

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Landasan Teori

##### 1. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa Latin “*manus*”, yaitu dari asal kata *manus* yang berarti menjadi tangan dan “*agere*” yang berarti melakukan. Kata itu digabung menjadi kata kerja *managere* yang artinya menangani. *Managere* diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris menjadi *management*, kemudian diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi manajemen atau pengelolaan. Manajemen pendidikan dapat didefinisikan sebagai proses perencanaan, pengawasan, pengarahan, dan pengendalian sumber daya pendidikan mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.<sup>1</sup>

Manajemen adalah suatu proses khas yang terjadi dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan organisasi dengan

---

<sup>1</sup> Husain Usman, *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm, 8-9.



memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien.

Manajemen sangat penting dalam semua aspek organisasi, termasuk dalam lembaga pendidikan. Dalam konteks ini, manajemen berfungsi mengatur sumber daya, baik manusia, keuangan, maupun informasi, untuk mencapai tujuan pendidikan. Salah satu bagian penting dari manajemen dalam pendidikan adalah pengelolaan kearsipan, yang berperan mendukung pelayanan administrasi.

Ayat-ayat al-Qur`an Tentang Fungsi Manajemen Mengenai pentingnya suatu perencanaan, ada beberapa konsep yang tertuang dalam Al-Qur`an dan Hadist. Dalam sudut pandang Islam manajemen diistilahkan dengan menggunakan kata al-tadbir (pengaturan).

Kata ini merupakan derivasi dari kata dabbara (mengatur) yang banyak terdapat dalam Al-Quran seperti firman Allah SWT:

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقدَارُهُ  
أَلْفَ سَنَةٍ مِمَّا تَعُدُّونَ

*Artinya : Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepadanya dalam*



*satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu (As Sajdah : 05).<sup>2</sup>*

Dari isi kandungan ayat di atas dapatlah diketahui bahwa Allah swt adalah pengatur alam (*Al Mudabbir/manager*). Keteraturan alam raya ini merupakan bukti kebesaran Allah swt dalam mengelola alam ini. Namun, karena manusia yang diciptakan Allah SWT telah dijadikan sebagai khalifah di bumi, maka dia harus mengatur dan mengelola bumi dengan sebaik-baiknya sebagaimana Allah mengatur alam raya ini.

## 2. Fungsi-fungsi Manajemen

### a) Perencanaan (*planning*)

Perencanaan adalah proses awal dalam manajemen yang bertujuan menetapkan tujuan organisasi serta strategi dan langkah-langkah untuk mencapainya. Dengan perencanaan yang baik, organisasi memiliki arah dan fokus dalam bekerja.<sup>3</sup>

<sup>2</sup> QS. As-Sajadah, 32:05.

<sup>3</sup> Ricky W. Griffin, *Manajemen*, Edisi 10, (Jakarta: Erlangga, 2016), hlm. 7–10.



b) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah kegiatan menyusun dan membagi kerja antara anggota organisasi serta menetapkan struktur organisasi. dalam kearsipan, ini melibatkan pembagian tugas pengelolaan arsip, penunjukan petugas arsip, serta hubungan antar bagian administrasi.

c) Pengarahan (*Actuating*)

Melibatkan aktivitas mendorong, membimbing, dan memotivasi anggota organisasi agar mereka bekerja dengan antusias dan produktif untuk mencapai tujuan. Dalam konteks kearsipan, pengarahan dilakukan kepada staf administrasi agar disiplin dan teliti dalam pengelolaan arsip.

d) Pengendalian (*Controlling*)

Pengawasan merupakan monitor pelaksanaan kegiatan dan membandingkan dengan rencana yang telah ditetapkan untuk memastikan tercapainya tujuan organisasi. Dalam kearsipan, pengawasan dapat berupa audit arsip, evaluasi kearsipan dan kebermanfaatan arsip, serta peninjauan terhadap jadwal penyusutan arsip.



## B. Manajemen Kearsipan

### 1. Pengertian Kearsipan

Menurut Undang-Undang RI No. 43 Tahun 2009 arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.<sup>4</sup>

Kearsipan adalah proses dinamis yang mencakup penciptaan, penggunaan, pemeliharaan, dan penyusutan arsip sebagai bagian dari siklus manajemen informasi. Arsip yang tertata dengan baik akan menjadi sumber informasi yang valid dan dapat diandalkan dalam proses pengendalian keputusan.

### 2. Pengertian Manajemen Kearsipan

Menurut Yohannes Suraja dalam buku “*Manajemen Kearsipan*”. Manajemen kearsipan adalah

<sup>4</sup> Undang-Undang RI No. 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan Pasal



perencanaan, pengawasan, pengarahan, pengorganisasian, pelatihan, pengembangan dan aktifitas manajerial lain yang ditujukan atas kegiatan penciptaan, pemeliharaan, penggunaan dan penyusutan arsip dengan maksud untuk mencapai dokumentasi yang baik dan sesuai kebijakan dan transaksi (kejadian, peristiwa, kegiatan) yang riil, dan manajemen operasi organisasi yang efektif dan ekonomis/efisien.<sup>5</sup>

Manajemen kearsipan bertujuan menciptakan pengelolaan arsip yang tertib agar arsip mudah ditemukan kembali, terlindungi dari kerusakan, serta memiliki nilai administrasi, hukum, dan sejarah yang tinggi.

### 3. Tahapan Manajemen Kearsipan

#### a. Tahap Penciptaan

Tahap awal ini dokumen/warkat diciptakan. Setelah itu dokumen-dokumen tersebut digunakan sebagai media penyampaian informasi atau dasar dalam pengambilan kebijakan pada

<sup>5</sup> Yohannes Suraja, *Manajemen Kearsipan*, hlm. 101-156



tahap ini warkat / dokumen belum dapat dikategorikan sebagai arsip.

b. Tahap Penggunaan

Walaupun dokumen atau warkat telah selesai dipergunakan, dokumen dan warkat akan dibutuhkan untuk waktu yang akan datang. Pada tahap ini dokumen atau warkat dapat digolongkan sebagai arsip.

c. Tahap Penyimpanan Aktif

Dokumen atau warkat yang masih sering dipergunakan dalam berbagai kegiatan kantor dan instansi perlu untuk disimpan ditempat penyimpanan arsip dengan status aktif.

d. Tahap pemindahan menjadi penyimpanan in-aktif

Arsip terkadang ada yang sudah tidak dipergunakan lagi dalam kegiatan kantor/ instansi, tetapi masih perlu disimpan. Hal ini apabila sewaktu-waktu arsip tersebut dibutuhkan dalam kegiatan kantor. Arsip tersebut dapat dipindahkan menjadi arsip in-aktif.<sup>6</sup>

<sup>6</sup> ANRI, Pedoman Pengelolaan Arsip Dinamis, (Jakarta: Arsip Nasional Republik Indonesia, 2021), hlm, 18.



e. Tahap pemusnahan atau pemindahan menjadi arsip historis

Arsip dimusnahkan apabila dokumen atau warkat tersebut sudah tidak berguna lagi bagi kegiatan kantor dalam suatu kegiatan instansi. Dengan pertimbangan dan alasan tertentu arsip yang tidak dipakai tetap disimpan sebagai arsip kuno, misalnya karena alasan historis.<sup>7</sup>

f. Standar operasional prosedur (SOP)

Standar operasional prosedur (SOP) adalah pedoman tertulis yang menjelaskan langkah-langkah kerja yang harus dilakukan secara sistematis, konsisten, dan efisien guna mencapai tujuan organisasi tertentu.<sup>8</sup>

Contoh SOP manajemen kearsipan:

1) Tujuan

Untuk memberikan pedoman standar dalam proses pengelolaan arsip yang sistematis, terorganisir.

<sup>7</sup> Ibid, hlm. 180-181

<sup>8</sup> Sri Rochani, *Administrasi Perkantoran Modern* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016, hlm. 119.



## 2) Ruang lingkup

Mencakup penciptaan arsip, penerimaan, pencatatan, pemeliharaan, dan pemusnahan arsip.

## 3) SOP ini disusun untuk menjamin pengelolaan arsip berjalan secara profesional.

### 4. Fungsi Manajemen Kearsipan

#### a. Penciptaan arsip

Fungsi ini berkaitan dengan prosel awal terbentuknya arsip, baik yang bersifat fisik (kertas, dokumen) maupun digital. penciptaan arsip biasanya terjadi melalui kegiatan administrasi seperti surat menyurat, laporan, dan dokumen keuangan.

#### b. Penggunaan arsip

Arsip harus dikelola agar mudah ditemukan dan digunakan untuk kegiatan operasional maupun pengambilan keputusan. Fungsi ini mencakup pencatatan sirkulasi arsip serta pemberian akses sesuai dengan otoritas.

#### c. Pemeliharaan arsip

Pemeliharaan arsip adalah kegiatan yang dilakukan untuk menjaga kondisi fisik dan isi informasi dari arsip agar tetap utuh, lengkap, dan



mudah diakses pada saat dibutuhkan. Tujuan dari pemeliharaan ini adalah untuk mencegah kerusakan, kehilangan, atau kehancuran arsip baik karena faktor manusia, lingkungan, maupun usia arsip itu sendiri.<sup>9</sup>

#### d. Penyusutan arsip

Tidak semua arsip disimpan selamanya. Fungsi penyusutan dilakukan dengan cara memusnahkan arsip yang tidak bernilai guna atau menyerahkan ke lembaga kearsipan jika memiliki nilai sejarah.

#### e. Pengawasan arsip

Pengawasan dilakukan untuk memastikan semua kegiatan sesuai dengan kebijakan, prosedur, dan peraturan yang berlaku. Ini termasuk audi arsip dan evaluasi sistem pengarsipan secara berkala.<sup>10</sup>



<sup>9</sup> Yusri Abdillah, *Manajemen Kearsipan: Teori dan Praktik* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hlm. 68–70

<sup>10</sup> *Ibid*, hlm. 29.

## 5. Jenis Arsip

Jenis arsip dapat di bedakan berdasarkan:

### a. Arsip menurut subjek atau isinya

Contoh dari arsip ini adalah arsip keuangan, seperti laporan keuangan, bukti pembayaran, bukti pembelian, surat perintah membayar, dan daftar gaji, atau arsip kepegawaian, seperti data riwayat hidup pegawai, surat lamaran, dan surat pengangkatan pegawai.

### b. Arsip menurut wujudnya

Arsip dalam bentuk ini sangat banyak ragamnya, seperti naskah perjanjian, akta pendirian perusahaan, notulen rapat, laporan-laporan, kuitansi, berita acara, bon penjualan, pita rekaman, microfilm, dan copact disk.

### c. Arsip menurut kegunaannya

Contoh dari arsip ini adalah arsip yang memiliki nilai informasi, seperti pengumuman, pemberitahuan, dan undangan, juga arsip yang memiliki nilai kegunaan administrasi, seperti ketentuan-ketentuan organisasi, surat keputusan, prosedur kerja, dan uraian tugas pegawai. Selain itu, arsip yang memiliki kegunaan hukum, seperti



akte pendirian perusahaan, akte kelahiran, peraturan-peraturan, surat perjanjian, surat kuasa, kuitansi, berita acara, dan keputusan pengadilan.

d. Arsip menurut sifat kepentingannya

Contoh dari arsip ini adalah arsip non-esensial, seperti surat permohonan cuti, surat pesanan barang, dan surat permintaan. Juga arsip penting, seperti surat keputusan, daftar riwayat hidup, laporan keuangan, buku kas, dan daftar gaji.<sup>11</sup>

e. Arsip menurut fungsinya

Arsip menurut fungsinya terdiri dari dua macam, yaitu arsip dinamis dan arsip statis.

- 1) Arsip Dinamis (dokumen)Yaitu arsip yang setiap hari digunakan secara langsung untuk perencanaan, pelaksanaan, kegiatan sehari-hari.
- 2) Arsip Statis yaitu arsip yang sudah tidak dipergunakan lagi secara langsung dalam kegiatan perkantoran atau dalam organisasi sehari-hari.

<sup>11</sup> Siti Zubaidah, *Manajemen Arsip Konsep Teori dan Praktik* (Jakarta: Universitas Indonesia, 2020), hlm. 50-120.



f. Arsip menurut keasliannya

Arsip jenis ini dapat menjadi arsip asli, arsip tembusan, arsip salinan, arsip petikan.<sup>12</sup>

## 6. Sistem Penyimpanan Arsip

Sistem penyimpanan arsip adalah cara atau metode yang digunakan untuk menata dan menyimpan arsip secara sistematis agar mudah ditemukan kembali saat dibutuhkan. Penyimpanan yang baik sangat penting dalam manajemen kearsipan karena akan mempengaruhi efisiensi kerja dan pelayanan administrasi.<sup>13</sup>

Secara umum, terdapat beberapa sistem klasifikasi atau sistem indeks dalam penyimpanan arsip, yaitu:

### 1) Sistem Alfabetis.

- a. Penyimpanan arsip berdasarkan urutan kode abjad dari A-Z yang diberikan untuk nama orang, organisasi atau perusahaan, atau subjek.

<sup>12</sup> Ibid, hlm. 31.

<sup>13</sup> Siti Masitoh dan Dewi Sartika, *Pengelolaan Arsip untuk Perkantoran Modern* (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 89–93.



- b. Sistem Alfabet ini merupakan sistem yang paling banyak dipakai di berbagai instansi baik instansi negeri maupun swasta.
- c. Cocok dipergunakan dalam instansi yang kecil atau arsip untuk individu.

## 2) Sistem Numerik

- a. Penyimpanan arsip berdasarkan kelompok dalam permasalahan yang kemudian diberi urutan kode numerik yang diberikan untuk nama orang, organisasi atau instansi, atau subjek.
- b. Sistem ini dapat dikombinasikan dengan sistem alfabetis untuk menjaga urutan penyimpanan arsip (sistem alfabetis-numerik).
- c. Sistem ini lebih tepat dipakai untuk arsip yang bersifat rahasia karena kode arsip tidak diketahui orang banyak, hanya diketahui oleh orang-orang tertentu saja.<sup>14</sup>

## 3) Sistem Geografis (Wilayah)

<sup>14</sup> Meirinawati dan Indah Prabawati, *Manajemen Kearsipan Untuk Mewujudkan Tata Kelola Administrasi Perkantoran Yang Efektif Dan Efisien* (Surakarta: FKIP UNS Surakarta, 2015), hlm. 181-182.



- a. Arsip disimpan berdasarkan tempat (lokasi) nama geografis atau kode wilayah. Misalnya: nama kota, nama provinsi, nama negara dan lain-lain.
- b. Penyimpanan arsip melalui sistem ini bisa dikombinasikan dengan sistem alfabetis untuk menjaga urutannya yang berdasar alfabet (sistem alfabetis-geografis).
- c. Sistem ini lebih tepat dipakai untuk organisasi yang membagi wilayah operasinya berdasarkan wilayah atau geografis, seperti perusahaan distributor yang memiliki kantor cabang di berbagai tempat.

#### 4) Sistem Subjek

- a. Penyimpanan arsip berdasarkan topik atau subjek tertentu yang ada dalam kegiatan kantor dalam organisasi atau instansi. Misalnya: nama bagian, jenis produk, jenis transaksi, dan lain-lain.
- b. Urutan subjek dengan menggunakan sistem klasifikasi alfabetis (sistem-alfabetis-subjek).



c. Sistem ini lebih tepat untuk organisasi/institusi yang kegiatannya berkaitan dengan berbagai subjek, seperti produk, proyek, dan sebagainya.

#### 5) Sistem Kronologis

a. Penyimpanan arsip berdasarkan urutan kronologis tanggal-bulantahun.

b. Sistem ini umumnya bersifat sementara, sebelum arsip diklasifikasikan berdasarkan sistem klasifikasi yang lain. Tanggal yang dijadikan pedoman merupakan tanggal datangnya surat.<sup>15</sup>

c. Umumnya pemakaian sistem ini bersifat sementara sebelum arsip diklasifikasikan berdasarkan sistem klasifikasi yang lain.

Sistem penyimpanan yang baik akan memudahkan penemuan kembali arsip serta mempercepat pelayanan administrasi.

### 7. Peranan arsip

Arsip mempunyai peranan penting sebagai alat untuk menyimpan, mengelola, dan memelihara

<sup>15</sup> Ibid, hlm. 34.



dokumen penting yang berkaitan dengan kegiatan sekolah. Perannya mencakup mendukung administrasi sekolah, menjadi bukti hukum, membantu pengambilan keputusan, mempermudah akses informasi dan menjaga keamanan data. Dengan arsip yang terorganisir dengan baik, proses administrasi dengan kegiatan pembelajaran dapat berjalan lancar dan efisien.<sup>16</sup>

Ciri- ciri umum tujuan penanganan arsip:

- a. Melakukan pengawasan terhadap siklus arsip yaitu penciptaan penggunaan, penyimpanan, penemuan kembali, dan pemusnahan arsip.
- b. Mengembangkan prosedur yang efisien pada setiap fase siklus.
- c. Menghilangkan penyimpanan ganda arsip.
- d. Mengurangi biaya dalam setiap fase siklus arsip.
- e. Mengembangkan pembakuan realistis bagi kinerja karyawan dan evaluasi program.

<sup>16</sup> Dwi Kurniawan, *Manajemen Kearsipan Teori dan Aplikasi di Lembaga Pendidikan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), hlm. 45.



- f. Meningkatkan kesadaran karyawan mengenai arti pentingnya pengelolaan kearsipan.
- g. Membakukan prosedur dan peralatan yang digunakan dalam pengelolaan arsip.<sup>17</sup>

## C. Pelayanan Administrasi di Lembaga Pendidikan

### 1. Pengertian Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh instansi atau organisasi dalam memberikan layanan yang bersifat administratif kepada masyarakat, pegawai, atau pihak lain yang berkepentingan, guna mendukung kelancaran tugas dan fungsi organisasi. Pelayanan ini mencakup berbagai aktivitas seperti pengurusan surat-menyurat, pencatatan data, pengarsipan, penerbitan dokumen, dan lain-lain. Pelayanan administrasi yang baik harus memenuhi prinsip cepat, tepat, akurat, transparan, dan mudah diakses. Dengan begitu, kepuasan pengguna layanan dapat tercapai dan tujuan organisasi lebih mudah diwujudkan.<sup>18</sup>

<sup>17</sup> Juniwen dan Ali Murtopo, “*Manajemen Kearsipan*”, (Yogyakarta: V. Bintang Surya Madani: 2020), hlm. 7-8

<sup>18</sup> Sondang P. Siagian, *Administrasi Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), hlm. 45.



Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.<sup>19</sup>

Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan ialah suatu aktivitas atau kegiatan secara sadar dalam memberikan kebutuhan kepada pelanggan, pelayanan pada lembaga pendidikan formal ataupun non formal dikatakan pelayanan jasa, karena pelayanan yang diberikan berupa jasa seseorang dimana pelanggan utama pada lembaga pendidikan ini ialah peserta didik. Dimana peserta didik sebagai pengguna jasa pendidikan tentu mengharapkan sekolah yang dituju mampu memberikan kebutuhan dalam memperoleh ilmu pengetahuan, sehingga dari itu sekolah harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada



<sup>19</sup> R.A Supriyono, *Mnajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi* (Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi, 2004), hlm. 29.

pelanggan untuk memberlangsungi penyelenggaraan pendidikan dan mutu atau citra dari sekolah tersebut.

Ayat Al-Qur`an mengenai pelayanan yaitu ayat Al-Baqarah ayat:267 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

*Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji." (QS: Al-Baqarah ayat:267.<sup>20</sup>*

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk.

## 2. Bentuk-bentuk Pelayanan

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu: layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan.

<sup>20</sup> QS. Al-Baqarah, 02:267.



### a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang- bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

### b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan tulisan ukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya, (pengetikannya, penandatanganannya, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

### c. Layanan dengan perbuatan



Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.<sup>21</sup>

#### d. Etika dalam Pelayanan

Etika dalam Islam memiliki dua pengertian yaitu pertama etika sebagaimana moralitas, berisikan nilai dan norma-norma yang konkrit yang menjadi pedoman dan pengangan hidup manusia dan seluruh kehidupan.

### 3. Jenis - Jenis Pelayanan

Berikut jenis-jenis pelayanan administrasi di sekolah, antara lain:

#### a. Pelayanan administrasi pada bagian organisasi dan kepegawaian

Dalam hal ini staff atau pegawai yang diberikan tugas pelayanan administrasi pada

<sup>21</sup>[http://Tesisdisertasi.Blogspot.com/2010/07/bentuk pelayanan.html](http://Tesisdisertasi.Blogspot.com/2010/07/bentuk_pelayanan.html) (diakses pada tanggal 8 Januari 2025 pukul 10.51)



urusan kepegawaian bertugas membantu kepala unit tata usaha untuk menyediakan data struktur organisasi dan data pegawai. Selain itu dengan adanya staff kepegawaian maka urusan administrasi mengenai kepegawaian dapat dikerjakan dengan sebaik mungkin.

#### b. Pelayanan administrasi bagian keuangan

Dalam penyelenggaraan pelayanan bagian administrasi keuangan, diperlukan beberapa persyaratan kelengkapan administrasi, diantaranya: buku kas, buku pos, lembar cek, jurnal. Penerimaan dan pembayaran upah honororer tunjangan. Arsip bukti pengeluaran, laporan keuangan, dan lain sebagainya. Buku kas adalah buku yang berisi informasi detail mengenai penerimaan dan pengeluaran uang, serta sisa saldo secara rinci. Misalnya kas pembayaran uang sekolah. Kas piutang, dan lain sebagainya. Karyawan atau staff yang diberi tugas membantu kepala unit tata usaha pada pelayanan administrasi bagian keuangan untuk melaksanakan fungsi administrasi berkaitan dengan pengelolaan keuangan sekolah seperti:

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

Penggunaan juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



penyusunan rencana operasional atau rencana kerja tahunan dan anggaran. Rencana anggaran pendapatan dan belanja sekolah, penggajian, kenaikan gaji berkala, tunjangan (fungsional dan sertifikasi), laporan keuangan, dan lain sebagainya.<sup>22</sup>

c. Pelayanan administrasi bagian urusan data dan informasi

Data dan informasi menjadi suatu yang sangat penting dan berharga bagi pertumbuhan suatu organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Data merupakan sebuah fakta yang harus dikelola agar menghasilkan suatu informasi yang akurat. Data dibagi menjadi dua yaitu data internal dan data eksternal. Data internal merupakan data yang membahas situasi serta kondisi internal pada suatu organisasi. contohnya seperti data peserta didik, data tenaga pendidik dan kependidikan, data keuangan, data sarana prasarana sekolah, dan lain

<sup>22</sup> Hilal Mahmud, *Administrasi Pendidikan* (Sulawesi Selatan: Aksara Timur, 2015), hlm 19.



sebagainya. sedangkan data eksternal merupakan data yang membahas situasi dan kondisi yang ada diluar organisasi.

Karyawan yang mempunyai tugas membantu kepala unit tata usaha pada pelayanan pengelolaan data peserta didik dalam mengelola data dan informasi di sekolah. Salah satu data penting sekolah adalah data mengenai peserta didik yang meliputi buku induk siswa, mutasi peserta didik, data alumni, dan lain sebagainya.

d. Pelayanan administrasi urusan surat menyurat dan arsip

★ Setiap organisasi mempunyai pedoman dalam pelayanan administrasi bagian surat menyurat dan arsip yang biasanya disebut dengan tata naskah. Tata naskah mengatur tentang bentuk surat seperti (surat pindah, surat penugasan, surat izin, dan lain sebagainya), penomoran surat, kode surat.

#### 4. Metode Pelayanan

Metode pelayanan adalah cara atau pendekatan yang digunakan oleh suatu instansi atau organisasi dalam memberikan layanan kepada



pengguna atau masyarakat. Metode ini mencerminkan bagaimana proses pelayanan dijalankan, termasuk bagaimana interaksi antara pemberi dan penerima layanan dilakukan agar tujuan pelayanan tercapai secara efektif dan efisien.<sup>23</sup>

Dalam konteks ini, metode pelayanan dapat diartikan sebagai cara atau teknik yang digunakan untuk melaksanakan aktivitas pelayanan tersebut.

## 5. Tujuan Pelayanan Administrasi

### a. Mendukung kelancaran proses pendidikan

Pelayanan administrasi bertujuan untuk memastikan seluruh proses pendidikan berjalan tanpa hambatan, baik dari segi pencatatan, perencanaan, maupun pelaporan kegiatan.

### b. Menyediakan informasi yang akurat dan terstruktur

Administrasi membantu sekolah dalam menyediakan data informasi penting yang

<sup>23</sup> Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Yogyakarta:

Gadjah Mada University Press, 2018), hlm. 35–38.



dibutuhkan untuk pengambilan keputusan, pelaporan kepada pemerintah, serta komunikasi dengan orang tua siswa.

c. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja

Melalui pelayanan administrasi yang sistematis, waktu dan tenaga dapat digunakan secara lebih efisien. Proses surat menyurat, dokumentasi, dan arsip dapat dikelola lebih cepat dan tepat sasaran.

d. Menjamin akuntabilitas dan transparan

Administrasi yang baik memungkinkan setiap bulan kegiatan sekolah dapat dipertanggungjawabkan, baik dari sisi anggaran, kegiatan pembelajaran, maupun penggunaan fasilitas. Hal ini penting ini untuk menjaga kepercayaan terhadap lembaga pendidikan.<sup>24</sup>

e. Meningkatkan keputusan penggunaan pelayanan

Tujuan lainnya adalah menciptakan pelayanan yang memuaskan bagi semua pihak

<sup>24</sup> Yohannes Suraja, *Manajemen Kearsipan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2020), hlm. 33.



yang berinteraksi dengan sekolah, seperti siswa, guru, orang tua, dan masyarakat. Pelayanan yang ramah, cepat, dan tepat akan meningkatkan cerita sekolah secara keseluruhan.

## 6. Ruang Lingkup Pelayanan Administrasi

Secara umum ruang lingkup administrasi pendidikan meliputi

### a. Administrasi Kesiswaan

Meliputi kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan data siswa, seperti pendaftaran siswa baru, pengarsipan data siswa (biodata, presendi, mutasi), laporan nilai, ijazah, dan pelayanan surat menyurat untuk keperluan siswa.

### b. Administrasi Kurikulum

Hal ini merupakan kegiatan administrasi pendidikan yang meliputi perencanaan kurikulum, metode/cara penyimpanan, sistem yang dipergunakan, penyusunan kalender akademik, sampai kepada evaluasi pelaksanaan kurikulum dilapangan.

### c. Administrasi Kepegawaian



Kegiatan ini meliputi pengadministrasian yang berkaitan dengan upaya perencanaan, pengadaan, pembinaan sampai kepada pendayagunaan pegawai, baik edukatif (seperti guru) maupun pegawai non edukatif (pegawai tat usaha, pegawai perpustakaan, dan lain-lain)

#### d. Administrasi Sarana dan Prasarana

Kegiatan administrasi yang dilakukan sehubungan dengan semua sarana dan prasarana yang langsung atau tidak langsung menunjang proses pendidikan dalam rangka mencapai tujuan pendidikan, seperti: pengaturan tata letak bangunan, alat-alat sekolah, dan lain-lain.

#### e. Administrasi Persuratan dan Kearsipan

Mencakup penerimaan, pencatatan, penyimpanan, dan distribusi surat masuk dan keluar, serta pengelolaan arsip yang penting sekolah. Sistem kearsipan yang



baik akan mendukung pelayanan administrasi yang cepat dan tepat.<sup>25</sup>

## 7. Cara Kerja Administrasi Perkantoran

### a. Pengurusan Surat-Menyurat

Mengelola surat masuk dan keluar, mulai dari pencatatan, penyortiran, penyampaian, hingga penyimpanan. Tujuannya agar alur komunikasi resmi kantor terdokumentasi dan berjalan lancar.

### b. Pengarsipan Dokumen

Menyusun dan menyimpan arsip atau dokumen secara sistematis untuk kemudahan pencarian dan keamanan informasi.

### c. Penyusunan Laporan

Membuat laporan dari hasil pekerjaan, kegiatan, atau data yang telah dikumpulkan untuk disampaikan kepada pimpinan.

### d. Pelayanan Informasi dan Komunikasi

<sup>25</sup> *Ibid*, hlm. 47.



Menyediakan informasi bagi pihak internal dan eksternal serta mengatur jalannya komunikasi dalam organisasi.

e. Pengelolaan Waktu dan Jadwal

Mengatur agenda kerja pimpinan, menyusun jadwal rapat, serta memastikan kegiatan berjalan sesuai rencana.<sup>26</sup>

Berdasarkan teori yang terdapat dalam indikator dari (Manajemem Kearsipan dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di SMKS Pengalihan) sebagai berikut:

Impelementasi sistem manajemen atau penataan arsip yang baik di lembaga pendidikan yakni dengan:

- 1) Melakukan penyimpanan terhadap arsip dengan menggunakan sistem yang terbaik.
- 2) Melakukan pencatatan terhadap peminjaman arsip, serta adanya kartu peminjaman arsip.

<sup>26</sup> The Liang Gie, *Administrasi Perkantoran Modern* (Yogyakarta:

Liberty, 2009), hlm. 47.



- 3) Penemuan kembali terhadap arsip saat diperlukan menggunakan cara manual dan elektronik (komputerisasi) dengan waktu yang singkat, cepat dan tepat.
- 4) Melakukan pemeliharaan dan pengamanan arsip, dengan cara memasukkan arsip ke tempat penyimpanan arsip dan membersihkan tempat penyimpanan dari debu.
- 5) Melakukan pemindahan terhadap arsip, dengan membuat jadwal pemusnahan dan jadwal retensi arsip.<sup>27</sup>

Mengingat peran arsip dalam pekerjaan satuan sekolah ataupun lembaga pendidikan sangat penting sebagai informasi atau rekaman kegiatan, sehingga perlu suatu sistem penyimpanan yang baik, tepat dan benar tetapi mudah ditemukan kembali pada saat dibutuhkan oleh instansi atau organisasi. Sistem penyimpanan arsip atau filling system adalah kegiatan menyusun

<sup>27</sup> rjus Indrawan, Maimunah, dan Mahdayeni, *Manajemen Kearsipan dan Personalia Sekolah* (Pekanbaru: Cahaya Firdaus, 2023), hlm. 35.



dan mengatur arsip secara sistematis dan logis dengan merawat dan menyimpannya untuk digunakan secara ekonomis dan aman. Maka sebaiknya arsip dikelola menggunakan sistem pengelolaan arsip yang baik dan benar. Pada kenyataannya, penyimpanan data dan informasi dalam bentuk arsip sering kali tidak diperhatikan, tidak diminati, atau dianggap tidak penting untuk dipahami dan diterapkan di perusahaan sehingga tidak dibuat perencanaan dan pengendalian arsip yang baik.

Penyebab kurang diperhatikannya arsip, karena instansi tidak memahami manajemen kearsipan secara baik yang berakibat pengelolaan kearsipan kurang efektif dan efisien. Gejala kurang efektif dan kurang efisiennya sistem pengarsipan antara lain berupa:

- a) Arsip yang dicari ada tetapi sulit untuk ditemukan kembali pada saat arsip tersebut dibutuhkan.



- b) Arsip-arsip penting yang diperlukan hilang.
- c) Terjadi banjir arsip, yaitu arsip yang sama disimpan di beberapa lokasi atau tempat penyimpanan, atau arsip yang sudah kadaluwarsa/tidak berguna masih disimpan.<sup>28</sup>

Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan pasal 72 huruf a dijelaskan "menciptakan arsip atas kegiatan yang dapat mengakibatkan munculnya hak dan kewajiban" adalah senantiasa menciptakan arsip (perseorangan, keluarga, organisasi politik, dan organisasi kemasyarakatan) atas berbagai aktivitas atau kegiatan yang dilakukan sehingga menumbuh dan mengembangkan budaya sadar arsip pada masyarakat dan dapat melindungi masyarakat atas hak-hak keperdataan, hak atas kekayaan intelektual, dan mendukung ketertiban administrasi pemerintahan dalam

---

<sup>28</sup> *Ibid*, hlm. 50.



rangka kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

Penyimpanan arsip hardfile hendaknya menggunakan lemari, susunan dan tata letaknya disusun dengan rapi agar mudah dibersihkan secara berkala dari debu yang menempel. Lemari rutin diberi kapur barus untuk menghindari gangguan tikus ataupun serangga. Sirkulasi udara dan pencahayaan diperhatikan agar tidak pengap dan lembab. Cara pemeliharaan arsip ini sesuai dengan pendapat Sedarmayanti sebagai berikut:

- 1) Pengaturan ruangan, ruangan harus tetap dijaga agar tetap kering, terang, mempunyai ventilasi merata dan terhindar dari kemungkinan serangan air, serangga, api, sebagainya;
- 2) Tempat penyimpanan arsip hendaknya diatur berjarak atau renggang agar ada udara di antara berkas yang disimpan;
- 3) Penggunaan bahan-bahan pencegah rusaknya arsip, salah satunya adalah meletakkan kapur barus ditempat penyimpanan



atau dengan menyemprotkan bahan kimia secara berkala;

- 4) Larangan membawa makanan dan merokok ditempat penyimpanan arsip;
- 5) Arsip selalu dibersihkan dan dijaga dari noda karat dan lain-lainnya.<sup>29</sup>

**Tabel 2.1**

**Tabel indikator dan Sub indikator**

No	Tema	Indikator	Sub Indikator
1	Manajemen Kearsipan dalam meningkatkan pelayanan administrasi	Melakukan penyimpanan arsip	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan sistem klasifikasi arsip.</li> <li>2. Kelengkapan sarana dan prasarana penyimpanan.</li> <li>3. Sistem penyimpanan arsip.</li> <li>4. Kemudahan akses dan penemuan kembali arsip</li> <li>5. Pelatihan petugas arsip</li> </ol>

<sup>29</sup> Sedarmayanti, *Tata Kearsipan dengan Memanfaatkan Teknologi Modern* (Mandar Maju : Bandung, 2003), hlm, 110-111.



<p>2.</p>	<p>Hak Cipta Dihindangi Undang-Undang</p>	<p>Melakukan pencatatan peminjaman arsip</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersedianya buku atau sistem pencatatan peminjaman arsip.</li> <li>2. Penerapan prosedur izin peminjaman</li> <li>3. Pencatatan informasi arsip yang di pinjam</li> </ol>
		<p>Penemuan kembali arsip saat diperlukan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menggunakan cara manual</li> <li>2. Menggunakan cara digital</li> <li>3. Ketersediaan sistem indeks atau daftar arsip</li> </ol>
	<p>Universitas Islam Indragiri</p>	<p>Melakukan pemeliharaan dan pengaman arsip</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kondisi fisik penyimpanan arsip sesuai standar</li> <li>2. Perawatan arsip dilakukan secara berkala</li> </ol>



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial  
 Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan  
 2. Pengumuman tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi  
 Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi  
 3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

			3. Ketersediaan SOP dan pelatihan tentang penganan arsip
<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.          2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.          3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.</p>		Melakukan pemindahan terhadap arsip	1. Membuat jadwal pemusnahan arsip 2. Membuat jadwal retensi arsip 3. Adanya kebijakan atau prosedur pemindahan arsip

#### D. Kajian Relevan

1. Skripsi yang di tulis Hayatul Wardah 2020 yang berjudul “ Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi di (SMP Negeri 1 Darussalam Aceh Besar)”.<sup>30</sup> Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian manajemen arsip yang

<sup>30</sup> Hayatul Wardah, *Manajemen Kerasipan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi*, Smp Negeri 1 Darussalam Aceh Besar, 2020



dilakukan di SMP Negeri 1 Darussalam Aceh Besar memiliki Kendala, yaitu ruang khusus untuk arsip agar arsip lebih menjamin keamanannya dan mendapatkan perawatan untuk arsip yang sudah lama agar tidak usang dan lebih menjamin kualitas arsipnya . Selain itu sarana juga kurang memadai seperti lemari arsip, dengan adanya lemari maka arsip akan tersusun dengan rapi dan terstruktur akan lebih memudahkan kita dalam menemukan arsip yang sewaktu-waktu diperlukan. Dan kurangnya pengertian terhadap pentingnya arsip , kurang dipahaminya pengertian terhadap pentingnya arsip, mengakibatkan berfungsinya arsip sebagai pusat ingatan organisasi tidak tercapai, dan akhirnya tugas-tugas di bidang kearsipan dipandang rendah.

Perbedaan penelian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu Perbedaan penelian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu peneliti lebih terfokus kepada meningkatkan pelayanan administrasi, ada beberapa tugas tata usaha salah satu nya yaitu pelayanan administrasi . manajemen kearsipan yang dilakukan oleh bagian administrasi di SMKS Pengalihan sudah cukup baik, namun masih adada beberapa



faktor penghambat di bidang pengarsipan, seperti belum terpenuhinya sarana prasana yang baik khusus untuk arsip, dan juga pelayanan administrasi yang kurang meningkat. Namun kepala sekolah dan kepala tata usaha sudah berupaya semaksimal mungkin membantu dan mengarahkan kepada bagian administrasi untuk meningkatkan pelayanan administrasi di SMKS Pengalihan.

1. Skripsi yang di tulis Ima Nikmatur Rofi'ah 2022 yang berjudul “Manajemen Kearsipan dalam Peningkatan Mutu Layanan Informasi dan Administrasi Pendidikan di (MA DARUL HUDA Ponorogo)”.<sup>31</sup> Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian manajemen arsip yang dilakukan di MA DARUL HUDA Ponorogo memiliki Kendala, kurangnya pengetahuan atau sumber daya manusia yang mengelola arsip karena tidak ada *training* bagi semuanya terkhusus yang bagian TU terkait dengan IT atau kurangnya SDM menyebabkan pengelolaan arsip kurang berjalan dengan baik.

---

<sup>31</sup> Ima Nikmatur Rofi'ah, *Manajemen Kearsipan dalam Peningkatan Mutu Layanan Informasi dan Administrasi Pendidikan* di MA Darul Huda Ponorogo, 2022



Perbedaan penelian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu Perbedaan penelian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu peneliti lebih terfokus kepada meningkatkan pelayanan administrasi, ada beberapa tugas tata usaha salah satu nya yaitu pelayanan administrasi . manajemen kearsipan yang dilakukan oleh bagian administrasi di SMKS Pengalihan sudah cukup baik, namun masih adada beberapa faktor penghambat di bidang pengarsipan, seperti belum terpenuhinya sarana prasana yang baik khusus untuk arsip, dan juga pelayanan administrasi yang kurang meningkat . Namun kepala sekolah dan kepala tata usaha sudah berupaya semaksimal mungkin membantu dan mengarahkan kepada bagian administrasi untuk meningkatkan pelayanan adminitrasi di SMKS Pengalihan.

2. Jurnal yang di tulis Tarbiyatuna 2022 yang berjudul “ Efektivitas Tata Sekolah Kearsipan Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi di (SMP Plus Darussalam Blokagung Tegalsari



Banyuwangi)”.<sup>32</sup> Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian manajemen arsip yang dilakukan di SMP Plus Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi memiliki Kendala yaitu. Masih ada beberapa tahapan pengelolaan arsip yang belum dilaksanakan sesuai prosedur, kurangnya personil staf tata usaha dalam pengelolaan dan pelayanan administrasi dan waktu yang dimiliki. Kemudian surat yang masuk tidak hanya dari satu pintu membuat sulit dalam pengarsipan surat masuk, staf tata usaha sangat terbatas.

Perbedaan penelian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu Perbedaan penelian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu peneliti lebih terfokus kepada meningkatkan pelayanan administrasi, ada beberapa tugas tata usaha salah satu nya yaitu pelayanan administrasi . manajemen kearsipan yang dilakukan oleh bagian administrasi di SMKS Pengalihan sudah cukup baik, namun masih adada beberapa faktor penghambat di bidang pengarsipan, seperti

<sup>32</sup> Tarbiyatun, *Evektivitas Tata Sekolah Kearsipan Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi* di SMP Plus Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi, 2022



belum terpenuhinya sarana prasana yang baik khusus untuk arsip, dan juga mutu pelayanan administrasi yang kurang meningkat. Namun kepala sekolah dan kepala tata usaha sudah berupaya semaksimal mungkin membantu dan mengarahkan kepada bagian administrasi untuk meningkatkan pelayanan adminitrasi di SMKS Pengalihan.

3. Skripsi yang di tulis Yolatin Aliyah 2021 “ Pengelolaan Kearsipan dalam Meningkatkan Mutu Layanan Adnistrasi di (SMA Negeri 1 Kota Tangerang Selatan)”.<sup>33</sup> Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian manajemen arsip yang dilakukan di SMA Negeri 1 Kota Tangerang Selatan memeiliki Kendala yaitu. kurangnya sumber daya manusia dalam mengelola kearsipan, hal ini yang akan menyebabkan kendala dalam penemuan kembali dan penyusutan arsip, dikarenakan jumlah staff dalam pengelola arsip tidak memadai dengan jumlah arsip yang dikelola. Selanjutnya kurangnya sarana dan prasarana untuk penyimpanan arsip, Kurangnya lemari penyimpanan

<sup>33</sup> Yolatin Aliyah, *Pengelolaan Kearsipan dalam Meningkatkan Mutu Layanan Adnistrasi*, di SMA Negeri 1 Kota Tangerang Selatan, 2021



arsip yang membuat beberapa arsip harus di masukkan ke dalam kardus. Kemudian kurangnya pelayanan yang didapat dari bidang administrasi, ketika membutuhkan suatu dokumen membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan dokumen tersebut. Sikap staf dalam memberikan layanan juga kurang bagus, karena tidak ramah terhadap siswa.

Perbedaan penelian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu Perbedaan penelian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu peneliti lebih terfokus kepada meningkatkan pelayanan administrasi, ada beberapa tugas tata usaha salah satu nya yaitu pelayanan administrasi . manajemen kearsipan yang dilakukan oleh bagian administrasi di SMKS Pengalihan sudah cukup baik, namun masih ada beberapa faktor penghambat di bidang pengarsipan, seperti belum terpenuhinya sarana prasana yang baik khusus untuk arsip, dan juga pelayanan administrasi yang kurang meningkat. Namun kepala sekolah dan kepala tata usaha sudah berupaya semaksimal mungkin membantu dan mengarahkan kepada bagian administrasi untuk meningkatkan pelayanan adminitrasi di SMKS Pengalihan.



4. Skripsi yang di tulis Pipit Alifatul Masfufah tahun 2018, “ Implementasi Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi pada Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang”.<sup>34</sup> 121 Hasil penelitian tersebut diantaranya menyimpulkan bahwa: (a) implementasi atau pelaksanaan manajemen kearsipan ditangani oleh semua staf yang ada di Seksi Penelitian Madrasah yaitu menggunakan 5 P yakni perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian, dan pengendalian. Evaluasi implementasi manajemen kearsipan di Seksi Penelitian Madrasah dilakukan dengan melihat arsip-arsip yang sudah lama apakah arsip tersebut masih digunakan lagi apa sudah tidak digunakan. (b) Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi adalah dengan cara para staf berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada stake holder meskipun banyak kendala atau masalah-

<sup>34</sup> Pipit Alifatul Masfufah, *Implementasi Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi* pada Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, 2018



masalah yang dihadapi. Semua staf bekerja sesuai dengan Tupoksi masing-masing sehingga tidak menimbulkan pekerjaan yang tidak sesuai dengan job-discnya, dan (c) Dampak dari implementasi manajemen dalam kearsipan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi diantaranya, semakin mudah dalam mencari arsip tahun-tahun sebelumnya. Sedangkan untuk penelitian yang akan dilakukan adalah meliputi perencanaan, implementasi dan evaluasi dalam pelayanan informasi dan administrasi pendidikan.

Perbedaan penelian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu Perbedaan penelian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu peneliti lebih terfokus kepada meningkatkan pelayanan administrasi, ada beberapa tugas tata usaha salah satu nya yaitu pelayanan administrasi . manajemen kearsipan yang dilakukan oleh bagian administrasi di SMKS Pengalihan sudah cukup baik, namun masih ada beberapa faktor penghambat di bidang pengarsipan, seperti belum terpenuhinya sarana prasana yang baik khusus untuk arsip, dan juga mutu pelayanan administrasi yang kurang meningkat. Namun kepala sekolah dan kepala tata usaha sudah berupaya semaksimal



mungkin membantu dan mengarahkan kepada bagian administrasi untuk meningkatkan pelayanan administrasi di SMKS Pengalihan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

