

Vol. II No. 2 April - Juni 2022

ISSN : 2775 - 2364

JURNAL ISLAMIC

MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM & HUMANIORA



**PRODI (S1) MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBİYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

Jl. Williem Iskandar Pasar V Telp. 061-6615683 Fax. 061-6615683 Medan Estate 20371

**MANAJEMEN KEARSIPAN DALAM MENINGKATKAN MUTU
LAYANAN ADMINISTRASI DI MTS PERSIAPAN NEGERI 4 MEDAN**

Shavira Andini

Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

Email: andinishavira5@gmail.com

Abstrak: Penelitian dengan judul Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di MTs Persiapan Negeri 4 Medan yang bertujuan menjelaskan dan mendeskripsikan layanan administratif di MTs Persiapan Negeri 4 Medan dan untuk mengetahui dan menjelaskan standart mutu layanan administratif di MTs Persiapan Negeri 4 Medan lalu untuk menjelaskan pihak yang terlibat dalam kegiatan kearsipan di MTs Persiapan Negeri 4 Medan sampai mendapatlan penjelasan untuk program yang dilaksanakan dalam kegiatan kearsipan agar mutu layanan administratif dapat meningkat di MTs Persiapan Negeri 4 Medan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan penomenologi. Partisipan pada penelitian ini yaitu kepala madrasah dan kepala tata usaha di MTs Persiapan Negeri 4 Medan. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik pengecekan keabsahan data dilaksanakan menggunakan empat kriteria yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), ketergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*). Hasil penelitian mengungkapkan bahwa pertama manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu layanan di MTs Persiapan Negeri 4 Medan berjalan dengan baik berdasarkan hasil observasi walaupun masih ada kekurangan yaitu ruangan yang kurang besar karena dalam setiap tahunnya pasti arsip akan terus bertambah sehingga terjadinya penumpukkan arsip tetapi hal ini sama sekali tidak mengganggu berjalannya layanan administrasi. Kedua, upaya peningkatan mutu layanan sudah berjalan dengan baik berdasarkan hasil observasi sesuai prosedur yang ditetapkan. Berdasarkan temuan dari penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen Kearsipan dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MTs Persiapan Negeri 4 Medan sudah layak dalam proses

manajemen kearsipan tanpa mengurangi dari mutu layanan administrasi.

Kata kunci: *Manajemen, Kearsipan, Mutu Layanan*

Pendahuluan

Dengan teknologi yang cukup berkembang pesat dalam dunia pendidikan memerlukan pengelolaan manajemen yang baik untuk mengeluarkan informasi yang teliti cepat dan tepat. Data yang diolah menjadi informasi inilah yang membuat pengguna dengan cepat dan tepat dalam pengambilan keputusan untuk membantu suatu pelayanan (Amsyah, 2013, p. 35). Arsip dibutuhkan untuk hari ini dan masa yang akan datang dengan menyimpan informasi masa lalu yang disimpan sebagai warisan masa depan. Oleh karena itu, arsip perlu diatur dan melakukan pemeliharaan yang sangat baik untuk memperpanjang nilai gunanya (Asriel, 2018, p. 21).

Apabila diperlukan dengan cepat dan tepat maka sistem penyimpanan arsip tersebut dapat dikatakan baik, maka sumber daya manusia yang teliti serta cermatlah yang bertanggung jawab dalam penataan arsip. Staf tata usaha merupakan salah satu yang bertanggung jawab dengan kearsipan dalam sebuah institusi begitu juga dalam institusi pendidikan (Kristiyanti, 2015, p. 85). Strategi suatu lembaga pendidikan untuk mencapai kepuasan konsumen adalah dengan meningkatkan mutu pelayanan. Bermutu atau tidaknya suatu pendidikan tergantung pada tujuan yang akan dilakukan dalam pendidikan (Wiyono, 2018).

Kualitas pelayanan administrasi yang baik berhubungan dengan tercapainya tujuan pendidikan yang ada di lembaga tersebut. Mutu layanan administrasi merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh pegawai bagian administrasi dalam memberikan kepuasan layanan kepada pihak yang dilayani di lingkungan sekolah (Kristiyanti, 2015, p. 88). Masalah dalam bidang kearsipan pada kenyataannya masih luput dari pantauan banyak orang serta kurangnya perhatian yang mendalam. Maka dari itu sekolah sebagai salah satu bentuk organisasi perlu dapat meningkatkan dan menyempurnakan pengelolaan kearsipan secara optimal agar dapat berfungsi dengan baik serta tercapai tujuan suatu organisasi (Winata, 2018, p. 27).

Masalah-masalah yang sering muncul dalam pengarsipan adalah bagaimana tata usaha atau tenaga kependidikan menata atau mengatur kearsipan

tanpa mengurangi mutu pelayanan (Muttaqin, 2018, p. 64). Masalah tersebut sering kali terjadi di kantor apalagi jika ruang penyimpanan terbatas maka akan sulit mengatur arsip, jika salah dalam pengelolaan dokumen maka berakibat pemborosan pada biaya, waktu dan tenaga yang dibutuhkan. Untuk dapat mengatur pengelolaan arsip secara efektif dan efisien maka dibutuhkan pegawai yang bisa mengatur arsip sesuai dengan prosedur yang ada. Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik dengan manajemen kearsipan dalam meningkatkan pelayanan mutu agar sistem kearsipan efektif dan efisien, sesuai kebutuhan, mudah dalam pelaksanaannya dan penerapannya sederhana.

Berdasarkan yang telah dipaparkan, maka peneliti fokus untuk melakukan penelitian lebih lanjut bagaimana manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MTs Persiapan Negeri 4 Medan.

Kajian Teori

1. Konsep Manajemen Kearsipan

Definisi manajemen secara etimologi “manajemen berasal dari kata manage yang berarti Mangator” sedangkan menurut terminologi banyak pakar dan Ahli pendidikan telah menguraikan tentang definisi Manajemen kata Manajemen memiliki arti bahwa: “*management is general refers to planning, organizing, controlling, stuffing, leading, motivating, communicating, and decision making activities performed by any organization in order to coordinate the varied resources of the enterprise so as to bring an efficient creation of some product or service.*” Maksud dari ungkapan di atas adalah manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, engendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengorganisasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien (Syukur, 2011, p. 7).

Manajemen memiliki unsur yang harus dipadukan secara harmonis, agar tujuan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Adapun unsur - Manajemen tersebut adalah : *Man* (manusia), *Money* (uang), *Machine* (mesin), *Material* (material), *Method* (metode), *Market* (pasar), *Minute* (time), dan Moral. Penjelasan dari unsur-unsur di atas adalah *man* sebagai unsur sentral yang harus ada dalam

manajemen karena adanya manusia. *money*, mesin, material, merupakan unsur sarana dan prasarana dalam sebuah manajemen agar sebuah organisasi dapat selenggarakan dan dijalankan. *Method*, merupakan suatu cara yang dihasilkan manusia agar manajemen dapat tercapai secara efektif dan efisien. Sedangkan, moral merupakan unsur yang melekat pada manusia sebagai pelaku manajemen yang utama (Engkoswara, 2010, p. 18).

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 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 (Samsudin, 2016, p. 15).

a. Faktor-faktor Manajemen Kearsipan

Untuk membantu kelancaran dalam pengelolaan kearsipan, terutama untuk mempermudah penemuan kembali suatu arsip, maka perlu diperhatikan berbagai faktor kearsipan yang baik. Widjaya menyebutkan beberapa faktor kearsipan yang baik yaitu:

a. Penggunaan sistem penyimpanan secara tepat.

Sistem pemberkasan (*Filing 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 kembali dari tempat penyimpanan ditentukan oleh tepat atau tidaknya penggunaan sistem penyimpanan arsip.

b. Fasilitas kearsipan memenuhi syarat.

Dalam kamus administrasi, fasilitas diartikan sebagai kebutuhan yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan dalam suatu usaha kerja sama manusia

c. Pegawai kearsipan yang memenuhi syarat.

Syarat-syarat pegawai tata usaha pada umumnya adalah :

1. Memiliki pengetahuan dibidang pengetahuan umum, terutama yang menyangkut masalah surat-menyurat dan arsip.

2. Memiliki pengetahuan tentang seluk beluk instansinya yakni, organisasi beserta tugas-tugasnya dan pejabatnya
3. Pengetahuan khusus tentang tata kearsipan, kepribadian, yakni, ketekunan, kesabaran, ketelitian, kerapian, kecekatan, kecerdasan, kejujuran serta loyal dan dapat menyimpan rahasia organisasi.

Teori diatas dapat disimpulkan bahwa faktor keberhasilan 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 pentingnya 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.

2. Konsep Mutu Layanan Administrasi

a. Pengertian Mutu layanan Administrasi

Mutu layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya 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

Menurut kamus Bahasa Indonesia, mutu adalah ukuran, derajat, atau taraf tentang baik buruknya suatu produk barang atau jasa. Mutu adalah perpaduan sifat-sifat dan karakteristik produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pemakai atau pelanggan. Mutu adalah apa yang diharapkan atau ditentukan oleh konsumen. Definisi lainnya yaitu mutu adalah gambaran karakteristik langsung dari suatu produk. Kualitas bisa

diketahui dari segi bentuk, penampilan, performa suatu produk, dan juga bisa dilihat dari segi fungsinya serta segi estesisnya.

Layanan pendidikan atau pembelajaran yang bermutu, adalah yang memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada peserta didik sebagai pelanggan pendidikan. Berdasarkan definisi-definisi diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa mutu layanan adalah memberikan sesuatu yang dibutuhkan oleh konsumen sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan konsumen (Adisasmita, 2011, p. 43).

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 urusanurusan 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 memberi 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 dapat 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 memberi acungan jempol. Secara substantif, mutu mengandung sifat atau taraf. Sifat adalah sesuatu yang menerangkan keadaan, sedangkan taraf menunjukkan kedudukan dalam skala.

Dalam Undang-Undang RI Nomor 21 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan Nasional pasal 40 no (2) bahwa tenaga kependidikan berkewajiban mempunyai komitmen secara profesional untuk meningkatkan mutu pendidikan. Perwujudan mutu didasarkan pada ketrampilan setiap pegawai atau tenaga kependidikan dalam merencanakan, mengorganisasi, membuat, mengevaluasi, dan mengembangkan barang atau jasa sebagaimana tuntunan pelanggan. Dalam mendefinisikan mutu terdapat beberapa ahli berpendapat berbeda-beda tetapi maksudnya sama. Pendapat ahli sebagai berikut : pertama, menurut Juran, mutu produk adalah kecocokan pengguna produk untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan yang di maksud terdapat ciri-cirinya yaitu kekuatan, citra rasa, kehandalan, ada jaminan, sopan santun. Kedua menurut Crosby bahwa mutu ialah sesuai dengan standar atau distandarkan. Suatu produk memiliki mutu apabila sesuai dengan standar atau kriteria mutu telah ditentukan, standar mutu tersebut meliputi bahan baku, proses produksi, dan produk jadi (SisDikNas, 2003, p. 15). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah proses aktivitas dari individu atau organisasi terhadap pelanggan atau konsumen dalam memenuhi kebutuhannya. Pelayanan juga diartikan sebagai kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal terhadap organisasi.

Dapat disimpulkan menurut peneliti definisi dari mutu layanan administrasi 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 bantuan (*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*” yang 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 & prosedur serta menetapkan jadwal waktu pelaksanaan.
2. Pengorganisasian (*organizing*). Pengorganisasian yaitu pengelompokkan kegiatan-kegiatan yang diwadahkan dalam unit-unit untuk melaksanakan rencana dan menetapkan hubungan antara pimpinan dan bawahannya di dalam setiap unit.
3. Pengumpulan sumber (*Assembling Resources*). Pengumpulan sumber berarti pengumpulan sumber-sumber yang dipergunakan untuk mengatur penggunaan 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.

5. Pengawasan (*controlling*). Pengawasan dimaksudkan untuk mengetahui bahwa asli pelaksanaan pekerjaan sedapat mungkin sesuai dengan rencana (*seeing that the operating results confirm as nearly as possible to the plan*).

Hal ini menyangkut penentuan standar. Artinya membandingkan antara kenyataan dengan standar dan bila perlu mengadakan koreksi atau pembetulan apabila pelaksanaannya menyimpang daripada rencana. Ada beberapa tambahan fungsi administrasi, yaitu:

a) Pengambilan Keputusan (*Decision Making*) Pimpinan memerlukan data-data atau keterangan-keterangan yang bersifat umum atau yang bersifat 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, menguruskan, mengarahkan, dan menuntun karyawan atau personel organisasi untuk untuk melaksanakan pekerjaan pekerjaan dalam mencapai tujuan yang telah dilakukan.

Selain itu menurut Purwanto dari materi yang telah dipaparkan terdahulu, telah dipelajari bahwa di dalam 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 Sekolah

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 tanggung jawab seseorang di dalam 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 personel.
4. Melaksanakan pengelolaan pegawai
- Tugas-tugas yang menyangkut pengelolaan kepegawaian ini sebagian besar dikerjakan oleh bagian tata usaha sekolah seperti pengusulan guru atau pegawai baru, kenaikan pangkat guru dan pegawai sekolah, dan sebagainya. Agar pekerjaan sekolah dilakukan dengan senang, bergairah, dan berhasil baik, maka dalam memberikan atau membagi tugas pekerjaan personel, kepala sekolah hendaknya memperhatikan kesesuaian antara beban dan jenis tugas dengan kondisi serta kemampuan pelaksanaannya (Nuraida, 2014, p. 31).

Metode Penelitian

A. Latar Penelitian

Penelitian ini yang dengan judul manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan di MTsPN 4 Medan yang beralamat di jalan Jala Raya perumahan Griya Martubung, Medan, Sumatera. Pelaksanaan penelitian ini diawali dengan peninjauan langsung bagaimana tenaga kependidikan melakukan pengarsipan di sekolah tersebut. Tempat penelitian ini merupakan tempat peneliti dalam melaksanakan magang pembelajaran dan kepala sekolah menaruh harapan besar agar para mahasiswa meneliti di sekolahnya sebagai acuan evaluasi diri. Oleh karena hal tersebut peneliti memilih sekolah tersebut sebagai bahan kajian

penelitian tentang manajemen kearsipan. Penelitian ini dimulai dari bulan 22 April sampai 1 Juni 2022.

B. Data dan Sumber Data

Data dan sumber data dalam penelitian ini didapatkan berdasarkan data primer dan data sekunder dari MTs PN 4 Medan.

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang langsung datang dari sumbernya. Peneliti mengamati bagaimana manajemen atau pengaturan kearsipan di sekolah tersebut serta upaya apa yang diberikan dalam peningkatan mutu dalam sekolah tersebut, lalu mempertanyakan kepada responden yaitu tenaga kependidikan yang menangani manajemen kearsipan dan Kepala Sekolah sebagai yang mengawasi manajemen kearsipan.

2. Data Sekunder

Data sekunder ialah data kedua atau data yang bersumber dari hal lain. Data diperoleh dari dokumentasi, rekaman, dan literatur pada bagian sekolah dan juga pada buku – buku yang relevan (Sugiyono, 2010, p. 25).

C. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *phenomenology* (fenomenologi) Penelitian fenomenologi dimulai dari memperhatikan dan menelaah fokus fenomena yang akan diteliti, melihat berbagai aspek subjektif dari perilaku objek. Kemudian melakukan penggalan data berupa bagaimana pemaknaan objek dalam memberikan arti terhadap fenomena yang terkait. Penggalan data dilakukan dengan wawancara yang mendalam kepada objek atau informan di dalam penelitian, serta dengan melakukan observasi secara langsung mengenai bagaimana objek penelitian menginterpretasikan pengalamannya kepada orang lain (Raco, 2018, p. 15).

Dengan menggambarkan dan mendeskripsikan hasil penelitian tanpa membuat kesimpulan yang lebih luas merupakan salah satu pendekatan deskriptif (Furchan, 2004, p. 49). Data yang diambil pada penelitian ini dilaksanakan langsung ke lapangan untuk mengetahui tentang manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan di MTsPN 4 Medan.

D. Subjek Penelitian

Subjek penelitian pada penelitian ini sebagai partisipan dalam proses

pengumpulan data penelitian yaitu kepala sekolah dan kepala tata usaha MTs Persiapan Negeri 4 Medan

E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi dan studi dokumentasi.

F. Teknik Analisis Data

Analisis dalam penelitian kualitatif dilaksanakan secara langsung pada saat pengumpulan data dengan periode tertentu. Ketika wawancara berlangsung peneliti juga melakukan analisis terhadap jawaban, jika terdapat jawaban yang kurang maka peneliti akan menggali sampai memenuhi jawaban yang diinginkan. Miles and Huberman dalam Umar mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sampai jenuh. Ada tiga kegiatan yang dilakukan dalam analisis data yang terdiri dari, sebagai berikut melalui proses data *reduction*, data *display*, dan *verification* (Choiri, 2019, p. 73).

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan perolehan data hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan secara langsung disekolah di MTs Persiapan Negeri 4 Medan dapat diuraikan dan disajikan dalam pembahasan peneliti sebagai berikut

Pembahasan pertama: berdasarkan penelitian tentang layanan administratif di MTs Persiapan negeri 4 Medan peneliti menemukan beberapa temuan bahwa kegiatan administratif dilakukan perencanaan terlebih dahulu lalu pengorganisasian hingga pengawasan sesuai dengan fungsi manajemen Harold koontz dan Cyril O'Donnell adalah lima yaitu (*planning*) perencanaan, (*Organizing*) pengorganisasian, (*staffing*) penentuan staf, (*directing*) pengarahan, (*controlling*) pengawasan. Pelaksanaan manajemen kearsipan yang dilakukan bagian administrasi tata usaha dalam mengelola dokumen-dokumen dan arsip penting madrasah melalui perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan (Siagian, 2017, p. 33).

Mengenai fungsi pengorganisasian bahwa MTs Persiapan Negeri 4 Medan sudah mempunyai pembagian tugas masing-masing dari pegawai sudah mempunyai tanggungjawab dan memiliki 3 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 adalah Kepala Tata Usaha itu sendiri, dan terhadap pelayanan administrasi seluruh pegawai juga terlibat dalam hal itu, bukan saja hanya Kepala Tata Usaha sendiri, tetapi melibatkan semua Pegawai Tata Usaha di MTs Persiapan Negeri 4 Medan.

Dapat disimpulkan 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 MTs Persiapan Negeri 4 Medan pegawai tata usaha sudah memiliki pekerjaan masing-masing yang berbeda-beda, sesuai dengan struktur yang ada dengan bidang masing-masingnya. Manajemen kearsipan tetap berjalan dengan lancar tanpa mengurangi mutu layanan disekolah tersebut walau ruangan penyimpanan yang kurang memadai.

Pembahasan Kedua: berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 21 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan Nasional pasal 40 no (2) bahwa tenaga kependidikan berkewajiban mempunyai komitmen secara profesional untuk meningkatkan mutu pendidikan. Perwujudan mutu didasarkan pada ketrampilan setiap pegawai atau tenaga kependidikan dalam merencanakan, mengorganisasi, membuat, mengevaluasi, dan mengembangkan barang atau jasa sebagaimana tuntutan pelanggan (SisDikNas, 2003, p. 13).

Dari penemuan peneliti standart mutu layanan administratif di MTs Persiapan Negeri 4 Medan terkendala diruangan yang kurang luas atau memadai karena disetiap tahunnya akan banyak penambahan data-data. Dibutuhkan bagi sekolah untuk memenuhi ketersediaan tempat agar mutu layanan administratif tidak terganggu. Karena Layanan pendidikan atau pembelajaran yang bermutu, adalah yang memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada peserta didik sebagai pelanggan pendidikan.

Jadi, Adapun pelaksanaan kearsipan yang ada di MTs Persiapan Negeri 4 Medan, pelaksanaannya dilakukan secara bersama-sama terutama dalam hal pelayanan administrasinya, namun yang mempunyai tugas atau yang mempunyai tanggung jawab penuh terhadap kegiatan kearsipan adalah Kepala Tata Usaha sendiri, adapun pelaksanaan kegiatan kearsipan harus sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya, harus sesuai dengan prosedur arsip yang ada disekolah tersebut, sesuai

dengan manajemen kearsipan yang jelas, serta untuk urusan surat menyurat atau data-data yang banyak harus diadakan kode-kode tertentu, hal itu dilakukan supaya arsip yang tersusun mudah untuk penemuan kembalinya.

Pembahasan Ketiga: 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 (Widjaja, 2017, p. 42).

Berdasarkan temuan peneliti menemukan pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan kearsipan pastilah seluruh konsumen yang ada disekolah tersebut tetapi yang mempunyai tanggung jawab penuh terhadap kegiatan kearsipan adalah Kepala tata usaha dibantu oleh tiga staff tata usaha. Kepala Madrasah juga berperan penting dalam keterlibatan kearsipan di MTs Persiapan Negeri 4 Medan.

Pembahasan keempat: Berdasarkan wawancara dengan kepala tata usaha mengenai pelayanan di MTs Persiapan Negeri 4 Medan pegawai telah berusaha untuk meningkatkan mutu layanan terhadap pelayanan yang ada. Berdasarkan definisi relatif tentang mutu tersebut memiliki dua aspek. Pertama adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi. Kedua adalah memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam pelayanan administrasi harus dengan satu orang pegawai tata usaha saja dengan satu arsip dinaungi satu orang pegawai tata usaha. Upaya meningkatkan mutu layanan administrasi di MTs Persiapan Negeri 4 Medan dengan mengimplementasikan mutu pelayanan prima standar pelayanan administrasi meliputi kompetensi petugas pemberi pelayanan dan waktu penyelesaian. Serta selalu memberi imbalan kepada staf yang baik atas prestasi mutu pelayanan sekolah. Upaya yang dilakukan kepala sekolah dan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di MTs Persiapan Negeri 4 Medan yaitu dengan beberapa upaya yaitu:

1. Adanya pembinaan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai tata usaha. Pelatihan dan pembinaan yang dilakukan oleh kepala sekolah yaitu di monitoring satu kali sebulan dan kalau pelatihan itu yang di undang dari kemenag sesuai dengan keahlian yang ada.
2. Kepala madrasah selalu memperhatikan syarat dan prosedur dalam merekrut pegawai tata usaha dengan cara analisis kebutuhan madrasah kemudian mengajukan ke kemenag bahwasannya kita membutuhkan salah seorang pendidik atau tenaga kependidikan jadi syarat-syaratnya telah ditentukan oleh kemenag, jadi

madrasah dengan kemenag bekerjasama mencari pegawai yang kurang tersebut, kemudian diadakannya tes, dalam tes langsung diadakan sistem gugur setelah itu adanya ujian praktek.

3. Adanya motivasi kepada pegawai kearsipan. Bentuk motivasi yang diberikan kepala sekolah yaitu dengan member reward terhadap pegawai tata usaha dengan adanya lomba mengenai masalah tentang kearsipan, jadi dengan reward dan penghargaan yang di berikan kepala madrasah pegawai tata usaha cekatan dan lebih giat terhap kinerja yang dilakukannya.
4. Adanya kerjasama antara kepala sekolah dengan kepala tata usaha mengenai tugas dan operasional madrasah.
5. Dengan menerapkan sistem 5S yaitu, Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun dalam memberikan pelayanan administrasi di lingkungan MTs Persiapan Negeri 4 Medan Sedangkan upaya yang diberikan Tatausaha terhadap mutu pelayanan administrasi di MTs Persiapan Negeri 4 Medan yaitu:
 - a) Pegawai kearsipan selalu mengikuti pelatihan dan pengembangan dalam rangka peningkatan kualitas di bidang kearsipan apabila ada undangan dari kemenag.
 - b) Kepala tata usaha selalu memberikan pembinaan terhadap kinerja setiap satu kali sebulan.
 - c) Kepala tata usaha selalu memberikan motivasi terhadap pegawai tata usaha lainnya mengenai kearsipan dalam meningkatkan mutu layanan administrasi.
 - d) Dengan adanya sistem 5S yaitu Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun semua pelayanan yang diberikan akan selalu baik dan ramah Jadi, dalam pelaksanaan manajemen kearsipan di MTs Persiapan Negeri 4 Medan di perlukan berbagai upaya untuk meningkatkan mutu layanan administrasinya (Kristiyanti, 2015, p. 42).

Kesimpulan

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

1. Pelaksanaan layanan administratif yang dilakukan bagian administrasi tata usaha dalam mengelola dokumen-dokumen dan arsip penting madrasah sesuai dengan fungsi maajemen administratif. Pelaksanaan manajemen kearsipan tersebut meliputi: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Hasil dari

- penelitian ini bersifat positif manajemen kearsipan di MTs Persiapan Negeri 4 Medan tetap berjalan dengan baik tanpa mengganggu layanan mutu administrasi.
2. Standart mutu layanan administratif di MTs Persiapan Negeri 4 Medan terkendala diruangan yang kurang luas atau memadai karena disetiap tahunnya akan banyak penambahan data-data. Manajemen kearsipan di MTs Persiapan Negeri 4 Medan dalam kegiatan mengelola dokumen-dokumen atau arsip madrasah berjalan dengan cukup baik, walaupun masih ada kekurangan yaitu ruangan yang kurang besar karena dalam setiap tahunnya pasti arsip akan terus bertambah. Dibutuhkan bagi sekolah untuk memenuhi ketersediaan tempat agar mutu layanan administratif tidak terganggu. Karena Layanan pendidikan atau pembelajaran yang bermutu, adalah yang memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada peserta didik sebagai pelanggan pendidikan.
 3. Pihak yang terlibat dalam kegiatan kearsipan di MTs Persiapan Negeri 4 Medan yang mempunyai tanggung jawab penuh terhadap kegiatan kearsipan adalah Kepala tata usaha dibantu oleh tiga staff tata usaha.
 4. Upaya meningkatkan mutu layanan administrasi di MTs Persiapan Negeri 4 Medan dengan berbagai upaya yaitu adanya pembinaan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai tata usaha, Adanya motivasi terhadap pegawai tata usaha, Adanya kerjasama antara kepala sekolah dengan stakeholder mengenai tugas dan operasional madrasah, dan adanya sistem 5S yaitu, Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun dalam memberikan pelayanan administrasi di lingkungan MTs Persiapan Negeri 4 Medan.

Daftar Pustaka

- Adisasmitha, R. (2011). *Manajemen Kearsipan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Amsyah. (2013). *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Pustaka Utama.
- Asriel. (2018). *Manajemen Kearsipan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Choiri, U. S. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan* . Ponorogo: CV.Nata Karya.
- Engkoswara. (2010). *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

- Furchan. (2004). *Pengantar Penelitian Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Kristiyanti. (2015). *Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muttaqin, N. (2018). *Akuntabilitas Sistem Informasi Manajemen Kearsipan dan Dokumen*. Surabaya: Pustaka Media.
- Nuraida, I. (2014). *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius.
- Raco, J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta: Grasindo.
- Samsudin, S. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan Ke-1*. Bandung: Pustaka Setia.
- Siagian, S. P. (2017). *Fungsi-fungsi Manajerial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- SisDikNas. (2003). *UU No. 21 pasal 40 No (2) Tentang Sistem Pendidikan Nasional Tahun* .
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Widjaja. (2017). *Administrasi Kearsipan, Suatu peengantar Edisi Pertama Cetakan Ketiga*. Jakarta: Rajawali Press.
- Winata, S. (2018). *Manajemen Kearsipan*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Wiyono. (2018). Pengelolaan Kearsipan . *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, 231.