usaha dengan menggunakan pendekatan sistem layanan administrasi tata usaha dengan menggunakan pendekatan sistem pelayanan dan standar pelayanan. Hasil dari pelaksanaan manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MAS Plus Padang Ganting menunjukkan bahwa administrasi tata usaha telah melaksanakan fungsi-fungsi tata kelola kearsipan meskipun belum maksimal. Yang mana fungsi tata kelola kearsipan.

a. Fungsi perencanaan kearsipan

Perencanaan (planning) berarti menentukan tujuan untuk kinerja organisasi dimasa depan serta memutuskan tugas menggunakan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi tersebut .

Fungsi perencanaan di bidang kearsipan harus realistis dan ekonomis, harus memperhatikan koordinasi yang baik agar tidak terjadi kesimpangsiuran antara pegawai kearsipan, juga harus mempunyai perencanaan yang matang terhadap arsip yang ada di lembaga untuk kedepannya, perencanaan yang baik perlu di landasi dengan pengalaman yang cukup, pengetahuan yang luas dan mendalam serta intuisi yang tajam perencanaan juga dapat di lakukan dengan menyusun pola klasifikasi arsip, kode, dan indeks, menyusun pedoman proses surat masuk dan surat keluar, menyusun jadwal retensi arsip, dan perencanaan fasilitas atau perbekalan yang di butuhkan untuk melaksanakan aktivitas kearsipan.

Bahwa dalam kegiatan kearsipan yang di MAS Plus Padang Ganting memang tidak dilakukan perencanaan terlebih dahulu, perencanaan hanya dilakukan apabila sudah banyaknya arsip-arsip yang menumpuk atau biasanya dilakukan hanya dalam satu periode saja, atau setiap akhir tahun ajaran. Padahal untuk ukuran suatu urusan yang penting seperti urusan arsip, harus dilakukan perencanaan terlebih dahulu, sebelum masuk kepada proses selanjutnya.

Perencanaan merupakan syarat mutlak untuk dapat melaksanakan tata kelola yang baik, dan apabila kita tidak mengadakan perencanaan dengan baik, maka hal ini berarti kemungkinan tindakan-tindakan yang kita lakukan banyak terjadi kekeliruan sehingga akan menimbulkan pengorbanan yang besar atau malahan tujuan yang telah ditetapkan tidak akan tercapai oleh karena itu, dalam melakukan perencanaan kita harus benar-benar memikirkan hal-hal buruk atau kendala yang mungkin terjadi.

Suatu perencanaan yang matang diperlukan dalam setiap kegiatan yang hendak dikerjakan. Begitu juga dengan kegiatan

kearsipan, tanpa perencanaan yang matang, kita dapat mengharapkan kegiatan yang akan dilaksanakan akan berjalan lancar serta mencapai tujuan. Perencanaan merupakan suatu langkah persiapan dalam pelaksanaan suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan tertentu. Proses penyusunan rencana yang harus diperhatikan adalah menyiapkan segala sesuatu yang diperlukan dalam mencapai tujuan.

Teori dengan apa yang terjadi di lapangan sangat berbeda karena teori menyatakan bahwa perencanaan harus mempunyai perencanaan yang matang terhadap arsip yang ada di lembaga untuk kedepannya untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien, sedangkan yang terjadi dilapangan perencanaan hanya di lakukan apabila arsip sudah menumpuk banyak yang di laksanakan satu tahun ajaran. Itupun dalam tata kelola kearsipan yang di MAS Plus Padang Ganting tersebut tidak melibatkan ahli kearsipan.

b. Fungsi Pengorganisasian Kearsipan

Pengorganisasian pada umumnya dilakukan setelah adanya perencanaan dan mencerminkan bagaimana suatu lembaga untuk mencapai apa yang telah direncanakan. Pengorganisasian (organizing) meliputi penentuan dan pengelompokkan tugas ke dalam departemen, penentuan otoritas, serta alokasi sumber daya diantara organisasi. ( Iswandi, 2018:6)

Secara umum pengorganisasian tersebut berarti organizing diartikan sebagai penetapan struktur peran-peran melalui penentuan aktivitas- aktivitas yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan-tujuan lembaga pendidikan dan bagian-bagiannya, pengelompokkan aktivitas-aktivitas, penugasan kelompok, pendelegasian wewenang untuk melaksanakannya,

pengkoordinasian hubungan-hubungan wewenang dan informasi baik horizontal maupun vertikal dalam struktur



organisasi. Adapun fungsi pengorganisasian dalam tata kelola kearsipan dilakukan dengan melaksanakan pembagian kerja, menentukan hubungan kerja intern unit kearsipan, dan diantara unit kearsipan dengan unit pengolah di dalam organisasi.

Mengenai fungsi pengorganisasian bahwa MAS Plus Padang Ganting sudah mempunyai pembagian tugas masing-masing dari pegawai sudah mempunyai tanggung jawab dan memiliki 4 orang pegawai tata usaha yang masing-masing darinya mempunyai pekerjaan yang berbeda-beda satu sama lainnya, sedangkan yang bertugas penuh tentang kearsipan yang ada di madrasah tersebut, memang tidak adanya arsiparis yang ditunjuk secara khusus, tetapi lebih kepada tugas tersebut dilimpahkan kepada tugas kaur tata usaha itu sendiri, dan terhadap layanan administrasi seluruh pegawai juga terlibat dalam hal itu, bukan saja hanya kaur tata usaha sendiri, tetapi melibatkan semua pegawai tata usaha di MAS Padang Ganting.

Teori dengan apa yang terjadi di lapangan sudah sesuai karena di dalam teori menyatakan bahwa pengorganisasian kearsipan yaitu penetapan struktur peran-peran melalui penentuan aktivitas-aktivitas yang di butuhkan untuk mencapai tujuan-tujuan lembaga pendidikan, sedangkan apa yang terjadi di lapangan itu sudah sesuai yang mana di MAS Plus Padang Ganting pegawai tata usaha sudah memiliki pekerjaan masing-masing yang berbeda-beda, sesuai dengan struktur yang ada dengan bidang masing-masingnya.

c. Fungsi Pelaksanaan

Setelah melakukan pengorganisasian, langkah selanjutnya adalah pelaksanaan (*Actuating*) pekerjaan atau aktivitas atau beberapa ahli menyebutnya dengan istilah *directing* menurut terry, definisi "*actuating is getting all members of the group to want to achience the objective willingly and in keeping with the*

*managerial planning and organizing efforts*” adalah tindakan, karena tidak ada sesuatu jika tidak ada tindakan, dimaksudkan agar sumber daya manusia dalam organisasi mau dan suka melakukan dan menyelesaikan pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi.

Adapun pelaksanaan kearsipan yang ada di MAS Plus Padang Ganting , pelaksanaannya dilakukan secara bersama-sama terutama dalam hal layanan administrasinya, namun yang mempunyai tugas atau yang mempunyai tanggung jawab penuh terhadap kegiatan kearsipan adalah kaur tata usaha sendiri, adapun pelaksanaan kegiatan kearsipan harus sesuai dengan apa yang telah ada disekolah tersebut, sesuai dengan tata kelola kearsipan yang jelas, serta untuk urusan surat menyurat atau data-data yang banyak harus diadakan kode-kode tertentu, hal itu dilakukan supaya arsip tersusun mudah untuk penemuan kembalinya.

#### d. Fungsi Pengawasan

Pengawasan atau pengendalian (Controlling) merupakan fungsi keempat yang ada dalam proses tata kelola. Pengawasan berarti mengawasi aktivitas karyawan, menentukan apakah organisasi dapat memenuhi target tujuannya. Tren baru berupa pemberdayaan dan kepercayaan terhadap karyawan telah menyebabkan banyak perusahaan atau lembaga tidak lagi terlalu menekankan control dari atas kebawah, dan lebih menekankan pada pelatihan karyawan untuk memantau dan mengoreksi.

Pengawasan controlling adalah suatu upaya 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 signifikan tersebut, dan mengambil tindakan perbaikan. Sedangkan fungsi pengawasan adalah mengukur dan mengoreksi prestasi kerja bawahan guna memastikan, bahwa tujuan organisasi sedang di laksanakan. Fungsi pengawasan dalam kearsipan di lakukan dengan cara melaksanakan pengawasan sebelum pelaksanaan pekerjaan terkontrol. Apabila pengawasan di lakukan dengan cara kurang baik, maka kemungkinan terjadi penyimpangan dan kerugian akan semakin besar, hal ini tentu akan mengakibatkan tidak tercapainya tujuan organisasi.

Bahwa bentuk pengawasan yang dilakukan oleh kepala sekolah adalah dengan melakukan pengawasannya seperti adanya kontrak kerja dari kemenag, adanya rencana kegiatan harian tata usaha maupun guru direkap, dan setelah itu diketahui oleh kepala sekolah. Dan setiap satu kali sebulan selalu di monitoring oleh kepala madrasah melalui rekap kerja harian pegawai yang nantinya akan di ketahui oleh kepala madrasah. Perbedaan teori dengan yang di lapangan belum sesuai karena teori menyatakan bahwa pengawasan dilakukan dengan cara melaksanakan pengawasan sebelum pelaksanaan pekerjaan terkontrol, dan seharusnya pengawasan di lakukan setiap hari kerja dengan melihat kinerja pegawai dalam satu hari kerja. Tetapi, apa yang terjadi di lapangan hanya pengawasan di lakukan dalam satu tahun ajaran dan apabila suatu pekerjaan telah banyak menumpuk, juga monitoring di laksanakan dengan satu kali sebulan dengan melihat kinerja pegawai.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan yang telah penulis lakukan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Proses perencanaan dalam kegiatan kearsipan yang di MAS Plus Padang Ganting memang tidak dilakukan perencanaan terlebih dahulu, perencanaan hanya dilakukan apabila sudah banyaknya arsip-arsip yang menumpuk atau biasanya dilakukan hanya dalam satu periode saja, atau setiap akhir tahun ajaran.
2. Proses Pengorganisasian manajemen kearsipan sebagai upaya meningkatkan layanan administrasi di MAS Plus Padang Ganting Mengenai fungsi pengorganisasian bahwa MAS Plus Padang Ganting sudah mempunyai pembagian tugas masing-masing dari pegawai sudah mempunyai tanggung jawab dan memiliki 4 orang pegawai tata usaha yang masing-masing darinya mempunyai pekerjaan yang berbeda-beda satu sama lainnya, sedangkan yang bertugas penuh tentang kearsipan yang ada di madrasah tersebut, memang tidak adanya arsiparis yang ditunjuk secara khusus, tetapi lebih kepada tugas tersebut dilimpahkan kepada tugas kaur tata usaha itu sendiri, dan terhadap layanan administrasi seluruh pegawai juga terlibat dalam hal itu, bukan saja hanya kaur tata usaha sendiri, tetapi melibatkan semua pegawai tata usaha di MAS Plus Padang Ganting.
3. Proses Pelaksanaan manajemen kearsipan sebagai upaya meningkatkan layanan administrasi di MAS Plus Padang Ganting Mengenai fungsi pelaksanaan adapun pelaksanaan kearsipan yang ada di MAS Plus Padang Ganting , pelaksanaannya dilakukan secara bersama-sama terutama dalam hal layanan administrasinya, namun yang mempunyai tugas atau yang mempunyai tanggung

jawab penuh terhadap kegiatan kearsipan adalah kaur tata usaha sendiri, adapun pelaksanaan kegiatan kearsipan harus sesuai dengan apa yang telah ada disekolah tersebut, sesuai dengan tata kelola kearsipan yang jelas, serta untuk urusan surat menyurat atau data- data yang banyak harus diadakan kode-kode tertentu, hal itu dilakukan supaya arsip tersusun mudah untuk penemuan kembalinya.

4. Proses Pengawasan manajemen kearsipan sebagai upaya meningkatkan layanan administrasi di MAS Plus Padang Ganting  
Mengenai fungsi pengawasan Bahwa bentuk pengawasan yang dilakukan oleh kepala sekolah adalah dengan melakukan pengawasannya seperti adanya kontrak kerja dari kemenag, adanya rencana kegiatan harian tata usaha maupun guru direkap, dan setelah itu diketahui oleh kepala sekolah. Dan setiap satu kali sebulan selalu di monitoring oleh kepala madrasah melalui rekap kerja harian pegawai yang nantinya akan di ketahui oleh kepala sekolah,

## **B. Saran**

Agar MAS Plus Padang Ganting , dapat meningkatkan pelayanan administrasi dengan bekerja sungguh-sungguh sehingga dapat dijadikan sebagai contoh mutu pelayanan administrasi yang baik bagi sekolah lain. Dan juga meningkatkan pemeliharaan dan perawatan terhadap arsip-arsip penting madrasah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Dian, *Arsip dan Manajemen Kearsipan*. Dari <http://dian4anggraini.wordpress.com,2/1/2010>
- Artikel, dan Bahan Kuliah: Record Manajemen, dari <http://kearsipan.fib.ugm.acid.rm2.htm.2/1/2010>.
- Artikel, *Pengertian Kearsipan dan Beberapa Peranan Penting dari Kearsipan*, dari <http://www.arrawaiglobal.com,2/1/2010>.
- Ahmad Mappaenre, *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi dan Manajemen*, (Makassar: Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar, 2009)
- Barthos, Baris, 2009. *Manajemen Kearsipan untuk Lembaga Negara Swasta dan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Burhanudin, Yusak. 2005. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Pustaka
- Setia. Christopher Lovelock, dkk, Pemasaran Jasa, (Jakarta: Erlangga, 2013)
- Engkoswara, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2011)
- Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2006)
- Fandy Tjibptono dan Gregious Chandra, *Pemasaran Strategik*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2012)
- Gie, The Ling, 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*, Yogyakarta: Liberty
- Hafulyon & Rahmi. 2016. *Manajemen Perkantoran*. STAIN press Batusangkar
- Maslina Neri, *Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor KOPRS Pegawai Republik Indonesia Kabupaten Kutai*. Jurnal Administration refor.pdf, Minggu 22 Januari 2014.
- Melizubaidah, Mahmud. *Pentingnya Manajemen Sistem Penyimpanan Arsip*, Jurnal Administrasion. Pdf. Minggu, 10 April 2007.
- Mochldochi Anwar, *Administrasi Pendidikan dan Manajemen Biaya Pendidikan* edisi revisi, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013)
- Ngalim Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, tahun 2005)
- Nurhadi Magetsari. *Organisasi dan Layanan Kearsipan*. Jurnal Kearsipan. Pdf, Desember 2008.



Richard, 2006. *Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.

Sahertian, Piet. 2004. *Dimensi Administrasi Pendidikan*. Surabaya:Usaha Nasional.

Sugiyono, 2012. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta

Syamsir, Torang, 2013. *Organisasi&Manejemen*. Bandung:Alfabeta

Syaiful, Sagala. *Kemampuan Profesional Guru dan Tenaga Kependidikan*,(Bandung:Alfabeta,2013)

