SKRIPSI

MANAJEMEN KEARSIPAN DALAM PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DI DINAS PENDIDIKAN KOTA BATU

OLEH NUR AINI NIM. 200106110026



PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2024

SKRIPSI

MANAJEMEN KEARSIPAN DALAM PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DI DINAS PENDIDIKAN KOTA BATU

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Strata Satu Sarjana Pendidikan (S. Pd)

> Oleh: Nur Aini NIM. 200106110026

Dosen Pembimbing: Dr. H. Ali Nasith, M. Si., M. Pd. I NIP. 196407051986031003



PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

MANAJEMEN KEARSIPAN DALAM PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DI DINAS PENDIDIKAN KOTA BATU

Oleh:

NUR AINI

NIM. 200106110026

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertanggungjawabkan dalam sidang skripsi

Pembimbing,

Dr. H. Alf Nasith, M.Si., M.Pd.I NIP. 19640705 198603 1 003

Mengetahui

Ketua Program Studi,

Dr. Nurul Yagien, S.Pd.I., M.Pd

NIP. 19781119 200604 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "Manajemen Kearsipan dalam Peningkatan Mutu Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu" oleh Nur Aini ini telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 19 Juni 2024.

Dewan Penguji

Ketua (Penguji Utama)

Dr. M. Fahim Tharaba, M. Pd

NIP. 19801001 200801 1 016

Sekretaris Sidang

Dr. H. Ali Nasith, M. Si., M. Pd. I

NIP. 19640705 198603 1 003

Dosen Pembimbing

Dr. H. Ali Nasith, M. Si., M. Pd. I

NIP. 19640705 198603 1 003

Penguji

Walid Fajar Antariksa, M.M

NIP. 19861121 201503 1 003

Tanda Tangan

 \bigcirc

Hill

Mengesahkan

Tarbiyah dan Keguruan,

Rrofo Dr. H. Nur Ali, M. Pd NIP. 19650403 199803 1 002

NOTA DINAS PEMBIMBING

NOTA DINAS PEMBIMBING

Dr. H. Ali Nasith, M.Si., M.Pd.I Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Malang, 21 Mei 2024

Yang terhormat,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sesudah melakukan beberapa kali pelaksanaan bimbingan secara tatap muka, baik dari segi bahasa, teknik penulisan, maupun dari segi isi dari penelitian skripsi dari mahasiswa di bawah ini:

Nama

: Nur Aini

NIM

: 200106110026

Program Studi

: Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi

: Manajemen Kearsipan dalam Peningkatan Mutu Pelayanan

di Dinas Pendidikan Kota Batu

Oleh karena itu, selaku pembimbing skripsi dari mahasiswa di atas, maka kami berpendapat bahwasannya mahasiswa tersebut sudah layak untuk mempertanggungjawabkan penelitian skripsinya dalam sidang skripsi. Demikian rekomendasi dari kami, kurang lebihnya kami mohon maaf.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing,

Dr. M. Ali Nasith, M.Si., M.Pd.I NIJ. 19640705 198603 1 003

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Aini

NIM : 200106110026

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul : Manajemen Kearsipan dalam Peningkatan Mutu Pelayanan di

Dinas Pendidikan Kota Batu

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri, bukan plagiasi dari karya yang telah ditulis atau diterbitkan orang lain. Adapun pendapat atau temuan orang lain dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk sesuai kode etik penulisan karya ilmiah dan dicantumkan dalam daftar rujukan.

Apabila di kemudian hari ternyata skripsi ini terdapat unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benamya dan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Malang, 21 Mei 2024

Hormat sava,

Nur Aini

NIM. 200106110026

LEMBAR MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۚ وَمَا لَهُمْ مِنْ وَالِ

"Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tidak ada yang dapat menolaknya dan tidak ada pelindung bagi mereka selain dia."

vi

¹ Al-Qur'an Surah Ar-Ra'd Ayat 11.

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur selalu penulis panjatkan atas kehadirat Allah SWT. Shalawat dan salam juga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Dengan penuh rasa cinta dan kasih sayang yang mendalam, karya tulis ini penulis persembahkan kepada:

- Kedua orang tua tercinta, Bapak Darham Muhammad Meno dan Ibu Faridah Renggo yang selalu mendoakan, menyayangi, mendidik, dan memberi dukungan penuh baik secara materi maupun moral dalam setiap langkah perjalanan hidup penulis.
- 2. Kakek Muhammad Meno, Nenek Sitti Hawa, Bibi Arbia, dan seluruh keluarga besar penulis yang telah merawat, mendoakan, menyayangi, serta memberi dukungan dan semangat dalam setiap langkah perjalanan hidup penulis.
- 3. Para guru yang ada di SD Inpres Barai 2, MTs Negeri Ende, Madrasah Aliyah Negeri Ende, dan para dosen UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah mengajari, memotivasi, dan memberi dukungan selama menempuh pendidikan.
- 4. Teman-teman yang ada di SD Inpres Barai 2, MTs Negeri Ende, Madrasah Aliyah Negeri Ende, dan teman-teman di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah berjuang bersama-sama dalam menempuh pendidikan.
- 5. Teman terbaik yaitu Chelsea, Sumi, Mila, Arrifah, Ni'mah, Muthia, Abidin, dan lainnya yang tidak penulis sebutkan satu persatu.
- 6. Teman-teman sedaerah yaitu Evi, Nurul, Zakiya, Ija, Kak Bandit, Kak Fahmi, dan semuanya yang tidak penulis sebutkan satu persatu karena telah membantu, memberikan semangat dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
- 7. Teman-teman Kos Babus Shofa yaitu Mila, Nurul, Muthia, Fathin, Zalsa, dan Darma yang sudah menyemangati dan memberi dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami haturkan kehadirat Allah SWT, tuhan semesta alam karena atas limpahan rahmat, hidayah dan petunjuk-nya penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "Manajemen Kearsipan dalam Peningkatan Mutu Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu" dengan baik dan tepat waktu. Shalawat dan salam juga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya yang telah membawa kita dari jalan yang gelap gulita ke jalan terang benderang yaitu agama Islam.

Skripsi ini merupakan bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada:

- Prof. Dr. H. M. Zainuddin, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- 2. Prof. Dr. H. Nur Ali, M. Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- 3. Dr. Nurul Yaqien, M. Pd selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- 4. Dr. H. Ali Nasith, M. Si., M. Pd. I selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan dan membimbing dalam proses penyusunan skripsi hingga akhir.
- Para dosen dari Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah ikhlas mendidik dan menyalurkan ilmu pengetahuan selama ini.
- 6. Bapak Muhammad Chori, S. Sos., M. Si selaku Kepala Dinas Pendidikan Kota Batu yang telah berkenan mengizinkan, membantu kelancaran dan memberi kemudahan kepada peneliti dalam melakukan penelitian.

7. Bapak Dwi Jaya, SE., MM selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian yang telah berkenan mengizinkan, membantu kelancaran dan

memberi kemudahan kepada peneliti untuk dijadikan narasumber penelitian.

8. Ibu Sri Puji Astutik, S. Pd selaku Arsiparis yang telah berkenan mengizinkan, membantu kelancaran dan memberi kemudahan kepada peneliti untuk

dijadikan narasumber penelitian.

9. Keluarga besar Dinas Pendidikan Kota Batu yang telah membantu kelancaran

dan memberikan bantuan selama penelitian.

10. Teman-teman dari Prodi Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2020 di

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah berjuang

bersama-sama, memberikan motivasi dan bantuan baik secara langsung dan

tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan berkah dan ganjaran terbaik

kepada semua yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis mengetahui bahwa penyusunan karya tulis ini masih banyak kekurangan.

Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang dapat dijadikan

masukan dalam menyempurnakan karya tulis ini. Semoga karya tulis ini dapat

memberikan manfaat bagi penulis dan para pembaca.

Malang, 5 Mei 2024

Penulis

Nur Aini

NIM. 200106110026

ix

DAFTAR ISI

LEMBAR SAMPUL	
LEMBAR PENGAJUAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	V
LEMBAR MOTTO	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	X
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
ABSTRAK	XV
ABSTRACT	xvi
مستخلص البحث	xvii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
E. Orisinalitas Penelitian	12
F. Definisi Istilah	21
G. Sistematika Pembahasan	23
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	25
A. Kajian Teori	25
B. Perspektif Teori Manajemen Kearsipan dan Mutu dalam Islam	49

C. Kerangka Berpikir	51
BAB III METODE PENELITIAN	53
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	53
B. Kehadiran Peneliti	54
C. Lokasi Penelitian	54
D. Data dan Sumber Data Penelitian	55
E. Teknik Pengumpulan Data	57
F. Teknik Analisis Data	59
G. Pengecekan Keabsahan Data	62
BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN	64
A. Paparan Data	64
B. Hasil Penelitian	67
C. Temuan Penelitian	99
BAB V PEMBAHASAN	100
A. Perencanaan Kearsipan dalam Peningkatan Mutu Pelayanan di Dinas	
Pendidikan Kota Batu	100
B. Pelaksanaan Kearsipan dalam Peningkatan Mutu Pelayanan di Dinas	
Pendidikan Kota Batu	106
C. Evaluasi Kearsipan dalam Peningkatan Mutu Pelayanan di Dinas	
Pendidikan Kota Batu	114
D. Bagan Hasil Pembahasan	116
BAB VI PENUTUP	117
A. Kesimpulan	117
B. Saran	118
DAFTAR PUSTAKA	119
I AMDID AN	124

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian	17
Tabel 3.1 Narasumber	56
Tabel 4.1 Temuan Penelitian	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Komponen Analisis Data: Model Interaktif	60
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kota Batu	67
Gambar 4.2 Penerimaan Surat Masuk	78
Gambar 4.3 Kegiatan Pemilahan Arsip	82
Gambar 4.4 Pemberkasan Arsip dalam Map	83
Gambar 4.5 Memasukan Arsip ke Filling Cabinet	83
Gambar 4.6 Contoh Daftar Isi Berkas	83
Gambar 4.7 Penyimpanan Arsip	87
Gambar 4.8 Penghargaan Pelayanan Publik	92
Gambar 4.9 Penghargaan Atas Pengawasan Kearsipan	96

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir	52
Bagan 5.1 Bagan Hasil Pembahasan	116

ABSTRAK

Aini, Nur. 2024. Manajemen Kearsipan dalam Peningkatan Mutu Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu. Skripsi, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing Skripsi: Dr. H. Ali Nasith, M. Si., M. Pd. I

Manajemen berperan penting bagi sebuah organisasi guna memberikan keteraturan dalam menjalankan setiap pekerjaannya. Salah satu pekerjaan yang membutuhkan pengelolaan adalah kearsipan. Manajemen kearsipan yang baik dan efektif dapat memudahkan suatu lembaga dalam memberikan pelayanan maupun informasi yang dibutuhkan pelanggannya. Sehingga, dengan adanya manajemen kearsipan ini dapat meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan perencanaan kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu, mendeskripsikan pelaksanaan kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu, dan untuk mendeskripsikan evaluasi pelaksanaan kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, dimana dalam hal ini peneliti akan memahami secara mendalam terkait fenomena yang diamati. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah data tersebut dikumpulkan, maka data tersebut dianalisis menggunakan model analisis data dari Miles, Huberman, dan Saldana yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Adapun pengecekan keabsahan data dilakukan dengan menggunakan triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Perencanaan kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu ini terdiri atas beberapa proses yaitu penentuan target, identifikasi arsip, pendataan arsip, penentuan arsip, penyusunan pedoman pemrosesan arsip, dan penyusunan jadwal retensi arsip. (2) Pelaksanaan kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu dilaksanakan ke dalam beberapa proses yaitu pengelolaan surat, pemberkasan arsip, pelaksanaan layanan kearsipan, pemeliharaan arsip, dan penyusutan arsip. (3) Lalu, hasil evaluasi kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu yaitu melakukan evaluasi langsung dengan mengarahkan dan mengawasi dalam proses kegiatan kearsipan, memberikan masukan secara langsung kepada arsiparis dan unit kepegawaian terkait penempatan arsiparis di setiap bidang, mengadakan pelatihan terkait penggunaan aplikasi digital, pemenuhan sarana prasarana, serta melakukan survey terkait dengan proses pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Manajemen Kearsipan, Mutu Pelayanan, Perencanaan, Evaluasi

ABSTRACT

Aini, Nur. 2024. Archives Management in Improving Service Quality at Dinas Pendidikan Kota Batu. Thesis, Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang. Supervisor: Dr. H. Ali Nasith, M. Si., M. Pd. I

Management plays an important role for an organization in providing order in carrying out all its work. One of the jobs that requires management is archives. Good and effective archive management can make it easier for an institution to provide the services and information its customers need. So, with this archive management it can improve the quality of services provided.

The purpose of this research is to describe archival planning in improving the quality of services at Dinas Pendidikan Kota Batu, describe the implementation of archives in improving the quality of services at Dinas Pendidikan Kota Batu, and to describe the evaluation of the implementation of archives in improving service quality at Dinas Pendidikan Kota Batu.

This research uses a qualitative approach with a descriptive type of research, where in this case the researcher will understand in depth the phenomena being observed. The data collection techniques used in this research are observation, interviews and documentation methods. After the data was collected, the data was analyzed using the data analysis model from Miles, Huberman, and Saldana, namely data condensation, data presentation, and drawing conclusions. Checking the validity of the data is carried out using triangulation, namely source triangulation and technical triangulation.

The results of this research show that: (1) Archives planning in improving the quality of services at Dinas Pendidikan Kota Batu consists of several processes, namely determining targets, identifying archives, collecting archive data, determining archives, preparing archive processing guidelines, and preparing archive retention schedules. (2) The implementation of archives in improving the quality of services at Dinas Pendidikan Kota Batu is carried out in several processes, namely managing letters, filing archives, implementing archive services, maintaining archives, and depreciating archives. (3) Then, the results of the archival evaluation in improving the quality of services at Dinas Pendidikan Kota Batu are carrying out direct evaluation by directing and supervising the process of archival activities, providing direct input to archivists and personnel units regarding the placement of archivists in each field, holding training related to the use of digital applications, meeting infrastructure, and conducting surveys related to the service process provided.

Keywords: Archives Management, Service Quality, Planning, Evaluation

مستخلص البحث

عيني، نور. 2024. إدارة الأرشفة في تحسين جودة الخدمة في مكتب التعليم بمدينة باتو. الأطروحة. قسم إدارة التربية الإسلامية. كلية علوم التربية والتعليم. جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. المشرف: الدكتور الحاج على نسيط، الماجستير.

تؤدي الإدارة دورا مهما للمؤسسة لتوفير النظام في تنفيذ كل عمل من أعمالها. إحدى الوظائف التي تتطلب الإدارة هي الأرشفة. يمكن لإدارة الأرشفة الجيدة والفعالة أن تسهل على المؤسسة تقديم الخدمات والمعلومات التي يحتاجها عملاؤها. وبالتالي، يمكن أن يؤدي وجود إدارة الأرشفة هذه إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة.

أهداف من هذا البحث هو وصف تخطيط الأرشيف في تحسين جودة الخدمات في مكتب التعليم بمدينة باتو، التعليم بمدينة باتو، ووصف تنفيذ الأرشيف في تحسين جودة الخدمات في مكتب التعليم بمدينة باتو.

يستخدم هذا البحث منهجا نوعيا بنوعي الوصفي، وفي هذه الحالة يقوم الباحثة بفهم متعمق يتعلق بالظاهرة المرصودة. أسلوب جمع البيانات المستخدمة في هذا البحث هي الملاحظة والمقابلة والتوثيق. بعد جمع البيانات، تم تحليلها باستخدام نموذج تحليل البيانات من مايلز وهوبرمان وسالدانا، أي تكثيف البيانات، وعرض البيانات، واستخلاص النتائج. تم التحقق من صحة البيانات باستخدام التثليث، أي تثليث المصدر والتثليث الفني.

أظهرت نتائج هذا البحث أن: (1) يتألف تخطيط الأرشيف في تحسين جودة الخدمة في مكتب التعليم بمدينة باتو من عدة عمليات، وهي تحديد الأهداف، وتشخيص الأرشيف، وجمع بيانات الأرشيف، وتحديد الأرشيف، وإعداد المبادئ التوجيهية لمعالجة الأرشيف، وإعداد جداول الاحتفاظ بالأرشيف. (2) يتم تنفيذ الأرشيف في تحسين جودة الخدمات في مكتب التعليم بمدينة باتو إلى عدة عمليات، وهي إدارة الرسائل، وحفظ الأرشيف، وتنفيذ خدمة الأرشيف، وصيانة الأرشيف، وتقليص الأرشيف. (3) ثم نتائج تقييم الأرشيف في تحسين جودة الخدمة في مكتب التعليم بمدينة باتو تتمثل في إجراء تقييم مباشر من خلال التوجيه والإشراف في عملية أنشطة الأرشيف، وتقديم مدخلات مباشرة

إلى أمناء الأرشفة ووحدات التوظيف المتعلقة بتعيين أمناء الأرشفة في كل مجال، وإجراء التدريب المتعلق باستخدام التطبيقات الرقمية، واستيفاء مرافق البنية التحتية، وإجراء الاستطلاعات المتعلقة بعملية الخدمة المقدمة.

الكلمات الرئيسية: إدارة الأرشفة، جودة الخدمة، التخطيط، التقييم

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini menggunakan pedoman transliterasi berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI no. 158 tahun 1987 dan no. 0543 b/U/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Huruf

١ = A= z= q= S = B س = kت T = sy = 1Ts = sh ص m = J ض = dl ج = n ط = th ح = \dot{h} = Kh ظ zh = ع _--= D= = Dz غ gh = y= = F= Rر

B. Vokal Panjang

Vokal (a) panjang = â

Vokal (i) panjang = \hat{i}

Vokal (u) panjang = \hat{u}

C. Vokal Diftong

= aw

ay = اي

û = او

î = اي

BABI

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Manajemen atau biasa dikenal dengan istilah pengelolaan merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan di zaman modern. Siklus perkembangan teknologi dibersamai dengan pekerjaan manusia yang semakin kompleks membutuhkan sebuah pengelolaan yang baik untuk menciptakan keteraturan di dalamnya. Pengelolaan ini mencakup ke berbagai aspek ataupun bidang yang ada disetiap organisasi, lembaga perkantoran, pemerintahan, maupun lembaga pendidikan. Salah satu bidang pekerjaan yang sangat penting dan perlu dilakukannya pengelolaan adalah kearsipan. Arsip merupakan sekumpulan dokumen yang sangat penting bagi sebuah lembaga atau organisasi. Terciptanya suatu arsip dikarenakan adanya kegiatan dalam suatu organisasi. Sehingga, arsip ini tidak akan tercipta apabila tidak ada kegiatan yang diselenggarakan.

Arsip merupakan sumber informasi tertulis yang berisikan informasiinformasi penting yang bernilai guna bagi suatu lembaga, organisasi atau sebuah instansi.² Informasi di dalam arsip dapat membantu menghindari terjadinya kesalahan komunikasi, mencegah terjadinya duplikasi pekerjaan, serta membantu tercapainya keefektifan dan keefisien kerja. Selain itu, kearsipan ini dapat menjadi alat bukti yang sah perjalanan kegiatan bagi suatu

² Muhammad Mukhlis, 'Meningkatkan Sumber Daya Manusia Dalam Bidang Kearsipan', *Jurnal Kearsipan*, 2021.

lembaga. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 43 Pasal 3 Tahun 2009 Tentang Kearsipan yang menyebutkan:³

"Menjamin ketersediaan arsip yang autentik dan terpercaya sebagai alat bukti yang sah"

Oleh karena itu, wajib bagi suatu lembaga untuk menjalankan kegiatan kearsipan sesuai dengan norma, standar, prosedur, dan kebijakan yang ada. Adanya prosedur serta kebijakan ini tentunya akan membantu sebuah lembaga atau organisasi dalam melindungi informasi-informasi yang penting, sehingga terhindar dari masalah-masalah yang akan merugikan lembaga tersebut. Oleh karena itu, pentingnya pengelolaan kearsipan ini untuk diterapkan dalam sebuah lembaga atau organisasi agar apa yang sudah dibuat dapat terlaksana sesuai yang diinginkan. Dalam pengelolaan kearsipan, terdapat beberapa kegiatan yang akan dilakukan meliputi kegiatan pencatatan, penyimpanan, penanganan, pemeliharaan, pengawasan, pemindahan, serta pemusnahan. Lalu, proses pengelolaan kearsipan ini juga meliputi tahap planning, organizing, actuating, dan controlling. Pada tahap kegiatan perencanaan (planning) merupakan suatu proses awal yang akan menentukan hal-hal apa yang akan dilakukan selanjutnya, oleh siapa, kapan, dan bagaimana melakukannya.

Sebagai awal dalam melakukan kegiatan pengelolaan arsip, tentunya perencanaan ini sangatlah penting agar kegiatan kearsipan dapat terlaksana

³ Undang-Undang Nomor 43 Pasal 3 Tahun 2009 Tentang Kearsipan

⁴ Farida Wirawanty, 'Tata Kelola Penyimpanan Arsip Dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Penemuan Kembali Arsip Di Kantor Perpustakaan Umum Dan Arsip Kabupaten Pamekasan', *Jurnal JPAP*, 2.2 (2014), 1–16.

⁵ Meirinawati Meirinawati and Indah Prabawati, 'Manajemen Kearsipan Untuk Mewujudkan Tata Kelola AdministrasiPerkantoran Yang Efektif Dan Efisien', *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 2015.

dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Sehingga, jika suatu lembaga atau organisasi lainnya tidak melakukan perencanaan kearsipan, maka kemungkinan pengelolaan kearsipan tidak akan berjalan dengan baik dan akan menimbulkan masalah-masalah kedepannya. Tahap selanjutnya dalam pengelolaan kearsipan adalah *organizing*. Kegiatan *organizing* merupakan upaya untuk mengatur segala sumber daya yang ada agar berjalan dengan terstruktur atau terarah. *Organizing* ini lebih mengarah pada upaya untuk membagi, menempatkan, serta mengalokasikan semua orang untuk melakukan tugasnya sesuai dengan kemampuan dan fungsinya di lembaga tersebut. Artinya, pengorganisasian kearsipan merupakan suatu proses untuk menempatkan, menugaskan, serta mendelegasikan kepada setiap orang dengan tugas dan tanggung jawabnya sesuai minat atau kemampuannya dalam mengelola arsip.

Selanjutnya adalah tahap actuating. Tahap kegiatan actuating merupakan tahap untuk malaksankan segala aktivitas yang telah direncanakan agar mencapai hasil yang diinginkan. Actuating dalam pengelolaan arsip lebih mengarah pada pengimplementasian atau proses berjalannya kegiatan kearsipan, baik proses pencatatan, penyimpanan, pemeliharaan, pengawasan, dan lain sebagainya. Kegiatan pelaksanaan ini juga sebagai bentuk pengimplemtasian dari perencanaan yang sudah ditentukan sebelumnya, serta tahap dimana orang-orang sudah memiliki tugas dan tanggung jawabnya untuk melaksanakan kearsipan tersebut. Lalu, tahap terakhir dalam pengelolaan kearsipan adalah tahap controlling. Tahap controlling adalah upaya untuk mengendalikan, mengawasi, maupun mengevalusi segala proses

kegiatan kearsipan agar berjalan sesuai dengan prosedur maupun standar yang ditetapkan. Kegiatan *controlling* ini bertujuan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan arsip dan sebagai upaya untuk mengurangi segala permasalahan yang timbul dalam proses pelaksanaan arsip. Sehingga, dari adanya kegiatan *controlling* ini diharapkan terdapat usaha-usaha untuk menghindari, mengontrol, serta meningkatkan keselamatan dalam setiap proses kerja kearsipan.

Dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan pengelolaan kearsipan, pastinya membutuhkan berbagai unsur-unsur yang akan menunjang proses kegiatan tersebut. Unsur-unsur ini seperti sumber daya manusia, sarana prasarana, dan lain sebagainya.⁶ Sumber daya manusia ini seperti arsiparis yang merupakan salah satu unsur yang sangat vital dalam manajemen kearsipan. Arsiparis adalah seseorang yang dipilih oleh lembaga atau kemampuannya dalam bidang organisasi karena kearsipan. Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, seorang arsiparis harus memiliki kemampuan yang baik dan karakter yang kuat dalam mengelola sebuah arsip. Hal ini dikarenakan banyaknya arsip atau dokumen di lembaga yang harus dikelola dan dijaga dengan baik agar informasi yang ada pada arsip tersebut dapat digunakan kembali untuk kepentingan lembaganya.

Unsur lain yang sama pentingnya dalam pengelolaan arsip adalah sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana kearsipan adalah semua hal yang berkaitan dengan perlengkapan atau fasilitas yang digunakan dalam kegiatan pengelolaan kearsipan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sarana

_

⁶ Titiek Suliyati, 'Pengelolaan Arsip Desa Kabupaten Rembang Dalam Menunjang Pemerintahan Desa', *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 4.4 (2020), 493–507.

dan prasarana kearsipan ini meliputi gedung, ruangan, lemari, rak, meja, kursi, dan lain-lain. Selain itu, jika sebuah lembaga melakukan kegiatan kearsipan secara digital, maka pearalatan yang digunakan dapat berupa komputer dan media lainnya yang membantu menunjang proses kegiatan tersebut. Berbagai upaya yang dilakukan agar pengelolaan kearsipan dapat berjalan dengan baik, salah satunya adalah dengan adanya sarana prasarana ini. Sehingga, apabila sarana prasarananya memadai, maka proses pengelolaan kearsipan juga akan berjalan dengan efektif dan efisien. Jika semua unsur, baik SDM dan sarana prasarananya tersebut juga dikelola dengan baik dalam pengelolaan kearsipan, maka hal ini akan meningkatkan mutu pelayanan bagi lembaga atau organisasi terkait.

Adanya manajemen kearsipan sangat penting dilakukan bagi setiap lembaga maupun instansi. Hal ini dikarenakan manajemen kearsipan berkaitan dengan pelaksanaan administrasi yang ada di lembaga tersebut. Merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Intan Nuraini yang berjudul "Pengaruh Manajemen Kearsipan Terhadap Mutu Layanan Administrasi di MTs Negeri Gowa Balang-Balang" menyatakan bahwa "Manajemen kearsipan yang baik pada sebuah madrasah akan mendukung dalam pelaksanaan kegiatan layanan administrasi karena di dalam prosesnya tersebut, pastinya terdapat arsip atau dokumen yang banyak, sehingga adanya manajemen kearsipan akan memudahkan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh tenaga administrasi untuk memberikan pelayanan kepada pelanggannya yaitu konsumen pendidikan". Dari penelitian tersebut, dapat disimpulkan

_

⁷ Intan Nuraini, 'Pengaruh Manajemen Kearsipan Terhadap Mutu Layanan Administrasi Di MTs Negeri Gowa Balang-Balang', 2023, 1–112.

bahwasannya manajemen kearsipan sangat penting dilakukan. Sehingga dengan adanya manajemen kearsipan yang baik, maka dapat meningkatkan mutu layanan administrasi yang dilakukan oleh setiap lembaga/instansi.

Pelaksanaan administrasi di setiap lembaga atau instansi juga berbedabeda, baik terhadap pelayanannya maupun pada aspek lain guna memperlancar informasi yang ada. Dalam hal pelayanannya, sebuah lembaga atau instansi tentu akan berhubungan dengan manajemen kearsipan. Hal ini dikarenakan kegiatan kearsipan berkaitan dengan penyimpanan surat, warkat, dokumen, maupun informasi lainnya mengenai suatu lembaga. Manajemen kearsipan yang baik akan menghasilkan informasi yang akurat, cepat, dan tepat, sehingga kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan lancar sebagai sumber informasi dan pusat ingatan dari lembaga tersebut. Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surah Al-Hujurat ayat 6 yaitu:

Terjemahan:

"Wahai orang-orang yang beriman, jika seseorang yang fasik datang kepadamu membawa suatu berita, maka telitilah kebenarannya, agar kamu tidak mencelakakan suatu kaum karena kebodohan (kecerobohan) yang akhirnya kamu menyesali perbuatanmu itu."

⁸ Lastria Nurtanzila and Anisa Nurpita, 'Penggunaan Arsip Untuk Kegiatan Administrasi: Tinjauan Di Kota Yogyakarta', *Jurnal Kearsipan*, 13.2 (2018), 107–19.

.

⁹ Arfa Fakaubun, 'Manajemen Kearsipan Dalam Menunjang Kegiatan Administrasi Pelayanan Publik Pada Sekolah Usaha Perikanan Menengah Sorong Di Lingkungan Kementerian Kelautan Dan Perikanan', *Jurnal Pari*, 6.1 (2020).

¹⁰ Al-Qur'an Surah Al-Hujurat Ayat 6.

Ayat ini menjelaskan bahwasannya dalam menerima suatu informasi atau berita, hendaknya kita untuk memeriksanya dengan benar dan teliti agar informasi tersebut tidak membawa suatu masalah yang akan membuat kita menyesal nantinya. Begitu juga sebaliknya, dalam memberikan suatu informasi harus dilakukan dengan benar dan teliti agar orang lain merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Terkait dengan pelayanan di sebuah lembaga, tentu adanya sebuah manajemen kearsipan ini dapat membantu dalam peningkatan mutu pelayanan yang akan diberikan. Hal ini dikarenakan mutu pelayanan dapat menjadi suatu strategi lembaga dalam mencapai kepuasan pelanggannya. Selain itu, adanya perkembangan teknologi dan informasi ini, sebuah lembaga pastinya dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pelanggannya. Dengan adanya tuntutan tersebut, masing-masing lembaga perlu melakukan berbagai upaya guna meningkatkan mutu pelayanannya. Peningkatan mutu pelayanan merupakan suatu bentuk usaha untuk memberikan pelayanan yang baik, efektif, dan efisien sesuai dengan prosedur, standar, maupun regulasi yang ada. Sehingga, dapat dikatakan bahwa pelayanan suatu lembaga dapat dikatakan bermutu, jika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan dari pelanggannya.

Sama halnya dalam peningkatan mutu pelayanan di bidang arsip, yang mana diperlukan pengelolaan kearsipan yang baik dan optimal dan sesuai dengan prosedur, standar, dan regulasinya. Dalam manajemen kearsipan, upaya peningkatan mutu pelayanan tersebut dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kompetensi pegawai, perbaikan proses kerja kearsipan,

penyedia sarana dan prasarana pendukung, dan lain sebagainya.¹¹ Yang dimaksud peningkatan kompetensi pegawai adalah dengan memberikan pelatihan kepada para arsiparis mengenai pengelolaan kearsipan, sehingga mereka dapat menerapkan ilmu yang didapatkan ketika melaksanakan tugasnya. Lalu, pada perbaikan proses kerja kearsipan ini juga berkaitan dengan kinerja dari para arsiparis. Hal ini dikarenakan dalam melaksanakan kearsipan dibutuhkan pengetahuan dan keterampilan yang baik dari para arsiparis, sehingga mereka dapat bertanggungjawab dalam mengatur dan mengelola dokumen baik dokumen masuk dan yang keluar dari sistem arsip. Artinya dalam perbaikan proses kerja kearsipan, peran arsiparis sangat penting guna memastikan keefisienan dan keefektifan sistem arsip. Sehingga dari upaya-upaya tersebut, diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi pihakpihak yang terkait serta akan berpengaruh juga terhadap peningkatan mutu pelayanannya.

Upaya-upaya yang dilakukan dalam manajemen kearsipan untuk meningkatkan mutu pelayanan ini berlaku bagi setiap lembaga, baik itu lembaga pendidikan maupun lembaga pemerintahan. Bagi lembaga pendidikan, manajemen kearsipan dapat membantu dalam mengakses terkait informasi-informasi penting mengenai siswa, guru, maupun dokumen lainnya terkait sekolah. Hal tersebut juga akan membantu sekolah dalam memberikan pelayanan yang cepat dan akurat kepada siswa, orang tua, guru, dan anggota

-

¹¹ Fitri Irmalasari, Nina Mayesti, and Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, 'Strategi Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) Dalam Meningkatkan Mutu Layanan: Studi Kasus Subdirektorat Layanan Arsip', *Jurnal Record and Library*, 3.2 (2017).

staf lainnya. Selain itu, adanya manajemen kearsipan ini membantu dalam menjaga dan melindungi data atau dokumen vital sekolah dari resiko kebocoran atau penyalahgunaan lainnya. Sama halnya bagi lembaga pemerintahan, manajemen kearsipan ini juga sangat penting dalam memberikan pelayanannya, transparansi dan akuntabilitas data, sebagai bahan pengambilan keputusan, serta sebagai upaya untuk melindungi data mengenai lembaga tersebut. Sehingga hal ini akan berdampak pada mutu pelayanan dan hubungan antara lembaga pemerintahan tersebut dengan masyarakat.

Namun, dalam memberikan pelayanan yang bermutu, masih terdapat lembaga-lembaga yang mengalami kendala atau masalah dalam melakukan manajemen kearsipan. Ada beberapa lembaga yang masih kurang memperhatikan kegiatan pengelolaan kearsipannya. Masalah-masalah tersebut seperti semakin bertambahnya jumlah arsip, sedangkan fasilitas atau tempat penyimpanannya masih terbatas. Lalu, banyaknya arsip yang terus bertambah akan berpengaruh juga terhadap proses pencarian arsip karena membutuhkan waktu yang lama ketika dibutuhkan. Hal tersebut juga akan menambah beban baik waktu, biaya, maupun tenaga serta akan menghambat proses pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, setiap lembaga perlu melakukan dan memperhatikan proses manajemen kearsipan ini dengan baik dan tepat agar masalah-masalah tersebut dapat dihindari.

Berdasarkan pada penjelasan di atas, penulis tertarik dengan proses manajemen kearsipan yang dilakukan Dinas Pendidikan Kota Batu untuk

-

¹² Andiani Saputri, 'Implementasi Manajemen Kearsipan Dalam Peningkatan Pelayanan Kepada Siswa' (Institut Agama Islam Negeri Madura, 2021).

¹³ Novita Nur Andini, 'Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso' (Institut Agama Islam Negeri Jember, 2020).

meningkatkan mutu pelayanannya. Sebagaimana yang diketahui, Dinas Pendidikan Kota Batu merupakan lembaga pelaksana pemerintahan daerah yang bertugas untuk membantu berbagai persoalan pendidikan, baik pendidikan formal maupun pendidikan non formal. Tentunya sebagai lembaga pemerintahan, Dinas Pendidikan Kota Batu memiliki pengelolaan kearsipan tersendiri yang juga berhubungan dengan pelayanan yang diberikan.

Manajemen kearsipan di Dinas Pendidikan Kota Batu ini berjalan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku guna tercapainya visi, misi, dan tujuan lembaganya. Adanya manajemen kearsipan ini memberikan kemudahan bagi semua pihak baik bagi dinas sendiri maupun terhadap pihak yang menerima layanan. Sebagaimana yang sudah dijelaskan, dengan adanya pengelolaan kearsipan ini dibutuhkan berbagai sumber daya yang mendukung seperti sumber daya manusianya maupun sarana prasarananya. Sumber daya manusia pada bidang kearsipan ini pastinya terkait dengan arsiparis, yang mana Dinas Pendidikan Kota Batu ini hanya mempunyai satu arsiparis namun tetap dibantu oleh pegawai lainnya di unit pengelolah di setiap bidang. Lalu, sarana prasarana di Dinas Pendidikan Kota Batu masih kurang memadai karena masih terdapat beberapa keluhan terkait dengan fasilitas yang ada, seperti ruangan arsiparis yang terbilang sempit, kurangnya kardus/almari untuk menyimpan arsip, dan lain-lain. Namun dengan adanya kekurangan tersebut, pelayanan yang diberikan terkait kearsipannya ini masih berjalan dengan baik sesuai yang diharapkan. Sehingga dari hal tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti terkait "Manajemen Kearsipan dalam Peningkatan Mutu Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu".

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang di atas, maka perlu merumuskan beberapa permasalahan, diantaranya yaitu:

- Bagaimana perencanaan kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu?
- 2. Bagaimana pelaksanaan kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu?
- 3. Bagaimana evaluasi pelaksanaan kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada masalah yang hendak dikaji tersebut, maka tujuan yang menjadi landasan penelitian ini sebagai berikut:

- Untuk mendeskripsikan perencanaan kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu.
- 2. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu.
- Untuk mendeskripsikan evaluasi pelaksanaan kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan wawasan tentang manajemen kearsipan yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan, baik terhadap pelayanan informasi maupun pelayanan administrasi bagi semua lembaga atau instansi yang bersangkutan.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi instansi, dapat digunakan sebagai sumbahan pemikiran dan bahan evaluasi untuk memaksimalkan proses manajemen kearsipan dalam upaya untuk meningkatkan mutu pelayanannya.
- b. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan peneliti tentang proses manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan di sebuah lembaga atau instansi.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan referensi atau rujukan informasi tentang manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan.

E. Orisinalitas Penelitian

Sebagai bentuk dari orisinalitas penelitian, maka peneliti melakukan pengamatan dan pencarian literatur dari penelitian terdahulu yang satu tema, bertujuan untuk mengetahui letak persamaan dan perbedaan dari penelitian yang dilakukan. Penelitian-penelitian terdahulu yang digunakan sebagai perbandingan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Yang pertama adalah penelitian dari Miftahul Jannah yang berjudul "Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Sungai Tarab". Penelitian ini merupakan penelitian skripsi yang menggunakan metode kualitatif dan teknik pengumpulan data yang dipakai adalah teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang dipakai adalah dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian Miftahul Jannah ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang bagaimana pelaksanaan manajemen kearsipan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan administrasi di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Sungai Tarab. Hasil penelitian dari Miftahul Jannah ini menunjukkan bahwa pelaksanaan manajemen kearsipan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Sungai Tarab dalam melakukan pengelolaan terhadap arsip-arsip atau dokumen madrasahnya sudah berjalan dengan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan. Implementasi ini meliputi manajemen kearsipan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Adapun upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi tersebut yakni membina dan melatih staf tata usaha untuk meningkatkan kinerjanya, menerapkan syarat dan prosedur yang jelas dalam proses perekrutan pegawai, terdapat motivasi dan kerja sama, serta adanya sistem 5S dalam memberikan pelayanan administrasinya.¹⁴

Yang kedua adalah penelitian dari Musradinur dan Helmina yang berjudul "Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Tengah". Penelitian ini merupakan penelitian yang berbentuk jurnal dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian Musradinur dan Helmina ini bertujuan untuk mengetahui manajemen

¹⁴ Miftahul Jannah, 'Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Sungai Tarab', 2018.

kearsipan dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Tengah. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen kearsipan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Tengah sudah berjalan dengan baik dilihat dari perencanaan kearsipan yang berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, pelaksanaan kearsipan juga dapat dikatakan sudah baik, serta pengawasannya kearsipan yang dilakukan dua kali dalam seminggu. Jika terjadi kesalahan dalam penempatan arsip, maka dengan cepat dilakukan pemindahan sesuai dengan tempat yang ditentukan. Selain itu, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa mutu pelayanan kearsipan dan hambatannya dalam meningkatkan mutu pelayanan kearsipan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Tengah dapat dikatakan masih belum maksimal karena masih kurang tersedianya media baca seperti buku bersejarah dan pada pelayanan digital seperti jaringan wifi yang tidak dapat dijangkau yang menyulitkan pihak kearsipan dalam proses mengupgrade dan mengupload info ataupun kegiatan terbaru. 15

Yang ketiga, penelitian oleh Hayatul Wardah yang berjudul "Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi di SMP Negeri 1 Darussalam Aceh Besar". Penelitian ini adalah penelitian skripsi yang menggunakan metode kualitatif dalam bentuk deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dipakai adalah teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang dipakai yaitu melalui cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian Hayatul Wardah

¹⁵ Musradinur Musradinur and Helmina Helmina, 'Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Tengah', *Ta'dib*, 12.2 (2022), 26–32.

ini bertujuan untuk mengetahui perencanaan kearsipan dan kendala dalam proses pelaksanaannya, sehingga mutu pelayanan administrasi di SMP Negeri 1 Darussalam dapat ditingkatkan. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa, implementasi manajemen kearsipan di SMP Negeri 1 Darussalam ini telah terlaksana dengan baik. Hal tersebut terlihat dari beberapa aktivitas seperti proses perencanaan yang efektif dan efisien dalam pengelolaan kearsipan, menerima surat masuk dan dokumen penting lainnya, serta proses pengkodean yang diatur secara tepat. Selain itu, proses manajemen arsipnya juga berjalan dengan lancar karena sebelum mengelompokkan arsip, arsip tersebut dibaca kembali dengan cermat dan diberi tanda silang di bagian depannya agar tidak disatukan dengan arsip yang belum diperiksa. 16

Yang keempat adalah penelitian dari Libra Hayatin dan Sriwahyuni Mega Hastuti yang berjudul "Analisis Manajemen Kearsipan dan Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Mutu Pelayanan Administrasi di Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung". Penelitian ini adalah penelitian yang berbentuk jurnal dengan menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang dipakai adalah non-probability sampling dengan jumlah sampel yang dipakai adalah 62 responden. Dalam penelitian ini, proses menganalisis data menggunakan perangkat lunak SPSS. Penelitian Libra Hayatin dan Sriwahyuni Mega Hastuti ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manajemen kearsipan dan kualitas sumber daya manusia terhadap mutu pelayanan administrasi. Dalam penelitian ini, hasil yang diperoleh adalah adanya manajemen kearsipan dan kualitas sumber daya manusia

_

¹⁶ Hayatul Wardah, 'Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Di SMP Negeri 1 Darussalam Aceh Besar' (UIN Ar-Raniry, 2020).

terhadap mutu pelayanan administrasi di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung memiliki pengaruh yang cukup besar. Sebagian besar pengaruh adanya manajemen kearsipan terhadap (r) ditandai dengan beta sebanyak 31,5% dengan t hitung sebanyak 2,890 serta signifikansi pada tingkat 1%. Sehingga, asumsi yang menyebutkan bahwa ada pengaruh manajemen kearsipan terhadap kualitas layanan administrasi tersebut bisa diterima. Kemudian, sebagian besar pengaruh dari adanya kualitas sumber daya manusia terhadap (r) ditandai dengan beta sebanyak 43,4% dengan t hitung sebanyak 3,978 serta signifikansi pada tingkat 1%. Sehingga, hipotesis yang meyatakan bahwa ada pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan administrasi juga bisa diterima.¹⁷

Yang kelima adalah penelitian dari Intan Nuraini yang berjudul "Pengaruh Manajemen Kearsipan Terhadap Mutu Layanan Administrasi di MTs Negeri Gowa Balang-Balang". Penelitian ini adalah penelitian skripsi yang menerapkan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Teknik pengumpulan data yang dipakai adalah teknik kuesioner dan dokumentasi. Terdapat dua teknik analisis data yang dipakai yaitu teknik analisis statistik deskriptif dan teknik analisis statistik inferensial melalui regresi linear sederhana. Penelitian Intan Nuraini ini bertujuan untuk mendeskripsikan manajemen kearsipan di MTs Negeri Gowa Balang-Balang, mendeskripsikan mutu layanan administrasi di MTs Negeri Gowa Balang-Balang, serta untuk mengetahui apakah ada pengaruh adanya manajemen kearsipan terhadap mutu layanan administrasi di MTs Negeri Gowa Balang-

¹⁷ Libra Hayatin and Sriwahyuni Mega Hastuti, 'Analisis Manajemen Kearsipan Dan Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Mutu Pelayanan Administrasi Di Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung', *Otonomi*, 23.1 (2023), 111–21.

Balang. Hasil penelitian yang diperoleh Intan Nuraini berdasarkan analisis datanya, maka diperoleh hasil analisis dari data deskriptif menandakan bahwa manajemen kearsipan terdapat pada tingkat sedang dengan jumlah sebanyak 63,9% dan mutu layanan administrasi terdapat pada tingkat sedang dengan jumlah sebanyak 51,9%. Sedangkan pada hasil analisis statistik inferensial, hasil yang diperoleh dari perhitungan adalah t hitung sebesar 8,459 dan t tabel sebanyak 1,663 pada taraf signifikannya yaitu 5%, sehingga H₀ ditolak dan H_a diterima. Dari penjelasan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa ditemukan pengaruh dari adanya manajemen kearsipan terhadap mutu layanan administrasi di MTs Negeri Gowa Balang-Balang.¹⁸

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian

No.	Nama, Judul, Bentuk, Penerbit, dan Tahun	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas Penelitian
1.	Miftahul Jannah, Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Sungai Tarab, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Batusangkar, 2018	1. Membahas tentang manajemen kearsipan dalam meningkatk an mutu pelayanan 2. Jenis penelitian kualitatif	Lokasi penelitian, yaitu pada penelitian Miftahul Jannah berlokasi di MI Negeri Sungai Tarab, sedangkan penulis berlokasi di Dinas Pendidikan Kota Batu. Fokus penelitian, yiatu pada penelitian Miftahul Jannah hanya berfokus pada pengimplementasi an manajemen	Fokus penelitian yaitu pada proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan kearsipan untuk meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu.

¹⁸ Nuraini.

_

2.	Musradinur dan Helimina, Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Tengah, Jurnal, Institut Agama Islam Negeri Takengon,	1. Membahas tentang manajemen kearsipan dalam meningkatk an mutu pelayanan 2. Jenis penelitian kualitatif	kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi. Sedangkan penelitian penulis, terfokus pada proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan kearsipan untuk meningkatkan mutu pelayanan. 1. Lokasi penelitian, yaitu pada penelitian Musradinur dan Helimina berlokasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Tengah, sedangkan penelitian penulis berlokasi di Dinas Pendidikan Kota Batu.	
3.	Hayatul Wardah, Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Di SMP Negeri 1 Darussalam Aceh Besar, Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry	1. Membahas tentang manajemen kearsipan dalam meningkat kan mutu pelayanan 2. Jenis penelitian kualitatif	1. Lokasi penelitian, yaitu pada penelitian Hayatul Wardah berlokasi di SMP Negeri 1 Darussalam Aceh Besar, sedangkan penelitian penulis berlokasi di Dinas Pendidikan Kota Batu. 2. Tujuan penelitiannya, yang mana pada penelitian ini tujuannya untuk	

	D 1 4 1	<u> </u>	. 1 .
	Banda Aceh,		mengetahui
	2020		perencanaan
			kearsipan dan
			kendalanya dalam
			meningkatkan
			mutu pelayanan
			administrasi.
			Sedangkan,
			penelitian penulis
			bertujuan untuk
			mendeskripsikan
			proses
			perencanaan,
			pelaksanaan, dan
			evaluasi kearsipan
			untuk
			meningkatkan
			mutu
	T 17 T T 1	4 34 1 1	pelayanannya.
4.	Libra Hayatin	1. Membahas	1. Jenis penelitian
	dan Sriwahyuni	tentang	yang digunakan
	Mega Hastuti,	manajemen	oleh Libra Hayatin
	Analisis	kearsipan	dan Sriwahyuni
	Manajemen	terhadap	Mega Hastuti
	Kearsipan dan	mutu	adalah jenis
	Kualitas	pelayanan	penelitian
	Sumber Daya		kuantitatif,
	Manusia Tarkadan Mutu		sedangkan penulis
	Terhadap Mutu		menggunakan
	Pelayanan		jenis penelitian kualitatif.
	Administrasi di		
	Universitas		2. Lokasi penelitian,
	Islam Negeri Sayyid Ali		yaitu pada penelitian Libra
	Sayyid Ali Rahmatullah		1
			Hayatin dan Sriwahyuni Mega
	Tulungagung, Jurnal,		Sriwahyuni Mega Hastuti berlokasi
	Universitas		di Universitas
	Islam Kadiri,		Islam Negeri
	2023 Kadiri,		Sayyid Ali
	2023		Rahmatullah
			Tulungagung,
			sedangkan
			penelitian penulis
			berlokasi di Dinas
			Pendidikan Kota
			Batu.
			3. Tujuan
			3. Tujuan

	T	T		
			penelitiannya, yang mana pada	
			penelitian Libra	
			Hayatin dan	
			Sriwahyuni Mega	
			Hastuti tujuannya	
			untuk	
			menganalisis	
			pengaruh	
			manajemen	
			kearsipan dan	
			kualitas sumber	
			daya manusia	
			terhadap mutu	
			layanan	
			administrasi.	
			Sedangkan,	
			penelitian penulis	
			bertujuan untuk	
			mendeskripsikan	
			proses	
			perencanaan,	
			pelaksanaan, dan	
			evaluasi kearsipan	
			untuk	
			meningkatkan	
			mutu	
			pelayanannya.	
5.	Intan Nuraini,	1. Membahas	1. Jenis penelitian	
	Pengaruh	tentang	yang digunakan	
	Manajemen	manajemen	oleh Intan Nuraini	
	Kearsipan	kearsipan	adalah jenis	
	Terhadap Mutu	terhadap	penelitian	
	Layanan	mutu	kuantitatif,	
	Administrasi di	layanan	sedangkan penulis	
	MTs Negeri		menggunakan	
	Gowa Balang-		jenis penelitian	
	Balang, Skripsi,		kualitatif.	
	UIN Alauddin		2. Lokasi penelitian,	
	Makassar, 2023		yaitu pada	
			penelitian Intan	
			Nuraini berlokasi	
			di MTs Negeri	
			Gowa Balang-	
			Balang, sedangkan	
			penelitian penulis	
			berlokasi di Dinas	
			Pendidikan Kota	
	l	<u> </u>	- Charaman 110th	

Batu. 3. Tujuan penelitiannya, yang mana pada penelitian Intan Nuraini tujuannya untuk mengetahui deskripsi manajemen kearsipan dan deskripsi mutu
layanan administrasi, serta pengaruhnya manajemen kearsipan terhadap mutu layanan administrasi. Sedangkan, penelitian penulis bertujuan untuk mendeskripsikan proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kearsipan untuk meningkatkan mutu
pelayanannya.

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa tidak terdapat persamaan antara penelitian yang dilakukan penulis dengan peneliti terdahulu, sehingga apa yang dilakukan penulis tidak ada plagiasi.

F. Definisi Istilah

Untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam mengetahui maksud atau memberikan pengertian yang terlalu jauh mengenai topik yang dibahas, maka penulis perlu menjelaskan kembali istilah-istilah untuk mengantisipasi kesalahpahaman tersebut. Definisi istilah mengenai penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manajemen

Manajemen merupakan suatu proses untuk mengatur, merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, serta mengendalikan segala unsur maupun sumber daya yang ada secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan yang diinginkan.

2. Kearsipan

Kearsipan merupakan suatu teknik yang berhubungan dengan penyimpanan maupun pemeliharaan dokumen atau arsip dalam sebuah lembaga atau organisasi yang bertujuan untuk memastikan bahwa arsip tersebut dapat digunakan dan diakses dengan baik.

3. Mutu

Mutu merupakan suatu pengukuran nilai yang berkaitan dengan tingkat keunggulan suatu produk, pelayanan, maupun proses kegiatan lainnya yang diberikan oleh pelanggan kepada suatu lembaga atau instansi.

4. Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu proses atau tindakan jasa yang diberikan oleh pemberi layanan (individu, lembaga, perusahaan) yang dilakukan secara langsung maupun secara tidak langsung guna memenuhi kebutuhan dan harapan dari orang lain atau penerima layanan.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan gambaran menyeluruh mengenai isi pembahasan guna untuk menjelaskan bagian-bagian yang ada dalam penelitian. Sistematika pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari enam bab yang diuraikan sebagai berikut:

BAB 1 yaitu bagian pendahuluan yang berisikan konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, orisinalitas penelitian, definisi istilah, serta sistematika pembahasan.

BAB II, yaitu bagian kajian teori yang berisikan landasan-landasan teori dan kerangka berpikir suatu penelitian. Dalam landasan teori, peneliti akan memaparkan beberapa teori-teori terkait dengan manajemen kearsipan dan mutu layanan sebagai landasan dalam penelitian. Lalu, adapun kerangka berpikir sebagai bagan yang menghubungkan setiap bagian dalam penelitian.

BAB III, yaitu berisikan tentang metode penelitian yang akan digunakan untuk melaksanakan pengumpulan data terkait penelitian, yang terdiri atas pendekatan dan jenis penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, data dan sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta pengecekan keabsahan data.

BAB IV, yaitu berisikan tentang pemaparan data dan hasil penelitian, baik berupa foto maupun dokumen pendukung sebagai penguat penelitian yang terdiri atas paparan data penelitian serta hasil penelitian untuk menjawab fokus penelitian.

BAB V, yaitu berisikan tentang pembahasan hasil penelitian. Pada bab ini, peneliti akan memaparkan atau menjawab terkait fokus penelitian secara

rinci dan jelas, serta menyesuaikannya dengan data yang diperoleh di lapangan. Sehingga, dianalisis untuk mendapatkan hasil dari apa yang ada dalam fokus penelitian.

BAB VI, yaitu bab terakhir yang berisi tentang penutup yang mencakup kesimpulan dari hasil penelitian, serta saran yang diberikan kepada pihak-pihak terkait dalam penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Manajemen Kearsipan

a. Konsep Dasar Manajemen

Menurut bahasa, istilah manajemen diambil dari kata "to manage" yang memiliki arti untuk mengatur atau mengelola. Menurut istilah, manajemen merupakan suatu rangkaian aktivitas yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian yang diarahkan kepada sumber daya organisasi dalam mencapai tujuannya. Jadi, manajemen merupakan suatu upaya untuk mengatur, merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, serta mengontrol segala sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang diinginkan secara efektif dan efisien.

Menurut Terry dalam bukunya yang berjudul "Principles of Management" menjelaskan bahwa manajemen adalah sebuah proses pembedaan antara merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, mengawasi, serta proses menggunakan pengetahuan dan seni untuk pencapaian tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya.²⁰ Kemudian, Hilman menyebutkan bahwa manajemen adalah suatu fungsi yang sangat berguna dalam pencapaian tujuan tertentu dengan melibatkan orang lain dalam melaksanakan berbagai kegiatan dan memantau

¹⁹ Burhanudin Gesi, Rahmat Laan, and Fauziyah Lamaya, 'Manajemen Dan Eksekutif', *Jurnal Manajemen*, 3.2 (2019), 51–66.

²⁰ H Elbadiansyah, *Pengantar Manajemen* (Deepublish, 2023).

usaha dari setiap orang tersebut agar sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.²¹ Dari definisi kedua ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwasannya manajemen merupakan suatu proses yang digunakan untuk merencanakan, mengorganisasikan, menggerakan, serta mengendalikan suatu kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan melibatkan berbagai sumber daya yang ada.

Menurut Yaya Ruyatnasih dan Liya Megawati, mengatakan bahwa dalam suatu manajemen harus memiliki tujuan yang jelas, sehingga untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan unsur atau alat yang disebut "*The six M's*" yaitu sebagai berikut:²²

1) Man (Manusia)

Manusia merupakan unsur yang sangat krusial dalam manajemen, sebab tanpa adanya manusia, maka manajemen ini tidak akan berjalan dan berfungsi dengan baik. Manusia yang menetapkan tujuan serta melaksanakan kegiatan sesuai dengan tujuan tersebut. Kesuksesan suatu lembaga atau organisasi juga seringkali bergantung pada pengelolaan yang dilakukan oleh manusianya. Jika manusianya dapat mengelola lembaga tersebut dengan baik, maka segala kegiatan yang dilakukan di lembaga tersebut juga akan berlangsung dengan baik pula. Oleh karena itu, manusia merupakan orang yang akan menetapkan tujuan serta mengelola, mengatur, dan melaksanakan segala kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

²¹ Ahmad Ridha and M Muis, 'Teori Manajemen' (Penerbit NEM, 2022), p. 3.

²² S E Yaya Ruyatnasih and Liya Megawati, *Pengantar Manajemen: Teori, Fungsi Dan Kasus* (Absolute Media, 2018).

-

2) *Material* (Bahan)

Bahan merupakan unsur yang digunakan untuk menjalankan kegiatan. Bahan dalam sebuah lembaga, organisasi, maupun instansi ini terdiri atas bahan mentah, bahan setengah jadi, dan bahan jadi. Jika tidak ada bahan, maka tujuan dari lembaga atau organisasi tidak akan tercapai dengan baik. Oleh karena itu, bahan menjadi faktor kunci dan merupakan unsur yang sangat penting guna menunjang dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

3) *Machines* (Mesin)

Mesin juga merupakan unsur yang sangat penting untuk memudahkan sebuah lembaga atau perusahaan dalam melakukan pekerjaannya. Mesin sangat diperlukan bagi perusahaan atau lembaga yang membutuhkannya. Sehingga, mesin ini merupakan sebuah teknologi yang sangat penting dalam manajemen yang digunakan untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan kualitas dalam suatu aktivitas pekerjaan.

4) *Methods* (Metode)

Metode merupakan suatu langkah atau cara yang digunakan untuk melaksanakan suatu pekerjaan. Unsur metode dalam manajemen sangat penting dalam mengatur dan mengelola kegiatan atau aktivitas pekerjaan bagi suatu lembaga. Sehingga, metode ini berkaitan dengan cara atau

prosedur yang akan digunakan untuk memastikan kelancaran dalam melaksanakan pekerjaannya.

5) *Money* (Uang/Modal)

Uang atau modal dalam sebuah lembaga atau organisasi sangat penting dalam menunjang kegiatan sehari-hari. Uang atau modal ini digunakan sebagai biaya yang dikeluarkan untuk membayar tenaga kerja, membeli peralatan atau bahan, dan lain sebagainya. Sehingga, uang merupakan unsur yang sangat vital dalam manajemen yang digunakan sebagai modal awal dan modal kedepannya untuk menjalankan kegiatan atau usaha yang diinginkan.

6) *Market* (Pasar)

Pasar dalam manajemen sangat penting guna untuk menawarkan barang atau jasa yang akan diberikan. Pasar bagi sebuah lembaga atau organisasi dapat merujuk pada lingkungan eksternal untuk melaksanakan kegiatan usahanya. Sehingga, pasar ini dapat mencakup pelanggan, pesaing dari lembaga lain, dan lain sebagainya.

Lalu, adanya manajemen ini bertujuan untuk membuat semua pihak yang memiliki pandangan berbeda agar mampu mengelola, membangun, mengurus, mengatur, melaksanakan, mengkoordinir, dan memimpin sebuah lembaga, organisasi, maupun instansi lainnya agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik dalam kehidupan masyarakat.

Menurut Dra. Titin Endrawati dalam bukunya "Manajemen dan Organisasi", terdapat beberapa tujuan manajemen yaitu sebagai berikut:²³

- a) Untuk penentuan strategi yang efektif dan efisien.
- b) Mampu melakukan evaluasi kinerja dan meninjau kembali untuk menyesuaikan dalam strategi kerja.
- c) Bertanggung jawab dalam mengelola aspek personal, keuangan, dan operasional lembaga.
- d) Untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan lembaga.
- e) Untuk mewujudkan kerjasama dan komunikasi yang baik antar tim.
- f) Untuk menghindari terjadinya tumpang tindih pekerjaan.
- g) Pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
- h) Untuk mengurangi kesalahan yang akan terjadi.

Sehingga, dapat disimpulkan bahwasannya adanya manajemen ini bertujuan agar sumber daya yang ada, baik manusia, waktu, keuangan, materi, peralatan, maupun sumber daya lainnya dapat dikelola dengan baik untuk mencapai tujuan dan hasil yang diinginkan.

Dalam mencapai tujuan lembaga secara optimal, maka dibutuhkan kemampuan untuk menguasai fungsi-fungsi manajemen dengan baik. Dikutip dari pendapat Henry Fayol dan George R. Terry, fungsi manajemen terdiri atas perencanaan, pengorganisasian,

²³ Titin Endrawati, *Manajemen Dan Organisasi* (PT. Scifintech Andrew Wijaya).

penempatan, pengarahan, serta pengawasan. Berikut ini penjelasannya:²⁴

a) Perencanaan

Perencanaan atau *planning* merupakan fungsi manajemen yang paling utama yang dilakukan oleh sebuah lembaga atau organisasi. Fungsi manajemen lainnya tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya perencanaan ini. Adanya perencanaan yang baik, maka akan berdampak pula pada pencapaian tujuan yang efektif dan efisien.

Perencanaan merupakan kegiatan strategis untuk menetapkan apa saja yang akan dilakukan dengan sumber daya yang ada. Adanya perencanaan ini dapat membantu dalam menentukan tujuan lembaga secara menyeluruh serta hal yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Rencana yang dibuat tersebut juga harus bersifat rasional dan sederhana, disesuaikan dengan kondisi atau kebutuhan lembaga, serta seimbang antara sumber daya yang ada dengan apa yang akan dilakukan. Sehingga, perencanaan ini harus dilakukan dengan benar dan tepat agar tujuan yang ditetapkan dapat tercapai dengan baik.

b) Pengorganisasian

Pengorganisasian atau organizing merupakan proses untuk membagi setiap tugas kepada masing-masing orang berdasarkan kemampuannya. Adanya pengorganisasian ini dapat

²⁴ Cia Cai Cen, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (PT Inovasi Pratama Internasional, 2022).

.

membantu dalam mengontrol pegawainya agar bisa melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan tepat. Sehingga, fungsi pengorganisasian merupakan suatu proses untuk membagi tugas, penentuan wewenang dan tanggungjawab, dan pembentukan struktur organisasi yang jelas agar segala sumber daya yang ada bisa berjalan dengan terarah guna mencapai tujuan yang diharapkan.

c) Penempatan

Tahap selanjutnya setelah pengorganisasian ini adalah tahap penempatan. Dalam fungsi ini, penempatan ini disesuaikan dengan minat dan kemampuan dari setiap orang sebelum melakukan pekerjaannya. Hal tersebut dilakukan agar pekerjaan yang dilakukan dapat berjalan secara optimal. Sehingga, dalam menerapkan fungsi penempatan ini harus dilakukan pengidentifikasian terhadap kebutuhan lembaga atau organisasi terlebih dahulu, lalu dilakukan analisis pekerjaan, menyeleksi, serta pemberian tugas sesuai hasil seleksi dengan tepat.

d) Pengarahan

Fungsi pengarahan merupakan upaya yang dilakukan agar setiap orang atau kelompok dapat melakukan pekerjaannya untuk mencapai tujuannya dengan tepat. Fungsi pengarahan ini bertujuan untuk memberikan lingkungan kerja yang sehat yang akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja yang efektif dan efisien. Sehingga, fungsi pengarahan dalam manajemen ini

adalah suatu proses untuk memberi petunjuk, arahan, maupun bimbingan kepada setiap orang agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai dengan baik dan efektif. Dalam mengarahkan orang-orang, maka dibutuhkan komunikasi yang efektif, arahan yang jelas, motivasi yang baik, serta juga mengarahkan seluruh sumber daya yang ada.

e) Pengawasan

Fungsi pengawasan bertujuan agar pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan dapat berjalan sesuai dengan visi, misi, standar, dan regulasi yang ada. Pada fungsi pengawasan ini, dilakukan proses penilaian, koreksi atau evaluasi secara berkala, serta memberikan solusi alternatif terhadap masalah-masalah yang terjadi dalam proses kegiatan yang dilakukan. Proses pengawasan yang baik adalah pengawasan yang sesuai dengan prosedur dan regulasi yang ada serta disesuaikan dengan kebutuhan lembaga atau organisasinya. Sehingga, fungsi pengawasan sangat berperan penting bagi sebuah lembaga untuk memastikan bahwa kegiatan atau pekerjaan yang dilakukan dapat berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

b. Konsep Dasar Kearsipan

Istilah arsip memiliki berbagai asal usul kata, termasuk dari bahasa Belanda yaitu "archief" "archieve" dari bahasa Inggris, "archeion" dari bahasa Yunani, "archive" dari bahasa Jerman dan

"archivum" dari bahasa latin. Dari semua asal kata tersebut, kemudian kata arsip ini berkembang menjadi beberapa frasa tambahan yaitu seperti "kearsipan", "pengarsipan", "arsiparis", dan "ilmu kearsipan". Sesuai dengan Undang-Undang No. 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan, arsip didefinisikan sebagai dokumentasi dari berbagai aktivitas atau peristiwa yang diabadikan dalam berbagai bentuk dan media. Dokumentasi ini dibuat dan diterima oleh berbagai entitas seperti lembaga negara, pemerintahan daerah, institusi pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, maupun individu yang sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat, bangsa, dan negara. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa arsip merupakan sebuah informasi dari segala aktivitas yang direkam dalam berbagai bentuk atau media serta berperan penting bagi sebuah lembaga, instansi, maupun perseorangan.

Menurut The Liang Gie menjelaskan bahwa arsip merupakan sekumpulan dokumen yang disimpan dengan rapi dan terencana, yang bertujuan agar saat dibutuhkan, dokumen tersebut dapat ditemukan dengan mudah. Sedangkan menurut Hendi Haryadi menjelaskan pengertian arsip ini ke dalam arti secara umum dan khusus. Secara umum, arsip adalah dokumen atau tulisan yang secara teknisnya berada dalam kondisi yang tunggal, kelompok, maupun dalam kesatuan yang berhubungan dengan perancanaan, pelaksanaan, dan

-

²⁵ Khaerudin Khaerudin, 'Kontribusi Manajemen Kearsipan Terhadap Kualitas Layanan Tenaga Pendidik Di MTsN Kota Dan Kabupaten Serang', *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 4.02 (2018), 251–62.

penyelenggaraan kegiatan pada umumnya. Lalu secara khusus, arsip merupakan sekumpulan surat maupun dokumen yang menjadi sumber ingatan dalam bidang administrasi yang dibuat secara fisik maupun sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, serta menyesuaikan dengan perkembangan yang ada untuk keperluan penyimpanan dan pemeliharaan jika dibutuhkan.²⁶ Jadi, dapat disimpulkan bahwa arsip merupakan sekumpulan dokumen, surat, maupun informasi lainnya yang terekam dan berguna bagi kegiatan pelayanan administrasi bagi setiap lembaga atau organisasi lainnya.

Hal-hal yang berkaitan dengan arsip disebut sebagai kearsipan. Menurut Komaruddin, kearsipan merupakan sebuah proses untuk menyusun dan menyimpan dokumen asli maupun salinannya agar ketika dokumen tersebut dibutuhkan, bisa ditemukan dengan cepat dan mudah.²⁷ Dapat disimpulkan bahwa kearsipan adalah suatu teknik atau proses yang berkaitan dengan penyusunan dan penyimpanan dokumen, berkas, maupun arsip lainnya guna memberikan kemudahan ketika dicari untuk dipergunakan kembali kedepannya.

Dikutip dari pendapat Barthos, tujuan adanya kearsipan adalah untuk memastikan keamanan dokumen-dokumen penting yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, maupun penyelenggaraan kehidupan nasional serta sebagai penyedia informasi untuk pertanggungjawaban bagi kepentingan lembaga. Selain itu, menurut

²⁶ Nandang Alamsah Deliarnoor and M SH, 'Pengantar Aspek Hukum Dalam Kearsipan', *Universitas Terbuka Repository: ASIP4202/MODUL*, 1 (2016).

²⁷ Rizki Aprison and Syamsir Syamsir, 'Manajemen Kearsipan Dalam Penyelenggaraan Administrasi Negara Di Kantor Kejaksaan Negeri Padang', *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3.1 (2021), 1–10.

_

Undang-Undang No. 43 Tahun 2009 pada Pasal 3 menjelaskan bahwa tujuan dari kearsipan ini meliputi:²⁸

- Menjamin terlaksananya arsip yang dilaksanakan oleh masingmasing lembaga, baik lembaga negara, pemerintahan, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi, maupun ANRI yang menjadi pelaksana kearsipan nasional.
- Menjaga tersedianya dokumen arsip yang benar dan dapat dipercaya sebagai alat bukti yang sah.
- Menjaga terjadinya proses pengelolaan dan pemanfaatan dokumen arsip yang terpecaya sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- 4) Melindungi informasi yang penting bagi negara dan hal lainnya yang berkaitan dengan peraturan bagi masyarakat dengan cara mengelola dan memanfaatkan arsip yang benar dan dapat dipercaya.
- 5) Mengaktifkan pelaksanaan kearsipan nasional sebagai suatu sistem yang universal dan terstruktur.
- 6) Menjaga keamanan dan integritas dokumen arsip sebagai alat pertanggungjawaban bagi masyarakat, bangsa, dan negara.
- 7) Menjaga terselamatnya aset negara dalam berbagai bidang seperti politik, sosial, ekonomi, budaya, pertahanan, maupun keamanan sebagai identitas dan jati diri bangsa.

²⁸ Joko Pramono, Kearsipan SMK/MAK Kelas X. Program Keahlian Manajemen Perkantoran. Kompetensi Keahlian Otomatisasi Dan Tata Kelola Perkantoran (Edisi Revisi). (Penerbit Andi, 2021).

8) Sebagai bentuk peningkatan mutu pelayanan publik dalam mengelola dan memanfaatkan arsip yang benar dan dapat dipercaya.

Arsip juga memiliki berbagai macam jenis. Menurut Tuginem dan Ratna Trisiyani dalam bukunya, menjelaskan bahwa arsip dikelompokkan menjadi berbagai macam berdasarkan aspek, yaitu sebagai berikut:²⁹

a) Menurut Subjeknya

Menurut subjek atau isinya, arsip dibedakan lagi menjadi enam, yaitu pertama, arsip kepegawaian yaitu mencakup semua dokumen yang terkait dengan data pegawai, seperti daftar riwayat hidup, dokumen lamaran, dokumen pengangkatan pegawai, dokumen prestasi pegawai, dan lain sebagainya. Kedua, arsip keuangan merupakan arsip yang berkaitan dengan keuangan, seperti laporan keuangan, bukti pembayaran dan pembelian, daftar gaji, dokumen perintah pembayaran, kuitansi, cek, dan lain sebagainya. Ketiga, arsip pemasaran yaitu arsip yang berkaitan dengan proses pemasaran seperti dokumen penawaran, dokumen pesanan, dokumen perjanjian penjualan, daftar pelangggan, barang, biaya, dan lain sebagainya.

Lalu keempat, arsip pendidikan yaitu arsip yang berkaitan dengan proses pendidikan seperti dokumen kurikulum, dokumen silabus, daftar hadir siswa, rapor, transkip mahasiswa,

_

²⁹ Fitri Wahyuni, 'Peran Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Pengelolaan Arsip Di MTsN 2 Aceh Besar' (UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2022).

dan lain sebagainya. Kelima, arsip produksi yaitu arsip yang berkaitan dengan proses produksi seperti dokumen mengenai jenis bahan baku serta dokumen tentang bahan atau alat yang dipakai. Dan Keenam, arsip barang inventaris yaitu arsip yang berhubungan dengan kegiatan-kegiatan inventaris.

b) Menurut wujud dan bentuk fisik

Pengelompokkan arsip menurut wujud dan bentuk fisiknya ini berkaitan dengan penampilan fisik dari alat yang dipakai dalam merekam infromasi. Ada dua macam arsip menurut wujud dan bentuk ini yaitu pertama, arsip berbentuk lembaran seperti surat, naskah perjanjian, akta pendirian suatu lembaga, surat keputusan, berita acara, notulensi rapat, laporan, kuitansi, dan lain sebagainya. Kedua, arsip yang bukan berbentuk lembaran yaitu arsip yang berbentuk elektronik seperti pita rekaman, disket, microfilm, *Compact Disc* (CD), *Digital Versatile Disc* (DVD), *flashdisk*, dan lain sebagainya.

c) Menurut nilai kegunaannya

Pengelompokkan arsip menurut nilai gunanya ini dibagi menjadi tujuh macam yaitu pertama, arsip yang memiliki nilai informasi seperti pengumuman, informasi pemberitahuan, surat edaran, dan undangan. Kedua, arsip yang memiliki nilai administrasi seperti peraturan organisasi, surat keputusan, prosedur kerja, uraian tugas pegawai, struktur organisasi, rencana strategi, dan lain sebagainya. Ketiga, arsip yang memiliki nilai

hukum seperti akta berdirinya lembaga, akta kelahiran, surat perjanjian, kuasa, dan lain sebagainya.

Keempat, arsip yang memiliki nilai sejarah seperti laporan tahunan, teks proklamasi, gambar dan foto suatu peristiwa, dan lain sebagainya. Kelima, arsip bernilai ilmiah yaitu seperti hasil penelitian skripsi, tesis, dan disertasi. Keenam, arsip bernilai keuangan seperti kuitansi, laporan keuangan, dan lain sebagainya. Lalu Ketujuh, arsip bernilai pendidikan.

d) Menurut sifat kepentingan

Pengelompokkan arsip menurut kepentingan ini ada beberapa jenis, yaitu pertama, arsip non esensial adalah arsip yang tidak penting dan hanya berguna sebagai informasi saja. Kedua, arsip yang diperlukan adalah arsip yang awalnya penting, namun di waktu yang lama tidak akan berguna lagi. Ketiga, arsip penting yaitu arsip yang berguna dan berkaitan dengan informasi masa lalu, masa sekarang, dan masa yang akan datang. Keempat, arsip vital yaitu arsip yang sangat diperlukan oleh sebuah instansi atau lembaga dan bersifat permanen untuk kebutuhan kedepannya.

e) Menurut fungsi

Pengelompokkan arsip menurut fungsi ini dapat menunjang kegiatan bagi sebuah lembaga atau instansi. Menurut fungsi ini, terdapat dua jenis arsip yaitu arsip dinamis dan arsip statis. Arsip dinamis merupakan arsip yang masih digunakan

secara langsung untuk keperluan aktivitas kantor dalam seharihari. Arsip dinamis juga dapat dibagi menjadi tiga macam yaitu arsip aktif, arsip semiaktif, dan arsip inaktif. Sedangkan, arsip statis adalah arsip yang tidak digunakan lagi secara langsung dalam aktivitas kantor sehari-hari.

f) Menurut tempat mengelola, menyimpan, serta memeliharanya

Arsip menurut jenis ini dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu arsip pusat dan arsip unit. Arsip pusat merupakan arsip yang penyimpanannya berada di pusat oragnisasi yang berhubungan dengan instansi pemerintahan serta arsip nasional di Jakarta pusat. Lalu, arsip unit merupakan arsip yang ada di bagian unit organisasi yang berhubungan dengan instansi pemerintah dan arsip di daerah ibu kota provinsi.

g) Menurut tingkat keaslian

Arsip menurut tingkat keasliannya dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu arsip asli, arsip tembusan, dan arsip salinan. Arsip asli merupakan arsip yang langsung berasal dari mesin komputer, cetakan printer, tanda tangan, maupun legalitas asli yang menjadi dokumen pertama. Lalu, arsip tembusan merupakan arsip yang kedua, ketiga, maupun seterusnya yang dibuat bersamaan dengan arsip asli, namun hanya diberikan kepada pihak selain penerima yang pertama/asli. Sedangkan, arsip salinan merupakan arsip yang prosesnya dibuat tidak

bersamaan dengan yang asli, namun mempunyai persamaan dengan yang aslinya.

h) Menurut kekuatan hukum

Arsip menurut kekuatan hukum ini dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu arsip autentik dan arsip tidak autentik. Arsip autentik merupakan arsip yang memiliki tanda tangan asli dengan menggunakan tinta yang jelas sebagai bentuk keaslian dari isi arsip yang terkait. Arsip autentik ini dapat berguna bagi alat pembuktian hukum yang sah. Sedangkan, arsip tidak autentik merupakan arsip yang tidak memiliki tanda tangan asli dan tintanya tidak terlihat jelas, seperti hasil fotokopi, film, hasil print komputer, dan lain sebagainya.

Semua jenis arsip tersebut mempunyai manfaat dan tujuan tersendiri bagi sebuah lembaga atau organisasi yang bersangkutan.

c. Konsep Dasar Manajemen Kearsipan

Menurut Suraja, manajemen kearsipan merupakan serangkaian kegiatan untuk mengelola semua unsur yang akan berguna maupun yang berhubungan dalam proses pelaksanaan arsip.³⁰ Proses pengelolaan arsip yang baik dan benar akan berpengaruh terhadap kemudahan dan kelancaran dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Menurut Musradinur dan Helmina, manajemen kearsipan merupakan suatu proses untuk melaksanakan dan mengawasi semua informasi

³⁰ Meirinawati and Prabawati.

yang ada serta yang diperlukan oleh sebuah lembaga dalam menjalankan usahanya secara sistemtik dan ilmiah.³¹

Terdapat beberapa pengertian manajemen kearsipan yang dikutip oleh Yuniasih dan Bambang Irawan, yaitu sebagai berikut:32

- a. Menurut Zulkifli Amsyah, manajemen kearsipan merupakan proses mengurus arsip yang meliputi proses mencatat, mengendalikan, mendistribusikan, menyimpan, memelihara, mengawasi, serta memusnahkannya.
- b. Menurut Azmi, manajemen kearsipan merupakan suatu proses yang bertujuan untuk mengelompokkan informasi yang ada, serta menyimpannya dengan aman agar mudah untuk diakses dan ditemukan kembali.
- c. Menurut Wursanto, manajemen kearsipan adalah suatu proses kegiatan tata usaha kantor, baik dalam usaha pemerintahan maupun usaha swasta yang berkaitan dengan proses menyimpan dokumen maupun surat yang penting bagi lembaganya.

Sehingga dari berbagai penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen kearsipan merupakan suatu upaya untuk merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, maupun mengendalikan arsip secara efektif dan efisien untuk kepentingan lembaga maupun instansi terkait.

.

³¹ Musradinur and Helmina.

³² Yuniasih Yuniasih and Bambang Irawan, 'Analisis Manajemen Kearsipan Di Kantor Kecamatan Jagakarsa Kota Administrasi Jakarta Selatan', *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah Untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 5.1 (2018), 40–50.

Menurut Zulkifli Amsyah, tujuan dari manajemen kearsipan ini yaitu sebagai berikut:33

- Untuk menyimpan catatan kebijakan dan proses transaksi yang dilakukan oleh lembaga atau instansi secara tepat dan lengkap.
- 2) Untuk mengatur jumlah dan kualitas dokumen yang diciptakan oleh suatu lembaga atau instansi.
- 3) Untuk membuat dan memastikan adanya upaya pengendalian yang berkaitan dalam pembuatan dokumen untuk mengurangi masalah dalam pembuatannya, serta memastikan efektivitas dan efesiensi kegiatan operasional yang dilakukan.
- 4) Untuk melakukan penyederhanaan dalam suatu kegiatan, sistem, maupun proses dalam pembuatan, pemakaian, dan pemeliharaan dokumennya.
- 5) Untuk memastikan pengamanan dan pengurangan arsip yang sesuai dengan pearturan yang berlaku.
- 6) Untuk memberikan perhatian dan pengarahan yang berkesinambungan terhadap dokumen dari awal pembuatan hingga akhir pengurangannya, serta menghindari terjadinya pembuatan dokumen yang tidak perlu.

³³ Retno Wulandari, 'Manajemen Kearsipan Pada Bagian Umum Dinas Pendidikan Dan KebudayaanMenengah Dan Non Formal Kabupaten Bantul', *Yogyakarta: UNY*, 2013.

2. Mutu Pelayanan

a. Pengertian Mutu Pelayanan

Mutu dalam bahasa Inggris yaitu "quality" yang artinya kualitas. Lalu untuk pengertian kualitas sendiri adalah suatu tingkat baik dan buruk, mutu, derajat, maupun taraf sesuatu. Menurut Edward Deming, mutu merupakan suatu bentuk pemecahan masalah dalam mencapai keutuhan secara terus menerus. Menurut *International Organization for Standardization* (ISO) 9001:2000, mutu merupakan suatu tingkat atau derajat yang terdapat pada suatu produk atau jasa dan sesuai dengan syarat ketentuannya. Dapat disimpulkan bahwasannya mutu ini merupakan suatu penilaian bagi sebuah produk maupun jasa karena sudah sesuai atau memenuhi kebutuhan dan harapan yang diinginkan oleh pelanggan.

Lalu, menurut Ahmad Mustanir, pelayanan adalah suatu proses yang menyeluruh untuk menciptakan citra lembaga yang dilakukan melalui berbagai cara, menciptakan budaya lembaga secara internal, serta proses pengkomunikasian dari lembaga dengan masyarakat yang berkepentingan.³⁵ Sehingga, pelayanan merupakan suatu proses untuk melayani seseorang atau kelompok guna memenuhi apa yang diinginkannya. Pelayanan ini dilakukan dari pihak penyedia (lembaga, perusahaan, atau instansi lainnya) kepada penerima yaitu pelanggan atau masyarakat lainnya. Pelayanan yang dilakukan oleh lembaga

³⁴ Mufid Mufid, 'Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka: Studi Kasus Di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang' (Universitas Indonesia, 2011).

³⁵ Sapri Sapri, Ahmad Mustanir, and Hardianti Darman, *Pelayanan Publik Implementasi Dan Aktualisasi* (Penerbit Oiara Media, 2022).

merupakan upaya untuk melayani, menyiapkan, mengurus, serta memfasilitasi segala kebutuhan dari individu atau kelompok. Menurut Hayatul Wardah, pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik, jika didukung oleh faktor-faktor sebagai berikut:³⁶

- a) Kesadaran dari pihak yang memberikan pelayanan
- b) Memiliki peraturan yang sesuai dengan kebutuhan
- c) Memiliki prosedur pelayanan yang sistematis dan dinamis
- d) Memiliki wawasan pengetahuan dan keterampilan yang baik
- e) Memiliki ketersediaan sarana pelayanan yang memadai.

Dari penjelasan mengenai mutu dan pelayanan tersebut, dapat disimpulkan bahwasannya mutu pelayanan merupakan suatu yang diperoleh dari apa yang diberikan. Menurut Ali Gufran, mutu pelayanan merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan sesuai dengan syarat dan standar yang berlaku, serta mampu memenuhi dan melebihi kebutuhan dan harapan dari pengguna secara efektif dan efisien.³⁷ Mutu dalam sebuah pelayanan merupakan suatu yang sangat penting karena akan berpengaruh terhadap penilaian dari pelanggan. Mutu sendiri menjadi suatu nilai yang bersifat normatif dan tidak bisa dianggap biasa saja bagi sebuah lembaga atau instansi. Tentunya, untuk mencapai mutu, maka diperlukan usaha-usaha untuk mencapai mutu tersebut.

Dengan adanya perkembangan teknologi ini, sebuah lembaga dapat denga cepat memperoleh mutu dari pelayanan yang diberikan.

.

³⁶ Wardah.

³⁷ Rizanda Machmud, 'Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan', *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 2.2 (2008), 186–90.

Tentunya, dibutuhkan upaya atau strategi yang tepat agar pelayanan yang diberikan mencapai mutu yang diinginkan. Selain itu, mutu pelayanan juga berkaitan dengan bagaimana cara atau sikap yang diperlihatkan dalam melayani pelanggannya. Pelayanan yang sopan, profesional, dan memuaskan dapat menjadi tolak ukur untuk memperoleh mutu. Sehingga, dengan adanya pelayanan bermutu ini akan membangun citra positif dari masyarakat, serta akan menjadi alat untuk bersaing dengan lembaga lainnya.

b. Jenis-Jenis Pelayanan

Terdapat beberapa jenis pelayanan yang dikemukakan oleh Moenir, yaitu sebagai berikut:38

- a) Pelayanan secara lisan, yaitu pelayanan yang diberikan secara langsung oleh bagian humas maupun bagian layanan lainnya guna menjelaskan sesuatu keterangan kepada orang atau pihak yang membutuhkan.
- b) Pelayanan secara tulisan, yaitu pelayanan yang diberikan secara tidak langsung, baik berupa petunjuk informasi, permohonan, pemberitahuan, maupun laporan lainnya dengan menggunakan berbagai macam media, seperti surat maupun via online.

Selain itu, menurut Jepri Sitepu menjelaskan bahwa terdapat dua jenis pelayanan, yaitu:³⁹

_

³⁸ Farida Hanum, 'Analisis Kuntansi Dan Transparansi Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan Administrasi Akademik Di Universitas Dharma Wangsa Medan)' (Universitas Medan Area, 2013).

1) Pelayanan ke dalam

Pelayanan ke dalam adalah pelayanan yang dilakukan dalam satu lembaga yaitu antara pegawai dengan pegawai maupun pegawai dengan pemimpin guna memperoleh informasi, dokumen, atau komunikasi lainnya terkait kebutuhan yang diinginkan.

2) Pelayanan ke luar

Pelayanan ke luar merupakan pelayanan yang diberikan kepada pihak luar, baik kepada pelanggan, masyarakat, maupun pihak internal lembaga terkait produk atau jasa yang diberikan.

c. Unsur-Unsur Mutu Pelayanan

Menurut Bharata, ada beberapa unsur penting dalam mutu pelayanan yang diberikan, yaitu sebagai berikut:40

- a) Pemberi layanan, yakni pihak yang menyediakan suatu layanan, baik barang maupun jasa tertentu kepada pelanggan atau masyarakat.
- b) Penerima layanan, yakni orang yang menerima layanan (pelanggan, konsumen) dari penyedia layanan.
- c) Jenis pelayanan, yakni pelayanan tertentu yang akan diberikan oleh pemberi layanan kepada pelanggan.

³⁹ Jepri Sitepu, 'Analisis Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Berastagi Cottage Kec. Merdeka Berastagi Kabupaten Karo' (Universitas Quality, 2019).

⁴⁰ Fransisca Agustina, 'Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Tenggarong Seberang', 2016.

- d) Prosedur layanan, yakni ketentuan maupun standar untuk melaksanakan kegiatan pelayanan.
- e) Kepuasan pelanggan, yaitu hasil dari proses pemberian layanan yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan, maupun harapan dari pelanggan.

Unsur-unsur mutu pelayanan ini sangat penting agar terdapat proses pelayanan yang diberikan, sehingga mencapai kepuasan pelanggan.

d. Pengukuran Mutu Pelayanan

Dalam mengukur mutu pelayanan suatu lembaga, maka dibutuhkan cara untuk melakukannya. Pengukuran ini dilakukan guna menilai harapan dan pandangan terhadap proses pelayanan yang diberikan. Menurut Mufid, ada cara yang dapat dilakukan guna mengukur mutu layanan ini yaitu dengan menggunakan model Servqual. Model Servqual adalah sebuah alat atau instrumen yang digunakan untuk menilai kebutuhan pelanggan terkait mutu layanan dari suatu lembaga atau instansi. Model ini dapat disebut juga sebagai *Gap Analysis Model* karena sama-sama berguna untuk mengukur atau mengidentifikasi suatu pelayanan di sebuah lembaga sudah sesuai dengan target yang diinginkan atau belum.⁴¹

⁴¹ Mufid.

Model Servqual ini dapat membantu dalam mengukur kepuasan pelanggan dengan melakukan identifikasi melalui aspek mutu pelayanannya, yaitu sebagai berikut:⁴²

a) Tangibles

Tangibles merupakan adanya kemampuan atau tersedianya fasilitas berwujud, baik dari sarana dan prasarana fisik, staf, maupun alat komunikasi lainnya yang dapat digunakan untuk menerapkan proses pelayanan yang berdasakan kesepakatan.

b) Realibility

Realibilitas merupakan kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang sudah ditetapkan dengan cepat, tepat dan terpecaya.

c) Responsiveness

Responsif atau daya tanggap merupakan upaya yang dilakukan untuk memberikan bantuan kepada pelanggan dengan melayaninya dengan baik, tepat, dan cepat.

d) Assurance

Assurance merupakan jaminan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada pelanggan melalui pengetahuan, keterampilan, maupun sikap yang sopan untuk mendapatkan kepercayaan dari pelanggan.

 $^{^{\}rm 42}$ Edhi Wasisto, 'Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan', Kelola, 1.2 (2013), 28–44.

e) Empathy

Empathy merupakan suatu tindakan peduli atau pemberian perhatian yang tulus untuk melayani pelanggannya.

Selain itu, terkait dengan mutu pelayanan, menurut Notoatmodjo yang dikutip oleh Kartika Sari Lubis, terdapat tiga aspek yang digunakan untuk mengukur suatu mutu, yaitu:43

- Input, yaitu semua sumber daya yang dibutuhkan guna untuk memberikan pelayanan.
- Proses, yaitu proses hubungan antara pemberi layanan dalam memberikan layanannnya kepada pelanggan.
- 3) Output, yaitu hasil dari proses pelayanan yang diberikan baik bersifat positif maupun negatif.

Dengan adanya pengukuran mutu pelayanan ini, diharapkan pelanggan akan memperoleh kepuasan karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diinginkan, serta juga akan berpengaruh terhadap citra lembaga tersebut.

B. Perspektif Teori Manajemen Kearsipan dan Mutu dalam Islam

1. Al-Qur'an Surah As-Sajdah Ayat 5

يُدَبِّرُ الأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِمَّا يُعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِمَّا تَعُدُّونَ (٥)

_

 $^{^{43}}$ Kartika Sari Lubis, 'Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan', $\it Jurnal \, Daya \, Saing, 4.1 \, (2018), 23–29.$

Terjemahan:

"Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepada-Nya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu."

Dalam ayat ini menjelaskan bagaimana Allah SWT mengatur segala hal yang ada di bumi maupun di langit. Ayat ini juga merupakan sebuah gambaran dari kebesaran Allah dan keagungan-Nya. Secara tidak langsung pun, ayat ini juga menjelaskan bahwasannya manusia sebagai khalifah di bumi ini harus mengelola dan mengatur segala hal yang dilakukan di bumi ini dengan baik dan benar. Proses untuk mengatur dan mengelola ini dapat disebut juga sebagai manajemen. Sehingga, manajemen ini menjadi suatu proses yang penting untuk dilakukan, agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

2. Hadits Tentang Mutu

حَدَّثَنَا أَبُو بَكْرِ بْنُ أَبِي شَيْبَةَ حَدَّثَنَا إِسْمَعِيلُ ابْنُ عُلَيَّةَ عَنْ خَالِدٍ الْحَذَّاءِ عَنْ أَبِي قِلَابَةَ عَنْ أَبِي الْأَشْعَثِ عَنْ شَدَّادِ بْنِ أَوْسٍ قَالَ ثِنْثَانِ حَفِظْتُهُمَا عَنْ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ إِنَّ اللَّهَ كَتَبَ الْإِحْسَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ

Terjemahan:

"Bercerita kepadaku Abu Bakar bin Abi Syaibah, menceritakan kepadaku Ismail bin Ulaiyah, dari Kholid al Hadda', dari Abi Qilabah dari Abi Asyatsi, dari Saddan bin Aus, dia berkata "dua hal yang harus berpegang

-

⁴⁴ Al-Qur'an Surah As-Sajdah Ayat 5.

kepadanya, dari Rasulullah saw bersabda "Sesungguhnya Allah mewajibkan (kepada kita) untuk berbuat yang optimal dalam segala sesuatu."⁴⁵

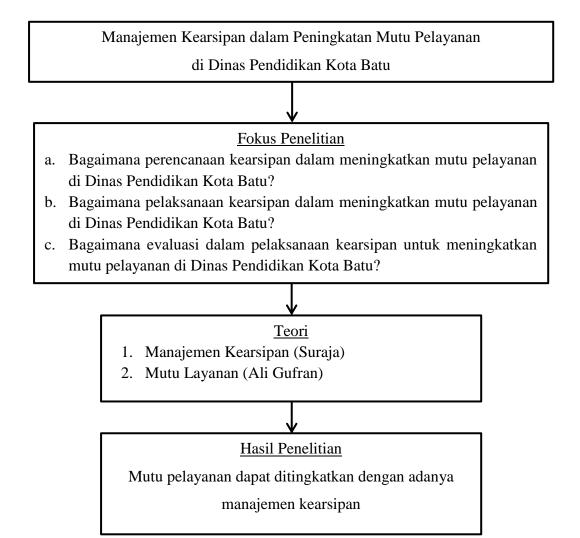
Dalam hadits ini menjelaskan mengenai kewajiban manusia dalam melakukan sesuatu secara optimal. Hal ini juga berkaitan dengan mutu, yang mana jika suatu kegiatan yang dilakukan secara optimal, maka hasil yang didapatkan pun akan memiliki kualitas yang baik juga. Begitupun dalam kegiatan pelayanan, jika pelayanan yang diberikan dilakukan secara optimal, maka pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan tersebut. Sehingga, dari kepuasan tersebut akan berpengaruh terhadap peningkatan mutu layanan yang diberikan.

C. Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono, kerangka berpikir merupakan dasar atau alur pemikiran penelitian yang menjadi landasan berpikir peneliti untuk melakukan penelitian dari objek yang dituju. 46 Sehingga, kerangka berpikir adalah bagan alur yang menjadi pola pemikiran bagi peneliti yang berisikan keterkaitan antara berbagai variabel yang digambarkan secara menyeluruh untuk menjelaskan arah masalah dan tujuan yang diteliti, sehingga mencapai hasil penelitian. Dalam penelitian ini, kerangka berpikir yang dibuat oleh penulis sebagai berikut:

⁴⁵ Muslim Al-Hajaj, Shahih Muslim, Juz 10, (Mauqi'u Al-Islam Dalam Software Maktabah Syamilah, 2005), 122, Hadits No. 3615.

⁴⁶ P D Sugiyono, 'Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D (Vol. 8)', *Alfabeta. Bandung*, 2012.



Bagan 2.1 Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian tentang "Manajemen Kearsipan dalam Peningkatan Mutu Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu" ini merupakan suatu penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif merupakan jenis pendekatan yang lebih memfokuskan pada analisis kesimpulan yang logis dan berdasarkan pada data atau sesuai dengan fenomena yang diamati. Penelitian kualitatif bertujuan agar informasi yang diperoleh dapat dipahami secara mendalam serta dapat membandingkan antara teori-teori yang ada dengan realita yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari.⁴⁷

Sementara itu, penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian untuk menjabarkan segala fenomena yang terjadi, baik bersifat alamiah maupun yang bersifat rekayasa. Adanya penelitian deskriptif ini dapat menunjang dalam mendapatkan informasi yang logis, akurat, dan terpecaya. Sehingga, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif ini agar peneliti dapat mendeskripsikan terkait manajemen kearsipan dalam peningkatan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu.

Dengan menggunakan pedekatan kualitatif deskriptif ini, tentu peneliti harus melakukan pengamatan yang mendalam terkait hal yang diteliti. Peneliti melakukan penelitian langsung di lapangan untuk mengumpulkan data yang

⁴⁷ S Pd Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2019).

⁴⁸ Imam Gunawan, Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik (Bumi Aksara, 2022).

relevan yaitu dengan menggunakan proses observasi maupun wawancara secara mendalam. Lalu, setelah mendapatkan informasi yang sesuai dengan yang diteliti, maka selanjutnya peneliti menganalisis dan mengkaitkannya dengan teori yang ada. Sehingga, dengan menggunakan pendekatan dan jenis penelitian tersebut, peneliti akan mendapatkan data dan informasi yang sesuai untuk melakukan proses selanjutnya yaitu menjawab terhadap fokus penelitian.

B. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti dalam penelitian ini merupakan suatu yang sangat penting dan diharuskan. Hal ini dikarenakan peneliti merupakan seseorang yang bertindak untuk mencari dan mengumpulkan data yang valid dan relevan dengan penelitiannya. Kehadiran peneliti di lapangan akan terjalin interaksi antara peneliti dengan subyek penelitian. Selain itu, kehadiran peneliti di lapangan harus mengikuti dan menyesuaikan dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Dalam hal ini, peneliti melakukan penelitian di Dinas Pendidikan Kota Batu sesuai dengan prosedur yang ada dalam waktu yang juga telah ditentukan. Sehingga, kehadiran peneliti dalam sebuah penelitian bertujuan agar sebuah masalah atau fenomena yang terjadi dapat diteliti dan digunakan sebagai wawasan pengetahuan untuk khalayak umum.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pendidikan Kota Batu, yang berlokasi di Jl. Panglima Sudirman No. 507, Pesanggrahan, Kec. Batu, Kota

Batu. Dinas Pendidikan Kota Batu ini tepat berada di Balai Kota Among Tani yaitu di gedung A lantai 2. Alasan dipilihnya Dinas Pendidikan Kota Batu ini karena ditemukan permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan yang diteliti oleh peneliti.

Alasan lainnya, karena mempertimbangkan beberapa aspek seperti kondisi Dinas Pendidikan Kota Batu yang sangat mendukung untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan, serta sebelumnya peneliti juga sudah melaksanakan magang di Dinas Pendidikan Kota Batu tersebut selama tiga bulan yaitu pada 13 Maret 2023 sampai 5 Juni 2023. Peneliti paham mengenai pengelolaan kearsipan yang dilakukan di dinas tersebut, sehingga dijadikan objek untuk penelitian karena relevan dengan apa yang dibahas oleh peneliti.

D. Data dan Sumber Data

Salah satu aspek yang dipertimbangkan dalam menentukan suatu masalah penelitian adalah ada dan tersedianya sumber data yang dibutuhkan. Pengertian data dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah bahan atau keterangan yang digunakan untuk proses penalaran dan penelitian. Sedangkan, definisi sumber data dalam penelitian yakni subjek yang diperolehnya informasi/data yang dibutuhkan.⁴⁹ Terdapat beberapa sumber yang bisa digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini seperti individu, kelompok, lembaga atau organisasi, gambar, foto, maupun data tertulis lainnya.

⁴⁹ Abdurrahmat Fathoni, 'Metodelogi Penelitian', *Jakarta: Rineka Cipta*, 2006.

Oleh karena itu, ada dua jenis sumber data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu:

1. Sumber Data Primer

Data primer merupakan data atau informasi asli yang diperoleh langsung di lapangan yaitu melalui responden yang menjadi subjek penelitian. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui proses wawancara dengan narasumber terkait dengan judul penelitian. Narasumber untuk penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.1 Narasumber

No.	Jabatan	Keterangan
1.	Sekretaris Dinas	Wawancara
2.	Kepala Sub Bagian Umum dan	Wawancara
2.	Kepegawaian	
3.	Arsiparis	Wawancara
4.	Unit Pengelolah Arsip	Wawancara

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dari informasi yang sudah ada sebagai pendukung dari data primer. Sumber data sekunder ini dapat berupa buku, dokumen, catatan, laporan, jurnal, dan lain sebagainya yang relevan dengan judul penelitian. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari dokumen, buku, jurnal, dan literatur lain yang berhubungan dengan penelitian di Dinas Pendidikan Kota Batu.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan untuk mengambil dan menghimpun data yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Menurut Djaman Satori dan Aan Komariah, teknik pengumpulan data adalah suatu cara atau proses yang sistematis untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.⁵⁰ Tahapan ini merupakan tahapan yang sangat penting dalam suatu penelitian karena bertujuan untuk mendapatkan data-data yang diperlukan terkait penelitian.

Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan oleh peneliti menggunakan metode sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Observasi adalah proses untuk mengamati secara langsung di lapangan dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan. Menurut Zainal Arifin, observasi merupakan proses awal yang dilakukan dengan mengamati kondisi di lapangan, lalu mencatatnya secara sistemtis dan logis terkait berbagai masalah atau fenomena baik yang nyata maupun yang dibuat oleh manusia. Keberhasilan metode observasi dalam mengumpulkan data ini adalah terhadap banyaknya yang diamati dan bagaimana menyimpulkan dari yang diamati tersebut untuk menghasilkan suatu penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti sebagai pengamat penuh untuk melakukan observasi langsung di Dinas Pendidikan Kota Batu guna mengetahui bagaimana proses manajemen kearsipan dalam peningkatan

⁵⁰ Ivanovich Agusta, 'Teknik Pengumpulan Dan Analisis Data Kualitatif', *Pusat Penelitian Sosial Ekonomi. Litbang Pertanian, Bogor*, 27.10 (2003), 179–88.

mutu pelayanannya. Sehingga, diharapkan melalui observasi ini, peneliti dapat mengoptimalkan data atau informasi terkait yang diteliti.

2. Metode Wawancara

Wawancara adalah suatu metode untuk mengumpulkan data dan informasi kepada responden dengan cara bertanya terkait apa yang diteliti. Artinya wawancara ini adalah suatu proses dimana peneliti berinteraksi dengan narasumber, baik secara langsung (tatap muka) maupun tidak langsung. Adanya metode wawancara ini bertujuan agar peneliti dapat memperoleh persepsi, pendapat, maupun perasaan dari narasumber terkait fenomena, masalah, maupun peristiwa yang sesuai dengan fakta yang sebenarnya di lapangan. Sehingga, peneliti dapat memperoleh informasi untuk keperluan hasil penelitiannya.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara terhadap narasumber yang berhubungan dengan proses manajemen kearsipan dan pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu. Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara dengan kepala dinas, arsiparis, sekretaris dinas selaku atasan langsung dari para arsiparis, kepala sub bagian umum dan kepegawaian selaku pimpinan unit kearsipan, serta unit pengelola arsip yang ada di masing-masing bidang di Dinas Pendidikan Kota Batu.

3. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan melalui pengambilan gambar, catatan, surat, maupun informasi lainnya yang relevan dengan yang diteliti. Selain itu, dokumentasi ini juga membantu dalam mengumpulkan data terkait arsip, buku-buku, dalil, maupun peraturan hukum yang berhubungan dengan fokus penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data terkait kearsipan dan pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu dalam bentuk arsip, buku, foto, jurnal, dan dokumen lainnya yang relevan. Pada penelitian ini, dokumentasi yang diambil seperti profil lembaga, kegiatan surat menyurat, kegiatan pelayanan, sarana dan prasarana, serta pendataan lain terkait manajemen kearsipan. Sehingga, dengan adanya metode dokumentasi ini akan membantu peneliti dalam memperoleh data selain dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan.

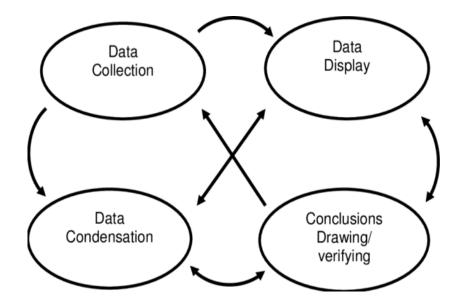
F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data kualitatif merupakan suatu proses yang dilakukan untuk mencari, mengorganisasikan, memilah, dan menemukan apa yang paling bermakna untuk dipelajari dan disampaikan kepada orang lain.⁵¹ Dapat disimpulkan bahwa teknik analisis data merupakan proses pengelolaan data dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan secara sistematis dan logis.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data yang disebut model analisis data dari Miles, Huberman, dan Saldana yaitu pengumpulan data (*data collection*), kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*Verifying*).⁵²

⁵¹ M Jogiyanto Hartono, *Metoda Pengumpulan Dan Teknik Analisis Data* (Penerbit Andi, 2018).

⁵² Matthew B Miles, A Michael Huberman, and Johnny Saldaña, 'Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook. 3rd' (Thousand Oaks, CA: Sage, 2014).



Gambar 3.1 Komponen Analisis Data: Model Interaktif

Berikut penjelasan teknik analisis data yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan keempat komponen tersebut yaitu:

1. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengumpulan data ini dilakukan guna mendapatkan informasi yang relevan dengan fokus penelitian yaitu tentang manajemen kearsipan dalam peningkatan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu. Sehingga dari ketiga teknik tersebut, informasi maupun dokumen pendukung yang dibutuhkan oleh peneliti dapat diperoleh secara mendalam untuk keperluan penelitian.

2. Kondensasi Data

Kondensasi data merupakan suatu proses untuk memusatkan dan menyederhanakan informasi yang diperoleh dari lapangan dengan memilih dan mengubah datanya manjadi lebih ringkas. Sehingga dalam penelitian ini, peneliti membuat ringkasan terkait data yang didapatkan,

lalu menyederhanakan, memilah, dan memfokuskannya dengan benar dan tepat mengenai manajemen kearsipan dalam peningkatan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu. Proses ini dilakukan guna membantu peneliti untuk memilih data yang relevan dan dibutuhkan saja, sedangkan data yang tidak dibutuhkan akan disisihkan.

3. Penyajian Data

Proses penyajian data dilakukan guna mengumpulkan informasi yang membantu dalam menarik kesimpulan dan sebagai bentuk untuk diambil tindakan selanjutnya. Penyajian data ini bertujuan agar informasi yang ada dapat tersusun secara terpadu dan mudah dipahami. Dalam penelitian ini, peneliti akan menyajikan data dengan menggunakan teks naratif maupun bagan. Sehingga, proses penyajian data dari hasil penelitian ini, peneliti akan menyajikannya dalam bentuk laporan tertulis.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan suatu proses untuk meninjau kembali guna menghasilkan informasi yang tersusun rapih dan utuh sebagai bahan pengambilan tindakan. Tahap ini menjadi tahap terakhir guna mendapatkan jawaban dari fokus penelitian yang dibahas. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penarikan kesimpulan dari catatan, keterangan, maupun hasil penelitian yang diperoleh terkait fokus penelitian yaitu mengenai manajemen kearsipan dalam peningkatan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu. Sehingga, peneliti memaparkan kesimpulan tersebut pada bagian akhir penyajian data hasil penelitian.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Untuk mengindari terjadinya kekeliruan dari data yang telah ada dan terkumpul, maka diperlukan proses pengecekan keabsahan data. Sehingga dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengecekan keabsahan data guna mendapatkan data yang valid dan akurat.⁵³ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode triangulasi untuk mengecek kevalidan data. Triangulasi merupakan proses untuk memeriksa data dari berbagai sumber, teknik, dan teori tertentu. Triangulasi dalam uji keabsahan data ini dapat membantu dalam mengecek data dan memastikan bahwa informasi yang diperoleh dapat bersifat valid dan komprehensif. Dalam penelitian ini, triangulasi yang digunakan peneliti yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber ini dilakukan peneliti untuk mengecek kevalidan data dengan menggali informasi dari berbagai macam-macam sumber seperti dari hasil observasi dan wawancara dengan beberapa narasumber, maupun dokumen, arsip, catatan, atau foto yang relevan dengan manajemen kearsipan dalam peningkatan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu.

2. Triangulasi Teknik

Melalui triangulasi teknik, peneliti melihat data dari hasil observasi dan menyamakannya dengan data yang didapatkan dari teknik wawancara dan dokumentasi. Sehingga dengan kedua cara tersebut, peneliti dapat

⁵³ Rika Octaviani and Elma Sutriani, 'Analisis Data Dan Pengecekan Keabsahan Data', 2019.

memperoleh pandangan yang lebih detail dan spesifik tentang manajemen kearsipan dalam peningkatan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu.

BAB IV

PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Profil Dinas Pendidikan Kota Batu

a. Nama Lembaga : Dinas Pendidikan Kota Batu

b. Alamat : Jl. Panglima Sudirman No. 507 Kota Batu

c. Kelurahan : Pesanggrahan

d. Kecamatan : Batu

e. Telepon : (0341) 511665

f. Email : dindik@batukota.go.id

g. Website : https://dindik.batukota.go.id/

h. Kode Pos : 65313

2. Sejarah Dinas Pendidikan Kota Batu

Kota Batu sebagai kota yang berkembang dan terkenal sebagai kota wisata, juga memiliki sistem pendidikan yang baik. Hal ini dikarenakan peran dari sistem dan pelaksanaan yang sangat baik dari Dinas Pendidikan Kota Batu. Dinas Pendidikan Kota Batu merupakan lembaga pelaksana pemerintahan daerah yang bergerak dalam bidang pendidikan terkhususnya di Kota Batu serta dipimpin oleh seorang kepala dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada walikota melalui sekretaris daerah. Hal tersebut sesuai dengan Perwali Nomor 108 Tahun 2020. Saat ini, kepala Dinas pendidikan Kota Batu dijabat oleh Muhammad Chori, S.Sos., M.Si dan tentunya dibantu oleh semua staf-

stafnya. Dinas pendidikan Kota Batu ini terletak di Balai Kota Among Tani gedung A lantai 2, yaitu di jalan Panglima Sudirman No. 507, Pesanggrahan, Kec. Batu, Kota Batu.

Dinas Pendidikan Kota Batu ini dijalankan berdasarkan asas otonomi daerah yang bertugas untuk membantu berbagai persoalan pendidikan, baik pendidikan formal maupun pendidikan non formal. Selain itu, Dinas Pendidikan Kota Batu mempunyai tugas pokok untuk membantu walikota melaksanakan urusan pemerintahan yaitu di bidang pendidikan kepemudaan dan olahraga. Hal tersebut sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh walikota berdasarkan peraturan perundangundangan yang berlaku.

Berdasarkan tingkat pendidikan, kondisi Sumber Daya Manusia yang ada di Dinas Pendidikan Kota Batu sudah sangat baik. Hal ini ditunjukan dengan sebagian besar pegawainya berpendidikan sarjana. Tentunya, baik kepala dinas dan setiap bidangnya memiliki tugas pokok dan fungsinya masing-masing guna mencapai visi, misi, dan tujuan lembaganya. Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas Pendidikan Kota Batu menyelenggarakan fungsinya yaitu merumuskan kebijakan teknis di bidang pendidikan kepemudaan dan olahraga, merumuskan rencana strategis sesuai dengan visi dan misi walikota, menetapkan rencana kerja dan anggaran di bidang pendidikan kepemudaan dan olahraga, melaksanakan kebijakan di bidang pendidikan kepemudaan dan olahraga, menyelenggarakan pembinaan sumber daya manusia aparatur dinas, menyelenggarakan administrasi dinas, menyelenggarakan monitoring dan

evaluasi program dan kegiatan di bidang pendidikan kepemudaan dan olahraga, menyelenggarakan laporan pelaksanaan program dan kegiatan dinas, serta melaksanakan fungsi lainnya yang diberikan oleh walikota sesuai tugasnya. Lalu, Dinas Pendidikan Kota Batu mengelola sedikitnya 238 sekolah, 3.776 guru, dan 18.401 siswa di Kota Batu, yang meliputi 3 kecamatan yaitu Kecamatan Batu, Bumiaji, dan Junrejo.

3. Visi, Misi, dan Moto Pelayanan Dinas Pendidikan Kota Batu

a. Visi

"Terbentuknya Insan serta Ekosistem Pendidikan dan Kebudayaan yang Berkarakter dengan Berlandaskan Gotong Royong"

b. Misi

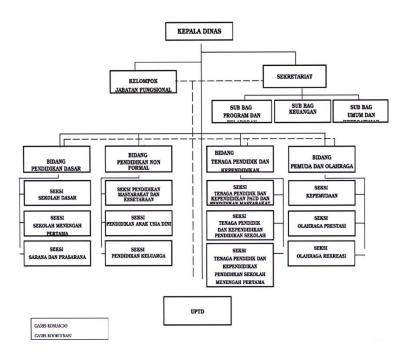
- 1) Mewujudkan pelaku pendidikan dan kebudayaan yang kuat.
- Mewujudkan akses pendidikan yang meluas, merata, dan berkeadilan bagi seluruh lapisan masyarakat.
- Mewujudkan pendidikan yang bermutu sesuai lingkup standar nasional pendidikan.
- 4) Mewujudkan penguatan tata kelola serta peningkatan efektivitas birokrasi dan pelibatan publik.

c. Moto Pelayanan

- Memberikan pelayanan dengan cepat, mudah, transparan, dan pasti.
- 2) Memberikan pelayanan dengan ramah, cermat, dan profesional.
- 3) Menerima keluhan dan pengaduan atas pelayanan kami dengan keikhlasan, keterbukaan, dan berkeadilan.

4. Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kota Batu

Berikut struktur organisasi Dinas Pendidikan Kota Batu:54



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kota Batu

Sumber: Dokumen dari Bagian Umum dan Kepegawaian

B. Hasil Penelitian

Perencanaan Kearsipan dalam Peningkatan Mutu Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu

Perencanaan kearsipan di Dinas Pendidikan Kota Batu merupakan bentuk dari manajemen kearsipan guna mencapai tujuan yang diinginkan. Perencanaan kearsipan menjadi awal dalam proses manajemen kearsipan serta yang menentukan apa yang akan dilakukan selanjutnya. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Ibu Tyas selaku bagian dari unit pengelola kearsipan, yaitu:

⁵⁴ Dokumen Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kota Batu, Senin, 18 Maret 2024, Pukul 09.00 WIB.

"Manajemen arsip menurut saya ya manajemen arsip itu kan berarti kita mulai dari perencanaan, pengorganisasian, terus pelaksanaannya terus bagaimana kita memonitoringnya gitu." 55

Pernyataan tersebut menjelaskan bahwasannya perencanaan ini adalah awal dari pelaksanaan manajemen kearsipan. Perencanaan yang baik adalah harus berjalan sesuai dengan prosedur yang ada. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Ibu Sri selaku arsiparis di Dinas Pendidikan Kota Batu, yaitu:

"Perencanaan arsip di Dinas Pendidikan Kota Batu ini sudah berjalan sesuai dengan prosedur yang ada yaitu sesuai dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 yang tentang Kearsipan, lalu Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang tentang kearsipan tadi, dan Peraturan ANRI Nomor 9 Tahun 2018 tentang Pedoman Pemeliharaan Arsip Dinamis." ⁵⁶

Dengan adanya prosedur yang jelas tersebut, perencanaan kearsipan di Dinas Pendidikan Kota Batu ini sudah berjalan dengan baik namun tentunya di dalam proses perencanaan tersebut masih ada hal yang perlu diperbaiki kembali. Hal ini diungkapkan oleh Ibu Tyas bahwa:

"Perencanaan kearsipan itu sendiri sebenarnya itu bisa menentukan untuk arsip ini kedepannya seperti apa. Untuk perencanaan sendiri bagi saya sudah baik, hanya saja masih perlu sedikit perbaikan karena kadang tidak sesuai dengan apa yang ada dalam perencanaan. Misalnya kita dulu merencanakan untuk diadakannya penataan arsip seperti ini atau kita harus punya tempat untuk arsip, nah itu arsiparisnya sudah mengarahkan dan sudah membuat perencanaan terkait itu tapi kadang kita disini karena kita masih ada banyak kegiatan jadi kita kurang optimal dalam melaksanakan perencanaan yang ada itu." 57

 56 Wawancara Dengan Ibu Sri Puji Astutik, S. Pd Selaku Arsiparis, Selasa, 19 Maret 2024, Pukul 09.02 WIB.

⁵⁵ Wawancara Dengan Ibu Ad Tyas Selaku Bagian Dari Unit Pengelolah Kearsipan, Kamis, 21 Maret 2024, Pukul 10.00 WIB.

 $^{^{57}}$ Wawancara Dengan Ibu Ad Tyas Selaku Bagian Dari Unit Pengelolah Kearsipan, Kamis, 21 Maret 2024, Pukul 10.00 WIB.

Dari pernyataan tersebut menunjukkan bahwa dalam perencanaan kearsipan ini pasti ada hal-hal yang membutuhkan perbaikan lagi. Hal tersebut dikarenakan perencanaan kearsipan ini sebagai penentu untuk ke depannya akan berjalan seperti apa dan bagaimana pelaksanaannya. Sehingga, dalam hal ini perencanaan sangatlah penting agar apa yang akan dilakukan ke depannya dapat berjalan dengan jelas sesuai dengan target yang diinginkan. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Ibu Tyas bahwa:

"Tapi sebenarnya dengan adanya perencanaan itu sedikit banyak memanage kita, jadi ya kayak misalnya arsip-arsip yang selama ini sebelum ada perencanaan, arsipnya itu amburadul kita jadi susah dan bingung untuk mencarinya. Nah setelah adanya perencanaan arsip ini nanti arsipnya mau dikemanakan terus nanti kita targetnya seperti apa, nah jadinya kita sedikit banyak terbantu, kita jadi tau oh bagaimana kita mengelola arsip yang baik ya walaupun belum maksimal karena kita pun memang juga terbentuknya kan disini yang mengelolanya kan bukan arsiparis, kita kan dari basic yang macam-macam, jadi kita sifatnya hanya membatu seperti itu. Kalau untuk perencanaan sendiri ada di arsiparis tapi sedikit banyak sudah sangat membantu, seperti misalnya dari perencanaan mulai dari bagaimana arsip itu disimpan, bagaimana kita mengelola arsip, bagaimana tempat untuk penyimpanan arsip seperti itu sudah membantu dari pada yang dulu-dulunya gak ada perencanaan, sehingga dengan ini setidaknya ada perbaikan yang lebih baik dengan adanya perencanaan tersebut."58

Sehingga dari beberapa pernyataan tersebut menunjukkan bahwa tujuan dari perencanaan kearsipan ini adalah untuk menentukan apa yang akan dilakukan ke depannya, untuk mengetahui targetnya seperti apa, bagaimana pelaksanaannya, dan untuk menentukan bagaimana sarana prasarananya yang akan digunakan untuk penyimpanan arsip-arsip yang ada. Kemudian, dalam perencanaan ini terdapat proses yang akan dilakukan. Proses perencanaan kearsipan bagi setiap lembaga berbeda-

58 Wawancara Dengan Ibu Ad Tyas Selaku Bagian Dari Unit Pengelolah Kearsipan, Kamis, 21

⁵⁸ Wawancara Dengan Ibu Ad Tyas Selaku Bagian Dari Unit Pengelolah Kearsipan, Kamis, 2. Maret 2024, Pukul 10.00 WIB.

beda guna mencapai tujuannya. Proses perencanaan kearsipan ini bukan hanya terkait bagaimana arsip tersebut disimpan, bagaimana mengelolahnya, ataupun bagaimana menyimpannya, tetapi juga memiliki proses yang banyak sehinga dalam hal tersebut pastinya membutuhkan kerja sama yang baik dari semua pihak. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Ibu Sri yaitu:

"Proses perencanaan arsip ini tidak hanya semudah yang dibayangkan, namun dengan adanya kerja sama dari saya selaku arsiparis dengan unit pengelolah di setiap bidang ini tentu hasil yang didapatkan nanti juga akan baik pula, meskipun kita juga tidak tahu kedepannya nanti akan seperti apa." ⁵⁹

Sehingga berdasarkan pernyataan tersebut, proses perencanaan kearsipan ini dapat mencakup ke beberapa tahap maupun proses lainnya. Berikut penjelasan dari Ibu Sri terkait perencanaan kearsipan yang dilakukan di Dinas Pendidikan Kota Batu, yaitu:

"Untuk perencanaan kearsipan ini dimulai dari kita menentukan target kita ini apa saja, karena sebagai lembaga pemerintahan pastinya pengelolaan arsip juga pasti banyak kan nah itu kita tentukan. Lalu selanjutnya kita menentukan selanjutnya seperti apa, nah ini sebagai proses rencana kita terhadap arsip tersebut seperti kita mengidentifikasi arsip. Dalam identifikasi arsip ini kita menentukan dan mengklasifikasikan arsip-arsip yang ada ini sesuai dengan jenisnya masing-masing untuk memudahkan kita mencari arsip kedepannya. Untuk di dinas sendiri ini terdapat beberapa jenis arsip seperti arsip dinamis yang terdiri atas arsip vital, arsip aktif, dan arsip inaktif, sedangkan untuk media arsip disini ada itu seperti arsip tekstual, arsip kartografik atau kearsitekturan, dan juga arsip elektronik."60

Dapat disimpulkan bahwasannya perencanaan arsip yang paling utama adalah menentukan target. Target ini sangat penting agar apa yang

.

⁵⁹ Wawancara Dengan Ibu Sri Puji Astutik, S. Pd Selaku Arsiparis, Selasa, 19 Maret 2024, Pukul 09.02 WIB.

⁶⁰ Ibid

dilakukan dapat berjalan sesuai yang sudah ditargetkan. Target ini juga tidak selamanya berjalan dengan baik, namun setidaknya target yang ada mempunyai tujuan agar kegiatan kearsipan yang dilakukan dapat berjalan dengan baik, efektif dan efisien. Selanjutnya ini adalah proses penentuan apa yang akan dilakukan ke depannya. Sesuai dengan pernyataan di atas bahwa hal ini dilakukan dengan mengidentifikasi arsip-arsip. Dalam identifikasi arsip ini dilakukan untuk menentukan dan mengklasifikasikan arsip-arsip berdasarkan jenisnya. Analisis jenis arsip ini bertujuan untuk mengetahui apa saja jenis arsip yang ada serta untuk memudahkan arsiparis dalam mencari kembali arsip yang dibutuhkan. Lalu untuk proses selanjutnya dijelaskan kembali oleh Ibu Sri yaitu:

"Setelah dilakukan identifikasi arsip ini maka selanjutnya adalah proses mendata arsip yang mana dalam proses pelaksanaan atau pemakaian arsip nanti kita tahu nih oh ini data-data dari jenis arsip ini misalnya jadi nanti kita bisa tahu secara jelas tentang jumlahnya berapa, jenisnya apa, serta kita tahu juga dari mana sumber masuk atau keluar surat tersebut. Nah setelah kita mendata arsip tadi, maka selanjutnya kita juga menentukan arsip-arsip ini untuk nantinya kita menyusunnya ke dalam daftar arsip. Proses ini sangat perlu dilakukan perencanaan yang sebaik mungkin karena takutnya arsipnya ada yang tertukar jadinya kita jadi repot untuk mengerjakan ulang lagi nanti."61

Dapat disimpulkan proses selanjutnya setelah identifikasi arsip adalah pendataan arsip. Pendataan arsip ini bertujuan agar dalam pemakaian arsip nantinya dapat berjalan dengan efektif dan efisien sehingga berpengaruh terhadap proses selanjutnya yaitu proses penentuan arsip. Penentuan arsip ini sangat penting dikarenakan untuk mengurangi masalah terkait arsip yang tertukar dalam daftar asrip yang sudah dibuat,

⁶¹ Wawancara Dengan Ibu Sri Puji Astutik, S. Pd Selaku Arsiparis, Selasa, 19 Maret 2024, Pukul 09.02 WIB.

sehingga dengan adanya hal tersebut dapat mengurangi masalah yang akan terjadi dalam menggunakan atau dalam memberikan pelayanan informasi yang dibutuhkan secara tiba-tiba. Kemudian, arsiparis melanjutkan pernyataannya terkait perencanaan kearsipan ini yaitu:

"Proses selanjutnya ini yaitu menyusun pedoman pemrosesan arsip baik itu surat yang masuk maupun surat yang keluar. Ini kita lakukan agar nantinya dalam mengarsip surat masuk dan surat keluar itu tidak dilakukan secara asal-asalan saja, tapi sudah sesuai dengan prosedur dan standar yang ada. Ini menjadi penilaian juga bagi kami dalam memberikan pelayanan nantinya, karena dengan pedoman tersebut semua aktivitas surat masuk dan surat keluar dapat tertata dengan baik. Dan proses terakhir yang kita lakukan disini adalah menyusun jadwal yaitu pada retensi arsip. Ini kita lakukan agar kita tahu kapan waktunya arsip ini dipakai lagi ataupun arsip itu dimusnahkan. Tapi saya sedikit sayangkan karena penyusunan jadwal ini belum berjalan sesuai yang diharapkan karena kadang apa yang kita kerjakan tidak sesuai dengan jadwal yang dibuat tersebut jadi ini juga sebagai evaluasi tersendiri bagi kita ke depannya."62

Sesuai pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa setelah melakukan penentuan arsip, proses selanjutnya adalah penyusunan pedoman pemrosesan arsip yang bertujuan agar dalam mengarsip surat masuk dan surat keluar dapat dilakukan dengan benar dan tepat. Hal tersebut dilakukan karena juga berpengaruh terhadap penilaian dalam memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan tepat. Lalu untuk tahap selanjutnya dan juga merupakan tahap terakhir yaitu penyusunan jadwal retensi arsip. Sesuai pernyataan tadi, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya penjadwalan ini diharapkan pelaksanaan kearsipan kedepannya juga dapat berjalan dengan baik pula.

_

⁶² Wawancara Dengan Ibu Sri Puji Astutik, S. Pd Selaku Arsiparis, Selasa, 19 Maret 2024, Pukul 09.02 WIB.

Beberapa pernyataan tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya perencanaan kearsipan ini dapat membantu dalam menentukan bagaimana arsip kedepannya. Selain itu, dengan adanya perencanaan kearsipan ini dapat membantu dalam pelaksanaan kearsipan, dimulai dari bagaimana arsip itu disimpan, bagaimana dalam mengelola arsip kedepannya, dan bagaimana menciptakan kondisi penyimpanan arsip yang lebih baik.

2. Pelaksanaan Kearsipan dalam Peningkatan Mutu Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu

Dalam melaksanakan kegiatan kearsipan, tentunya membutuhkan kerja sama yang baik dari semua pihak yang bertanggung jawab dalam unit kearsipan. Kerja sama yang baik pastinya harus berjalan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Unit kearsipan di Dinas Pendidikan Kota Batu ini merupakan unit sekretariat yang ada di sub bagian umum dan kepegawaian. Sumber daya manusia pada bagian kearsipan di Dinas Pendidikan Kota Batu ini terdiri atas pejabat struktural bidang kearsipan, arsiparis, dan fungsional umum bidang kearsipan. Pejabat struktural bidang kearsipan ini yaitu sekretaris dinas yang bertugas sebagai atasan langsung dari arsiparis dan juga sebagai pimpinan unit kearsipan dinas. Lalu, arsiparis yang ada di Dinas Pendidikan Kota Batu ini hanya terdapat satu arsiparis yang merupakan arsiparis tingkat ahli. Arsiparis ini merupakan arsiparis dari hasil rekrutmen oleh dinas dan dilantik oleh Walikota Batu. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Ibu Sri selaku arsiparis, yaitu:

"Disini hanya ada satu arsiparis yang bertugas dan saya adalah satu-satunya arsiparis yang berasal dari PNS yang ada di pencipta arsip dan alhamdulillah sudah bertugas sebagai arsiparis sejak tanggal 1 Desember tahun 2020."63

Jadi, arsiparis yang ada di Dinas Pendidikan Kota Batu hanya satu orang namun dari hasil wawancara, sudah ada tambahan terkait arsiparis ini. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Ibu Tyas yaitu:

"Sebenarnya pada bulan Januari tahun 2024 kemarin sudah ada 3 arsiparis yang diterima untuk bekerja di unit kearsipan. Tapi dikarenakan SK penempatannya belum dikeluarkan, maka saat ini arsiparisnya masih satu orang yaitu Bu Sri sendiri."

Kemudian, untuk fungsional umum bidang kearsipan di Dinas Pendidikan Kota Batu ini merupakan pengelolah arsip yaitu unit pengelolah yang ada di masing-masing bidang. Sehingga baik ketua, koordinator/arsiparis, maupun unit pengelolah tersebut harus bekerja sama dengan baik demi tercapainya tujuan yang diinginkan.

Dalam pelaksanaan kearsipan, arsiparis dan unit pengelolah mempunyai peran yang sangat besar dalam menjalankan tugasnya. Arsiparis dan unit pengelolah mempunyai tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Dalam melaksanakan kegiatan kearsipan ini, proses yang dilakukan menggunakan dua cara yaitu pengarsipan secara manual dan secara digital. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Ibu Sri yaitu:

"Disini kita melakukannya secara manual dan juga sudah menjalankan digitalisasi dalam proses pegarsipan yaitu melalui aplikasi Microsoft Excel dan aplikasi Srikandi. Alhamdulillah

_

⁶³ Wawancara Dengan Ibu Sri Puji Astutik, S. Pd Selaku Arsiparis, Selasa, 19 Maret 2024, Pukul 09.02 WIB.

⁶⁴ Wawancara Dengan Ibu Ad Tyas Selaku Bagian Dari Unit Pengelolah Kearsipan, Kamis, 21 Maret 2024, Pukul 10.00 WIB.

keduanya sudah cukup membantu kami dalam pelaksanaan kearsipan ini."65

Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan kearsipan sudah ada proses digitalisasinya yaitu dengan menggunakan aplikasi Srikandi. Hal ini sepadan dengan pernyataan dari Ibu Tyas yaitu:

"Disini selain secara manual, kami juga menggunakan digitalisasi dalam mengarsip. Menurut saya aplikasi ini sudah cukup membantu tapi yang namanya suatu aplikasi itu kan untuk membantu kita, namun ini mungkin karena sistemnya masih baru jadi kita sering mengalami problem. Jadi seharusnya ketika kita sudah menggunakan sistem srikandi terutama kan pemkot ini semua seharusnya sudah menggunakan sistem srikandi, nah kita gak perlu bingung secara manual gitu ya. Namun sistemnya sering down gituloh. Jadi ketika kita harus mengirim surat yang sifatnya urgent tetapi sistemnya down atau lemot itu kan akhirnya kita menunggu gituloh dan itu kadang yang bikin kita merasa lah seharusnya kita butuhnya cepat tapi kok ini masih perbaikan, jadi ya harapan ke depannya sih ya untuk sistemnya itu harus lebih baik lagi. Jadi nanti pada waktu itu kita memang bisa menggunakan srikandi jadi full srikandi biar kita juga mengurangi penggunaan kertas, terus juga hemat waktu, hemat tenaga jadi gak perlu ngirim kesana, atau juga takut kehilangan surat karena kita sudah ada rekam jejaknya secara digital seperti itu."66

Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa pelaksanaan kearsipan secara digital ini sudah baik yaitu menggunakan aplikasi Srikandi, namun masih ada beberapa kelemahan yang ada yaitu pada sistemnya yang sering down ketika digunakan. Tentunya dengan adanya sistem digitalisasi ini seharusnya dapat membantu untuk mempermudah dalam mencapai keefektifan dan keefesienan kerjanya dibandingkan menggunakan sistem manual. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Ibu Tyas, yaitu:

"Jadi memang ya seharusnya lebih efektif menggunakan srikandi dari pada manual. Untuk dampak positif dan negatifnya itu lebih

-

⁶⁵ Wawancara Dengan Ibu Sri Puji Astutik, S. Pd Selaku Arsiparis, Selasa, 19 Maret 2024, Pukul 09.02 WIB.

Wawancara Dengan Ibu Ad Tyas Selaku Bagian Dari Unit Pengelolah Kearsipan, Kamis, 21
 Maret 2024, Pukul 10.00 WIB.

banyak positifnya, cuman yah itu tadi karena mungkin sistemnya masih baru jadi kita kadang yah itu kelemahannya aplikasinya atau sistemnya down kek kita gak bisa gimana ini padahal kita segera butuh ini dikirim gitu, terus kadang kita mau liat ada surat masuk atau ada disposisi kadang masih ada bidang yang belum paham terkait surat disposisi melalui online. Jadi kadang itu surat itu ketika ada surat masuk gak dicek, gak dicentang atau gak disposisi jadinya kita kan untuk bidang yang lainnya kita juga kadang tu masih bingung gituloh dan belum optimal seperti itu."67

Sehingga dari pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi Srikandi ini mempunyai dampak yang positif untuk membatu dalam proses pelaksanaan kearsipan. Namun disisi lain, penggunaan aplikasi ini juga mempunyai kelemahan dari aspek sistemnya, sehingga dapat menghambat dalam proses pengarsipan maupun pemberian layanan. Tentunya diperlukan perbaikan kembali agar masalah-masalah tersebut tidak berlanjut lagi kedepannya.

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis yang dilakukan, proses pelaksanaan kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu ini meliputi beberapa proses yaitu sebagai berikut:

a. Pengelolaan Surat

Pengelolaan surat yang ada di Dinas Pendidikan Kota Batu ini mencakup ke dalam pengelolaan surat masuk, surat keluar, arsip SPJ atau arsip laporan pertanggung jawaban yang berbentuk NPHD (Naskah Perjanjian Hibah Daerah) maupun dalam bentuk dokumen pencairan. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Ibu Tyas yaitu:

"Jadi gini disini tu ada banyak arsip, baik itu arsip surat masuk, arsip surat keluar, terus ada arsip spj laporan pertanggungjawaban baik itu dalam dokumen biasanya dalam

_

⁶⁷ Wawancara Dengan Ibu Ad Tyas Selaku Bagian Dari Unit Pengelolah Kearsipan, Kamis, 21 Maret 2024, Pukul 10.00 WIB.

bentuk NPHD atau biasanya dalam bentuk dokumen pencairan."68

Dari pernyataan tersebut, untuk pengelolaan surat ini mempunyai caranya masing-masing baik dari surat masuk, surat keluar, maupun surat lainnya. Berikut pernyataan dari Ibu Tyas terkait pengelolaan surat masuk, yaitu:

"Kalau untuk surat masuk, itu biasanya prosesnya dari TU dan dari TU ini kan akan disposisi ke kepala dinas, nah setelah ke kepala dinas akan turun ke sekretaris, nah setelah dari sekretaris pasti akan dimasukkan ke bidang-bidang yang membidanginya. Biasanya kita dapat surat dari disposisinya dari kepala dinas itu, nah kita akan meregistrasi dulu surat tersebut. Jadi biasanya kalau surat masuk itu kita serahkan ke Bu Sri itu setelah surat tersebut sudah tidak digunakan, biasanya setelah 2 tahun atau pokoknya di bidang sudah tidak begitu digunakan baru disetorkan ke Bu Sri. Nah selama itu masih sifatnya masih digunakan, maka arsip itu kita masih simpan disini. Untuk pengolahannya yaitu pertama kita mencatat dulu atau meregisternya ya, jadi kita punya buku surat khusus bagi setiap bidang itu kita catat jadi mulai dari nomor suratnya berapa jadi kita buat nomor sendiri sesuai dengan nomor bidang itu untuk mempermudah kita mencari surat. Sebetulnya kita kalau ke Bu Sri kan mengolah suratnya itu berdasarkan kode perihalnya kan tapi karena ini kita di bidang kadang kesusahan kalau kita harus sesuai dengan perihal itu kan kesusahan juga yaa kalau nyari karena belum terbiasa jadi kita selama ini meregisternya masih berdasarkan surat yang ada jadi kita catat dulu. Nah setelah itu baru nanti setelah kita catat kita kan mau disposisi dari kepala koordinator yaitu koordinator perencana yaitu Bu Luluk. Jadi setelah beliau mendesposisi, kan tau nanti surat ini ditunjukan ke siapa misalnya ke salah satu staf. Nah setelah salah satu staf itu menindaklanjuti maka surat itu akan dikembalikan lagi ke saya sebagai unit pengelolanya. Setelah itu kita catat disitu untuk ditindaklanjuti atau misalnya undangan dimintai untuk datang sehingga kita mencatat kita tulis tanggalnya. Nah baru nanti ketika kita mau menyerahkan ke Bu Sri atau arsiparis itu kita liat dan kita pilah berdasarkan kode perihalnya, kayak seperti perancanaan itu kan 050, lalu undangan 005, dan untuk dinas pendidikan sendiri yaitu 420. Nah itu kita setorkan ke Bu

68 Wawancara Dengan Ibu Ad Tyas Selaku Bagian Dari Unit Pengelolah Kearsipan, Kamis, 21

bi Wawancara Dengan Ibu Ad Tyas Selaku Bagian Dari Unit Pengelolah Kearsipan, Kami Maret 2024, Pukul 10.00 WIB.

Sri tapi dalam bentuk tahunan, jadi misalnya disini tahun 2023. Jadi ini untuk sementara yang tahun 2023 dan 2024 kami masih belum serahkan ke arsiparis karena kami masih membutuhkan surat itu. Jadi pengelolaan masih tetap butuh, nantinya kalau sudah 2 tahun atau 3 tahun itu kita serahkan ke arsiparis. Karena kalau kita langsung serahkan, maka kita bingung mencari dokumennya, kadang masih kemungkinan ini harapan ke depan kalau kita sudah punya arsip digital kita sudah punya dokumennya kan, kemungkinan itu akan langsung diserahkan ke arsiparisnya jadi gak terlalu menumpuk dokumen seperti itu."69



Gambar 4.2 Penerimaan Surat Masuk

Dari pernyataan di atas menunjukkan bahwa pengelolaan surat tersebut dilakukan secara manual yaitu pertama surat tersebut diterima oleh tata usaha atau staf bagian umum dan kepegawaian, lalu selanjutnya surat tersebut akan disposisi (intruksi untuk ditindaklanjuti) mulai dari kepala dinas dan ke sekretaris dinas. Setelah disposisi tersebut, selanjutnya adalah proses pencatatan atau meregister surat tersebut terlebih dahulu ke dalam buku agenda. Kemudian dilanjutkan dengan mendesposisikan surat tersebut ke masing-masing koordinator maupun bidang yang ditunjukkan oleh

69 Wawancara Dengan Ibu Ad Tyas Selaku Bagian Dari Unit Pengelolah Kearsipan, Kamis, 21 Maret 2024, Pukul 10.00 WIB.

surat tersebut. Setelah bidang mengkonfirmasi untuk ditindaklanjuti, maka akan dikembalikan ke unit pengelolahnya. Kemudian, surat tersebut diserahkan ke arsiparis sebagai bentuk pengarsipan. Proses penyerahan tersebut dilakukan setelah 2 atau 3 tahun dari surat tersebut ditindaklanjuti. Hal tersebut dikarenakan unit pengelolah yang masih membutuhkan surat tersebut.

Lalu untuk pengelolaan surat masuk ini juga dilakukan secara digital. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Ibu Tyas yaitu:

"Karena ini pengalaman dari tahun yang lalu kita sering kehilangan surat, maka kita lakukan pengarsipan digital, jadi arsip itu kita scan satu persatu. Nah itu untuk arsip yang digital kita menggunakan aplikasi Srikandi tadi. Jadi kalau ke srikandi itu kan kita sudah tertata ke sistemnya scan dan sudah otomatis disitu atau sudah ada rekam digitalnya jadi kita enak untuk mencari kembali. Paling nanti kita butuhkan kita download dan sesuaikan dengan kode perihalnya itu. Tapi sekarang itu kan lebih banyaknya yang sifat suratnya itu melalui manual dan disposisinya juga melalui manual."

Lalu, untuk pengelolaan surat keluar juga dilakukan sama halnya dengan surat masuk. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Ibu Tyas yaitu:

"Untuk surat keluar sendiri, kita sama perlakuannya jadi surat itu setelah dibuat dan ditanda tangan setelah itu kita kirim, itu kan pasti ada tanda terima pengiriman. Nah setelah itu kita akan melakukan registrasi surat keluar sama seperti surat masuk tadi. Jadi kita catat mulai dari nomor surat, tanggal, kepada siapa yang sesuai dengan buku register itu. Nah kemudian setelah diregistrasi itu kita tulis siapa penerimanya biar kita enak, misalnya suatu ketika suratnya ternyata gak dibutuhkan, disana kita kirim ke dinas apa merasa kok kayak saya belum pernah terima jadi kita dapat mengetahuinya ada yang menerima suratnya itu. Selain itu kita juga sama menscan yang berguna untuk arsip digital, jadi kami punya

⁷⁰ Wawancara Dengan Ibu Ad Tyas Selaku Bagian Dari Unit Pengelolah Kearsipan, Kamis, 21 Maret 2024, Pukul 10.00 WIB.

folder sendiri yaitu ada surat masuk dan surat keluar, dan itu agar tidak penuh saya buat perbulan jadi januari, februari sampe selanjutnya seperti itu."⁷¹

Sama halnya dengan pengelolaan surat masuk, pengelolaan surat keluar ini dilakukan dengan tahap yang sama. Selain itu, juga dilakukan pengarsipan digital yang dibuat ke dalam folder yaitu pada aplikasi Microsoft Excel.

Selanjutnya untuk pengelolaan dokumen lainnya juga dijelaskan oleh Ibu Tyas, yaitu:

"Kalau untuk dokumen lainnya, nah disini kan selain surat masuk dan surat keluar, kita punya yang namanya dokuemen NPHD PUSDA (untuk perjanjian kinerja/mou) itu biasanya ada. Jadi kalau masih 1 tahun 2 tahun paling sampai dinamis yaitu 5 tahun itu biasanya masih disini baru nanti setelah 5 tahun kayak yang tahun yang telah lama seperti tahun 2016 itu kami serahkan ke arsiparis seperti itu. Sedangkan untuk arsip yang perbulan, biasanya masih dicatat menggunakan aplikasi Microsoft Excel, hanya kadang carinya masih susah karena misalnya laptopnya tidak dalam keadaan on maka kita bingung, jadi harus diisi lagi di dalam buku lainnya, sehinga ketika dibutuhkan bisa menemukannya dengan cepat. Sebenarnya sudah diarahkan sih pas waktu kita ikut pelatihan arsiparis untuk berdasarkan kode atau berdasarkan halnya, namun karena kita sudah terbiasa dengan yang dulu artinya kita masih pakai angka, oh ini suratnya nomor ini jadi sudah terbiasa seperti itu padahal sebenarnya kan kalau secara arsiparis itu kan kita harus sesuai dengan itu tadi yaitu kodenya, tapi masih belajar untuk belajar ke arah sana dan berusaha menyesuaikan."72

Dari pernyataan tersebut, pengelolaan dokumen lainnya seperti perjanjian kinerja maupun dokumen kegiatan perbulan ini juga sama dalam hal pengelolaannya yaitu menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Dari penjelasan di atas, pengelolaan tersebut

⁷¹ Wawancara Dengan Ibu Ad Tyas Selaku Bagian Dari Unit Pengelolah Kearsipan, Kamis, 21 Maret 2024, Pukul 10.00 WIB.

⁷² Ibid

mengalami keterhambatan karena ketika mencarinya terkadang masih membutuhkan waktu yang lama jadi biasanya dicatat kembali ke dalam buku lainnya yang membuat pendobelan dalam kerjanya.

b. Pemberkasan Arsip

Pemberkasan arsip dilakukan terhadap arsip yang dibuat dan diterima berdasarkan klasifikasi arsip. Pemberkasan arsip ini dilakukan untuk menjamin ketertiban suatu arsip, sehingga informasi yang tersimpan dapat ditemukan kembali kedepannya melalui daftar berkas yang sudah dibuat. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Ibu Sri yaitu:

"Tujuan dari pemberkasan arsip ini baik itu arsip surat masuk ataupun arsip surat keluar adalah agar terciptanya suatu tertib arsip. Nah tertib arsip itu sendiri adalah kondisi tertatanya fisik arsip yang rapi dan juga informasinya pun terjaga dengan baik."⁷³

Dapat disimpulkan bahwa adanya pemberkasan arsip ini dapat membantu dalam menjamin pemeliharaan dan penyelamatan arsip, sehingga dapat terjaga dengan baik yang akan berguna menjadi bukti akuntabilitas kinerjanya.

Pemberkasan arsip di Dinas Pendidikan Kota Batu baik dari surat masuk, surat keluar, maupun dokumen lainnya ini dilakukan terpisah, yaitu dipilah berdasarkan unit pengolah atau di setiap bidang yang ada. Selain itu, untuk arsip surat keluar juga diurutkan sesuai dengan tanggal terciptanya surat keluar tersebut sehingga ketika terjadi kesalahan dari pihak penerimanya, maka dapat diketahui

⁷³ Wawancara Dengan Ibu Sri Puji Astutik, S. Pd Selaku Arsiparis, Selasa, 19 Maret 2024, Pukul 09.02 WIB.

melalui pemberkasan tersebut. Sebagaimana penjelasan dari Ibu Sri selaku arsiparis terkait proses pemberkasan ini yaitu:

> "Disini proses pemberkasan yang dilakukan ini yaitu pertama adalah memilah arsip sesuai dengan kode klasifikasi kearsipan yang mana di tahap ini baik itu surat masuk maupun surat keluar dipilih sesuai kodenya, sehingga arsip yang tersimpan pun tidak lagi berdasar nama unit pengolahnya. Yang kedua adalah memberkaskan arsip per kode klasifikasi tersebut ke dalam map. Karena keterbatasan sarana yang ada, jadinya kami menggunakan map kertas biasa dan memberi judul arsip dalam map gantung dan kami tulis klasifikasinya. Yang ketiga adalah memasukan arsip ke dalam filling cabinet, yang mana unit kearsipan sendiri sudah ada filling cabinet sehingga tinggal dimanfaatkan saja. Untuk penyusunannya dimulai dari kode klasifikasi kearsipan yang paling kecil yaitu kode 000 sampai yang paling besar itu 900. Tentunya ini masih kami sesuaikan dengan jumlah map gantung yang ada. Yang terakhir adalah membuat daftar isi dan daftar berkas agar dapat memudahkan kami untuk mengontrol arsip yang ada."74



Gambar 4.3 Kegiatan Pemilahan Arsip

⁷⁴ Wawancara Dengan Ibu Sri Puji Astutik, S. Pd Selaku Arsiparis, Selasa, 19 Maret 2024, Pukul 09.02 WIB.

_



Gambar 4.4 Pemberkasan Arsip dalam Map



Gambar 4.5 Memasukan Arsip ke Filling Cabinet

DAFTAR ISI BERKAS Pola Klasifikusi : Undangan Unit Pengolah : Sekretariat								
Nomor	Nomor Berkas	Kode Klasifikasi	Indeks	Uraian Informasi	Tanggal	Jumlah	Keterangan	
1	1	005	Undangan	Surat dari K3S Kecamatan Junrejo Nomor: 005/KKKS/1/2022 tanggal 7 Januari 2022 perihal Permohonan Ijin Raker KS tanggal 7 s.d 8 Januari 2022 di Inna logia	6 Januari 2022	1 berkas	Asli	
2	2	005	Undangan	Surat dari Yayasan Pelayanan Anak dan Keluarga Nomor: 005/LAYAK/Surat Peran/1/2022 tanggal 25 Januari 2022 perihal Sosialisasi dan Edukasi Gangguan Penglihatanbagi Guru di Kota Batu	25 Januari 2022	1 berkas	Asli	
3	3	005	Undangan	Surat dari Sekretariat Daerah Kota Batu Nomor: 028/76/422.204/2022 tanggal 13 Januari 2022 perihal Tindak lanjut hasil pemeriksaan BPK-RI terkait konstruksi dalam pengeriaan (KDP)	11 Januari 2022	1 berkas	Asli	
4	4	005	Undangan	Surat dari KKG Kecamatan Bumiaji Nomor : 005/007/G.II/2022 tanggal 4 Januari 2022 perihal Pemberitahuan ke telaga sarangan	4 Februari 2022	1 berkas	Asli	
5	5	005	Undangan	Surat dari Sekretariat Daerah Kota Batu Nomor: 005/454/422.201/2022 tanggal 1 Maret 2022 perihal Sosialisasi Inotek Award Tahun 2022 di Graha Pancasila	24 Februari 2022	1 berkas	Asli	

Gambar 4.6 Contoh Daftar Isi Berkas

Keseluruhan proses pemberkasan ini dilakukan guna tertatanya arsip yang ada sehingga ketika digunakan dapat ditemukan dengan mudah. Dalam pemberkasan arsip ini tentunya juga dibantu oleh beberapa dari unit pengelolah untuk terciptanya keefisienan kerja.

c. Pelaksanaan Layanan Kearsipan

Proses pelaksanaan pelayanan kearsipan mencakup terhadap penggunaan dari arsip itu sendiri. Selain untuk memberikan pelayanan, penggunaan arsip ini juga digunakan untuk kepentingan pemerintahan, masyarakat, maupun bagi Dinas Pendidikan Kota Batu. Tentunya penggunaan arsip ini harus tersedia dengan baik dan dilakukan secara tepat dan benar untuk kepentingan akses bagi setiap yang membutuhkan. Terdapat beberapa pelayanan yang ada di Dinas Pendidikan Kota Batu. Kepala sub bagian umum dan kepegawaian, Pak Dwi menjelaskan bahwa:

"Pelayanan kita disini cukup banyak, hampir 35. Nah itu terdiri atas layanan Bantuan Operasional Sekolah Daerah (BOSDA), layanan Bantuan Operasional Sekolah Nasional (BOSNAS), layanan rekomendasi mahasiswa, terus pelayanan sewa gedung olahraga, administrasi mutasi siswa, terus sertifikasi, pengesahan salinan ijazah, layanan pengaduan, dan semunya itu ada di web dinas terkait dengan pelayanannya."

Banyaknya pelayanan yang ada ini juga merupakan bentuk dari pelaksanaan kearsipan yang ada di Dinas Pendidikan Kota Batu. Keterkaitan antara pelayanan yang diberikan dengan pelaksanaan

_

Wawancara Dengan Bapak Dwi Jaya, SE., MM Selaku Kepala Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian, Kamis, 21 Maret 2024, Pukul 11.18 WIB.

kearsipan ini adalah tentang bagaimana dinas yang bukan saja terkait dengan produknya namun juga pada hal administrasinya. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Pak Dwi bahwa:

> "Kalau pelaksanaan kearsipan dengan pelayanan itu kita kan pelayanannya juga banyak ke arsip karena kita bukan hanya terkait produknya namun juga lebih ke administrasinya. Jadi kalau administrasi kita harus sinkron dengan arsip. Umpamanya contoh legalisir, jadi kita harus mencocokan dulu dengan arsip apakah orang tersebut terdaftar di data siswa atau data sekolah di Kota Batu, itu nanti kita cocokan di arsip yaitu pada masing-masing bidang. Maka pentingnya disitu untuk memvalidasikan apakah orang yang membutuhkan pelayanan berhubungan dengan pendidikan itu apakah mereka benar-benar atau berasal dari sekolah yang ada di Batu, kalau benar di Kota Batu jadinya kita akan konfirmasi dan jika tidak maka kami akan meminta bantuan dari catatan sipil."⁷⁶

Sehingga dapat disimpulkan bahwa jika pelaksanaan administrasinya tidak sejalan dengan kegiatan kearsipan, maka nantinya juga akan berpengaruh dalam memberikan pelayanan tersebut. Pelaksanaan kearsipan ini sangat penting bagi kegiatan pelayanan. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Pak Dwi yaitu:

"Pelaksanaan kearsipan ini sangat penting karena selain kita membutuhkan databasenya orang bersangkutan baik itu siswa atau guru yang ada di Kota Batu, jadi kita butuh pengarsipan. Kalau arsipnya kita gak sejalan artinya kita nantinya juga akan bingung dan untuk diberikan ke pihak pelayanan pun akan terhambat, sehingga tidak sesuai dengan apa yang kita harapkan dan sesuai dengan data yang ada. Artinya dalam hal ini kita tidak akan bisa memberikan pelayanan karena gak terdaftar di kita sebenarnya, padahal ini arsipnya yang kurang tepat. Jadi pelaksanaan arsip ini sangat penting untuk pelayanan."

Hal ini juga ditambahkan oleh Ibu Tyas bahwa:

⁷⁶ Wawancara Dengan Bapak Dwi Jaya, SE., MM Selaku Kepala Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian, Kamis, 21 Maret 2024, Pukul 11.18 WIB.

⁷⁷ Ibid

"Pelaksanaan layanan kearsipan ini sangat penting dan membantu dalam memberikan pelayanan. Misalnya, ketika kami di unit pengelolah yaitu salah satu bidang sedang mengurusi persuratan untuk ditindaklanjuti namun ternyata dari pihak masyarakatnya sendiri masih belum mendapatkan informasi bahwa suratnya telah ditindaklanjuti, maka pihak unit pengelolah dapat mencari jejak arsip tersebut di masingmasing bidang. Ketika salah satu bidang cepat memberikan konfirmasi terkait hal tersebut melalui arsip yang ada, maka kami bisa dengan cepat untuk menindaklanjuti kembali suratnya. Sehingga dengan adanya hal tersebut, juga akan berpengaruh terhadap pelayanan yang lebih cepat dan tanggap sesuai dengan yang kita harapkan."78

Kesimpulannya, jika kegiatan arsip tidak berjalan dengan baik, maka hal tersebut juga akan berpengaruh terhadap terhambatnya proses pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil pengamatan, pelayanan yang dilakukan di Dinas Pendidikan Kota Batu sudah berjalan dengan baik meskipun masih ada beberapa kekurangan yang menjadi masalah dalam kegiatan kearsipan.

d. Pemeliharaan Arsip

Pemeliharaan arsip dalam pelaksanaan kearsipan ini dilakukan guna menjaga keutuhan, keaslian, keamanan, dan juga kesalamatan arsip agar mudah untuk digunakan ketika dibutuhkan. Pemeliharaan ini bukan hanya dilakukan untuk menjamin fisiknya saja, namun juga terhadap informasi yang ada di dalamnya. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh arsiparis, Ibu Sri yaitu:

"Pemeliharaan ini sebagai bentuk pencegahan terhadap segala kerusakan yang terjadi pada arsip."⁷⁹

⁷⁹ Wawancara Dengan Ibu Sri Puji Astutik, S. Pd Selaku Arsiparis, Selasa, 19 Maret 2024, Pukul 09.02 WIB.

 $^{^{78}}$ Wawancara Dengan Ibu Ad Tyas Selaku Bagian Dari Unit Pengelolah Kearsipan, Kamis, 21 Maret 2024, Pukul 10.00 WIB.

Bagi unit pengelolah, bentuk pemeliharaan arsipnya sudah cukup baik, namun masih ada beberapa arsip-arsip yang belum ditata dengan baik sehingga masih adanya arsip yang berdebu, hilang dan juga rusak. Untuk mengatasi masalah tersebut, arsiparis mengambil tindakan untuk menyimpan arsip-arsip yang ada di dalam kardus dan memindahkannya ke gudang yang ada di Unit Pelaksanan Teknis Dinas (UPTD).



Gambar 4.7 Penyimpanan Arsip

Selain itu, terkait dengan pemeliharaan arsip ini juga berkaitan dengan sarana prasarana yang ada. Sarana yang ada dan membantu dalam proses pengarsipan ini yaitu folder/map arsip, *filling cabinet*, boks arsip, label, rak arsip, *out indicator*, buku peminjaman, daftar arsip, dan perangkat lunak lainnya. Menurut salah satu staf bidang, sarana prasarananya masih perlu ditingkatkan lagi. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Ibu Tyas selaku unit pengelolah setiap bidang, bahwa:

"Menurut saya kalau di dinas ini kan besar ya, untuk sarana dan prasarananya masih perlu ditingkatkan lagi. Karena apa,

-

⁸⁰ Observasi Sarana Arsip, Selasa, 19 Maret 2024, Pukul 08.30 WIB.

contohnya di bidang-bidang ini aja ya, arsipnya tu masih belum bisa tertata rapi karena kita memang kekurangan tempat, kalaupun kita harus menyetorkan ke arsiparis tapi di arsiparisnya itu juga tempatnya juga terbatas jadi kita masih membutuhkan tempat yang lebih luas lagi. Nah walaupun ya sudah ada tapi masih masih kurang memadai menurut saya. Untuk fasilitasnya, kita kadang masih perlu membutuhkan kayak contohnya dalam penyimpanan arsip seperti karduskardus gitu masih kadang kita ketika minta itu stoknya masih terbatas jadi kita harus menunggu dulu jadi kita kadang masih ada beberapa arsip yang masih belum dimasukkan ke kardus. Terus seperti juga kayak seharusnya kita di setiap bidang ini mempunyai yang untuk menyimpan arsip/filing cabinet itu kan kita disini juga masih belum ada gituloh, jadi gak semua bidang mempunyai itu paling yang punya kan langsung ke arsiparisnya."81

Kesimpulannya bahwa pemeliharaan arsip ini masih kurang optimal dikarenakan sarana untuk pemeliharaan arsipnya yang masih kurang. Tetapi untuk sarana pengarsipan lainnya sudah cukup tersedia dengan baik untuk menunjang dalam proses pengarsipan. Sehingga dalam hal pemeliharaan arsip ini, diperlukan sarana yang lebih banyak lagi agar arsip yang ada tidak mengalami kerusakan ataupun hilang.

e. Penyusutan Arsip

Penyusutan arsip adalah kegiatan untuk mengurangi jumlah arsip yang tidak mempunyai nilai guna dan telah selesai masa retensinya. Adapun penjelasan dari arsiparis, Ibu Sri bahwa:

"Tujuan dari penyusutan arsip ini adalah untuk tercapainya efisiensi dan efektivitas pengelolaan arsip. Selain itu juga untuk menyelamatkan arsip yang masih memiliki nilai guna atau manfaatnya gitu. Pastinya juga dalam pemusnahan arsip ini harus sesuai dengan prosedur yang ada."82

⁸² Wawancara Dengan Ibu Sri Puji Astutik, S. Pd Selaku Arsiparis, Selasa, 19 Maret 2024, Pukul 09.02 WIB.

-

 $^{^{\}rm 81}$ Wawancara Dengan Ibu Ad Tyas Selaku Bagian Dari Unit Pengelolah Kearsipan, Kamis, 21 Maret 2024, Pukul 10.00 WIB.

Penyusatan arsip yang dilakukan di Dinas Pendidikan Kota Batu, baik dari arsiparis maupun unit pengelolah di masing-masing bidang berjalan sesuai dengan jadwal retensi arsip dan juga terhadap arsip yang tidak memiliki nilai guna lagi. Ibu Sri selaku arsiparis mengungkapkan bahwa:

"Proses penysutan arsip ini dilakukan setelah selesai dilakukan digitalisasi arsip yaitu melalui aplikasi srikandi. Hal tersebut kita lakukan sebagai bentuk antisipasi untuk kedepannya."83

Berdasarkan pelaksanaan kearsipan yang diamati dan sudah dijelaskan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa hal tersebut dapat membantu dalam meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu. Arsiparis menjelaskan bahwa hal tersebut sesuai dengan tujuan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik yaitu meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan badan publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas. Sehingga, dalam pelaksanaannya dibutuhkan kerja sama yang baik bagi semua pihak agar pelayanan yang diberikan dapat memperoleh mutu yang baik. Mutu pelayanan ini pastinya sangat penting. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Pak Dwi selaku kepala sub bagian umum dan kepegawaian, bahwa:

"Menurut saya penting, karena kita kan sebagai lembaga pemerintahan yaitu dinas yang mana memberikan pelayanan yang yang akan dirasakan baik oleh masyarakat ataupun sekolah, jadi kita butuh pelayanan yang baik. Jika kita tidak melakukan pelayanan yang baik, otomatis pelayanan kita akan dirasa kurang

⁸³ Wawancara Dengan Ibu Sri Puji Astutik, S. Pd Selaku Arsiparis, Selasa, 19 Maret 2024, Pukul 09.02 WIB.

maksudnya hal tersebut akan berpengaruh terhadap mutu dari pelayanan tersebut. Mutu ini juga sebagai bentuk untuk memantau bagaimana sih pelayanan kita baik itu setiap hari, bulan maupun pertahunnya. Sehingga bagi kita, mutu pelayanan ini sangat penting."84

Pentingnya mutu pelayanan ini sehingga diperlukan berbagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Adapun upaya yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kota Batu dalam meningkatkan mutu pelayanannya. Hal ini diungkapkan oleh asiparis, Ibu Sri bahwa:

"Sebenarnya ada beberapa hal yang menjadi upaya kami sebagai unit kersipan dalam meningkatkan mutu pelayanan ini yaitu seperti menjamin ketersediaan arsip yang asli dan terpecaya dan juga kami berusaha untuk menjaga keselamatan dan keamanan arsip yang ada." ⁸⁵

Selain itu, Pak Dwi juga menyampaikan bahwa:

"Sebagai kepala sub bagian umum dan kepegawaian, upaya yang dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan ini adalah dari segi sumber daya manusianya. Kita lebih banyak mengkombinasikan atau mengkolaborasikan orang yang senior dengan teman-teman yang muda. Karenakan teman-teman senior kan pasti lebih mengetahui banyak, namun mungkin mereka juga bingung terkait hal IT, sehingga teman-teman yang muda juga harus saling membantu. Lalu kita juga memberikan pelatihan yang ringan kepada masing-masing pegawai agar kinerjanya lebih baik lagi."86

Terkait dengan pelatihan ini, Ibu Tyas mengungkapkan bahwa:

"Terkait dengan pelatihan ini, dulu kita ada sosialisasi srikandi awal, itu kita mulai dari arsiparis dinas, lalu TU nya terus sama pengelola arsip di setiap bidang itu kita dikumpulkan. Nah dari arsiparis perpustakaan kota itu memberikan sosialisasi seperti itu, jadi sosialisasinya itu berbentuk teknis terutama untuk yang aplikasi srikandi itu sendiri dan sedikit berbentuk seperti pengarsipan. Dan rencananya memang kedepannya itu kita akan dibantu, jadi karena kita di bidang itu masih kurang ya masih

⁸⁴ Wawancara Dengan Bapak Dwi Jaya, SE., MM Selaku Kepala Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian, Kamis, 21 Maret 2024, Pukul 11.18 WIB.

⁸⁵ Wawancara Dengan Ibu Sri Puji Astutik, S. Pd Selaku Arsiparis, Selasa, 19 Maret 2024, Pukul 09.02 WIB.

⁸⁶ Wawancara Dengan Bapak Dwi Jaya, SE., MM Selaku Kepala Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian, Kamis, 21 Maret 2024, Pukul 11.18 WIB.

minim terkait bagaimana sih mengarsip yang benar, nah itu rencananya ada bimbingan di setiap bidang, jadi arsiparis itu akan mendampingi bidang a, b, c untuk meyesuaikan arsip yang ada di setiap bidang. Namun kan karena memang kita ada keterbatasan arsiparis yaitu arsiparisnya masih 1, jadi kita masih belum sampai menyentuh kesitu. Kemarin yang sudah itu di bidang PNF (Paud). Nah itu didampingi sama perpustakaan dan Bu Sri, cuman belum sampai kesini. Namun alhamdulillah kami juga sudah sedikit taulah ininya harus seperti ini dan begini."87

Kesimpulannya, banyak upaya yang sudah dilakukan guna meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu yaitu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, menjamin ketersediaan arsip yang autentik dan terpecaya, menjaga keselamatan dan keamanan arsip, menumbuhkan rasa kerja sama antar pegawai, serta memberikan pelatihan-pelatihan demi menunjang kinerjanya.

Dari berbagai upaya yang dilakukan tersebut bertujuan agar dinas maupun pelanggan lainnya merasa puas, sehingga nantinya juga akan berpengaruh pada peningkatan mutu pelayanan yang diberikan. Upaya yang dilakukan tersebut, hasilnya dinas mendapatkan predikat baik yaitu memperoleh nilai 80 terkait pelayanannya kepada masyarakat. Hal ini diungkapkan oleh sekretaris dinas, Pak Yayat yaitu:

"Itu setiap sekitar 1 tahun sekali kita ada survey, survey tersebut bisa dari kita sendiri ataupun dari Ombudsman, kebetulan dari Ombudsman sendiri kita mendapatkan predikat baik yaitu diatas 80 nilainya. Jadi setiap tahunnya kita di survey atau diaudit lah dari Ombudsman terkait pelayanan kita."88

Selain itu, terkait kepuasan pelanggan ini, kepala sub bagian umum dan kepegawaian yaitu Pak Dwi juga menjelaskan bahwa:

88 Wawancara Dengan Bapak Yayat Supriatna, S.Pi., M.Agr Selaku Sekretaris Dinas, Kamis, 21 Maret 2024, Pukul 13.20 WIB.

-

⁸⁷ Wawancara Dengan Ibu Ad Tyas Selaku Bagian Dari Unit Pengelolah Kearsipan, Kamis, 21 Maret 2024, Pukul 10.00 WIB.

"Untuk menilai bagaimana masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, dinas juga melakukan survey melalui google form. Jadi terdapat beberapa instrumen pertanyaan dimulai dari ketepatan waktu, apakah terdapat biaya, bagaimana dengan pelayanannya, bagaimana kompetensi dari orang-orang yang melayani, dan lainnya. Selain itu, jika hasilnya masih kurang sesuai yang kita harapkan, kita berusaha untuk selalu memperbaiki, tapi kan kalau kita bicara baik tentu pastinya masih memerlukan adanya perbaikan-perbaikan. Apalagi kita sebagai mitra seperti sekolah-sekolah kita juga pasti memberikan pelayanan yang baik dan Ombudsman juga mengadakan pendampingan serta arahan tentang bagaimana sih memberikan pelayanan kepada masyarakat."89

Berkaitan dengan survey tersebut, Dinas Pendidikan Kota Batu memperoleh penghargaan dari Program Studi Magister Sosiologi UNS atas prestasinya dalam memberikan pelayanan publik dengan kategori B (Baik) pada survey kepuasan masyarakat tahun 2022.90



Gambar 4.8 Penghargaan Pelayanan Publik

Sumber: Website Dinas Pendidikan Kota Batu

Kesimpulannya, untuk memperoleh mutu yang baik tentunya pelayanan yang diberikan harus baik pula sehingga masyarakat dapat merasa puas. Kepuasan masyarakat tersebut dapat dilihat dari seringnya melakukan pelayanan di dinas maupun terhadap penilaian yang diberikan

⁸⁹ Wawancara Dengan Bapak Dwi Jaya, SE., MM Selaku Kepala Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian, Kamis, 21 Maret 2024, Pukul 11.18 WIB.

-

⁹⁰ Observasi Pada Bagian Pelayanan Publik, Selasa, 19 Maret 2024, Pukul 11.30 WIB.

melalui survey. Dari survey tersebut, pastinya terdapat beberapa kekurangan juga yang didapatkan, sehingga dari penilaian tersebut dapat dijadikan sebagai evaluasi atau bahan perbaikan lagi untuk kedepannya agar peningkatan mutu yang diharapkan dapat tercapai dengan baik.

3. Evaluasi Kearsipan dalam Peningkatan Mutu Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu

Setelah adanya pelaksanaan kearsipan, pentingnya dalam melihat atau mengevaluasi dari pelaksanaan kearsipan tersebut. Evaluasi ini dapat membantu untuk mengidentifikasi kekurangan dan memperbaiki berbagai proses yang ada. Kekurangan yang ada ini juga dapat menjadi tantangan bagi arsiparis dalam melakukan pengelolaan kearsipan. Hal ini diungkapkan oleh Ibu Sri bahwa:

"Ada beberapa tantangan yang dihadapi terutama di era saat ini yang mana kita mengalami perubahan budaya seperti saat ini arsipnya bukan lagi dilakukan secara manual saja tapi juga secara digital, lalu masih terdapat stigma yang salah terkait arsip digital, dan juga kemampuan sdm kita ini kan masih rendah baik itu terhadap pengelolaan arsip digital tersebut. Nah jadinya hal ini harus menjadi evaluasi juga bagi kita bagaimana keluar dari masalah tersebut."91

Hal lain juga disampaikan oleh kepala sub bagian umum dan kepegawaian yaitu Pak Dwi bahwa:

"Mungkin kendalanya banyak masyarakat yang masih canggung untuk melaporkan tentang masalah yang dihadapi, terus letak tempat pelayanannya itu dimana sih, lalu pemahaman terkait aplikasi juga masih kurang. Karena kita sekarang kan pelayanannya juga sudah berbasis aplikasi yaitu di aplikasi si cantik, nah itu kemarin kita sudah bergabung di mal pelayanan

⁹¹ Wawancara Dengan Ibu Sri Puji Astutik, S. Pd Selaku Arsiparis, Selasa, 19 Maret 2024, Pukul 09.02 WIB.

publik, hal tersebut agar bisa mengajak masyarakat dan mempermudahkan mereka untuk mendapatkan pelayanan."⁹²

Dapat disimpulkan bahwa tantangan dari yang dijelaskan oleh arsiparis dan kepala sub bagian umum dan kepegawaian ini adalah terkait dengan penggunaan aplikasi digital. Penggunaan aplikasi digital dalam pengelolaan kearsipan dan dalam pelayanan ini tentunya menjadi hal yang baru, sehingga diperlukan solusi yang baik, seperti dengan mengadakan pelatihan maupun sosialisasi terkait aplikasi digital. Sehingga masalahmasalah tersebut dapat menjadi peluang di dalam menggunakannya. Peluang tersebut pun dapat menjadi upaya untuk meningkatkan mutu pelayanannya.

Selain itu, adapun kendala lainnya yang disampaikan oleh Ibu Tyas yaitu:

"Yah untuk sementara ini sih yah kendalanya masih yang elekronik tadi ya. Nah kalau selain itu sih sebenarnya di sarananya terus kita juga sepertinya kurang pendampingan dari arsiparis. Kita tu kadang harapan kedepannya pengen disetiap bidang ada arsiparis yang beneran, jadi untuk pengelolaannya tu memang ada arsiparis jadi bukan dari staf yang bukan dari basicnya itu. Jadi arsip itu benarbenar bisa dikerjakan realtime gituloh, kalau selama ini kan kita kadang arsipnya numpuk gitukan baru nanti kita bisa ngerjakan. Karena kita kan juga dikendalakan dengan banyak pekerjaan yang lainnya seperti itu, karena kita memang basicnya bukan arsiparis. Tapi ketika ada arsiparis di setiap bidang, mungkin itu akan membantu karena memang itu tupoksinya beliau kan, mereka memang fungsionalnya di arsiparis gituloh. Jadi mereka bisa optimalkan mengerjakan arsip bisa sesuai dengan arsip itu seperti apa, sesuai dengan perencanaan, pengelolaannya, terus bagaimana pelaksanaannya seperti itu."93

93 Wawancara Dengan Ibu Ad Tyas Selaku Bagian Dari Unit Pengelolah Kearsipan, Kamis, 21 Maret 2024, Pukul 10.00 WIB.

-

⁹² Wawancara Dengan Bapak Dwi Jaya, SE., MM Selaku Kepala Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian, Kamis, 21 Maret 2024, Pukul 11.18 WIB.

Sesuai yang sudah dijelaskan, kendala lain yang ada dalam pelaksanaan kearsipan ini adalah kurangnya sarana yang ada serta kurangnya pendampingan dari arsiparis. Terkait pendampingan ini, yang mana sudah dijelaskan bahwa arsiparis yang ada hanya satu orang dan di bagian unit pengelolah belum terdapat arsiparis yang ada di setiap bidang. Sehingga, hal tersebut membuat masing-masing bidang merasa bahwa adanya arsiparis di setiap bidang ini sangatlah penting guna mengoptimalkan dalam melakukan pekerjaan yang sesuai dengan kemampuannya.

Berdasarkan hasil pengamatan, evaluasi yang dilakukan dalam pelaksanaan kearsipan untuk meningkatkan mutu pelayanannya ini yaitu baik atasan, arsiparis, maupun unit pengelolah kearsipan melakukan evaluasi langsung guna mengarahkan dan mengawasi segala kegiatan kearsipan agar berjalan dengan baik, efektif dan efisien. Hal ini juga sesuai dengan yang diungkapkan oleh arsiparis, Ibu Sri bahwa:

"Proses pengarahan dalam kegiatan kearsipan ini sebagai bentuk untuk memberikan motivasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya kita. Menurut saya ini sangatlah penting dikarenakan posisi dari saya sendiri yang hanya satu orang, jadi diperlukan kerja sama yang baik dengan teman-teman baik dari para unit pengelolah maupun bidang-bidang lain. Lalu dalam memberikan pengawasan, sudah cukup baik karena setiap pelaksanaan kearsipan yang kita lakukan sudah berjalan sesuai dengan standar dan prosedurnya. Namun, ada beberapa hal yang menjadi kurang optimal seperti salah satunya itu terkait dengan pengawasan terhadap peminjaman arsip. Jadi ibu sendiri merasa sadar kalau sangat penting untuk melakukan pengawasan dalam hal pelayanan peminjaman arsip ini."

-

⁹⁴ Wawancara Dengan Ibu Sri Puji Astutik, S. Pd Selaku Arsiparis, Selasa, 19 Maret 2024, Pukul 09.02 WIB.

Kesimpulannya adalah dengan adanya pengarahan dan pengawasan ini diharapkan dapat memberi pengaruh yang baik terhadap pemberian layanan kepada masyarakat maupun bagi pihak dinas sendiri. Dari hasil pengamatan yang dilakukan, Dinas Pendidikan Kota Batu pernah mendapatkan penghargaan terbaik ke-V (lima) atas hasil pengawasan kearsipan internal pemerintah Kota Batu yaitu pada tahun 2022.95



Gambar 4.9 Penghargaan Atas Pengawasan Kearsipan Sumber: Website Dinas Pendidikan Kota Batu

Bentuk evaluasi lainnya juga dilakukan oleh unit pengelola arsip kepada arsiparis dan unit kepegawaian yaitu terkait masing-masing bidang yang belum memiliki arsiparis. Bu Tyas mengungkapkan bahwa:

"Ya itu kemarin untuk evaluasinya saya sering mengobrol dengan arsiparis atau juga dengan unit kepegawaian atau ke dinas sendiri seperti itu, yah maka harapan kedepannya kita itu di setiap bidang lah atau minimal di setiap unit yah itu kita dikasi arsiparis jadi kita bisa melakukan pekerjaan kita dengan enak jadi kita mengerjakan apa misalnya kita bikin surat keluar ya nah kita bisa menyerahkan langsung ke arsiparinya itu, kalau ini kita langsung nyerahkan ke arsiparis yang dinas itu kan kita kan gak bisa gituloh jadinya kita terkendala karena belum mengarsipnya, belum meregisternya seperti itu, jadinya kita gak punya jejaknya gitu. Nah ketika kita ada arsiparis yang di setiap bidang itu kan seengaknya kita kalau misalkan membutuhkan apapun surat atau arsip yang digunakan untuk mengoptimalkan pelayanan yang ada disini kita bisa optimal

.

⁹⁵ Observasi Pada Unit Kearsipan, Selasa, 19 Maret 2024, Pukul 11.00 WIB.

gitu. Jadi misalkan kita butuh data terkait ini, kalau ada arsiparisnya kan oh iya ini, nanti jadi pelayanan ke masyarakat ke publik itu lebih mudah dan cepat, kalau ini kan kita kadang lemot ya kadang terkendala kita ternyata masih belum mengarsip atau kadang masih ada ditumpukan di meja seperti itu, jadinya belum gercep. Terkadang untungnya masih terbantu dengan anak magang atau apa itu masih kita upayakan untuk membantu itu dan kita ajari untuk mengarsip."96

Dapat disimpulkan bahwa hal tersebut merupakan bentuk evaluasi dan pengharapan agar di setiap bidang setidaknya harus mempunyai satu arsiparis agar pelayanan surat menyurat di setiap bidang ini menjadi lebih baik dan optimal. Selain itu, terkait dengan evaluasi dalam hal pelayanan ini juga menggunakan survey. Survey ini lebih mengarah pada proses untuk melihat perkembangan yang terjadi selama memberikan pelayanan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh kepala sub bagian umum dan kepegawaian, Pak Dwi bahwa:

"Evaluasi kita dilakukan dengan dua cara yaitu pertama dengan survey dan kedua dengan Ombudsman tadi. Jadi dari Ombudsman juga memberi evaluasi seperti kita kurangnya dimana oh di kurangnya informasi kayak contoh informasi apa yang di masyarakat jadi diperlukan pembenahan kembali agar masyarakat dapat memahaminya dengan baik lagi dan lain sebagainya."97

Kesimpulannya, pelaksanaan survey dalam evaluasi ini untuk melihat apa saja kekurangan yang terjadi selama memberikan pelayanan tersebut, sehingga dari hasil tersebut dapat dilakukan pembenahan kembali agar kekurangan tersebut tidak menjadi permasalahan lagi untuk kedepannya. Dari evaluasi ini pun, maka akan diperoleh kepuasan juga

⁹⁶ Wawancara Dengan Ibu Ad Tyas Selaku Bagian Dari Unit Pengelolah Kearsipan, Kamis, 21 Maret 2024, Pukul 10.00 WIB.

⁹⁷ Wawancara Dengan Bapak Dwi Jaya, SE., MM Selaku Kepala Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian, Kamis, 21 Maret 2024, Pukul 11.18 WIB.

baik dari pihak dinas maupun juga masyarakat lainnya sebagai penerima layanan.

Dengan adanya evaluasi yang dilakukan, adapun indikator yang digunakan arsiparis dalam mengevaluasi proses pelaksanaan kearsipan yaitu sebagai berikut:

- Membantu dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang kearsipan dengan terwujudnya tertib arsip yang bernilai guna sebagai bahan pertanggungjawaban penyelenggaraan pemerintahan.
- 2) Meningkatkanya kualitas pelaksanaan arsip
- 3) Mewujudkan tata kinerja yang kreatif dan inovatif berbasis pengetahuan.
- 4) Mewujudkan layanan kearsipan yang profesional.

Indkator tersebut menjadi tolak ukur arsiparis dan unit pengelolah arsip lainnya agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik. Selain itu, Dinas Pendidikan Kota Batu juga mengukur mutu pelayanannya sebagai bentuk evaluasi dari pelaksanaan kearsipan. Menurut arsiparis, terdapat beberapa prakondisi yang perlu diperhatikan agar suatu arsip dapat digunakan menjadi informasi yaitu dengan ketentuan sebagai berikut:

a) Arsip terlebih dulu harus dalam kondisi teratur, mengelompok sesuai dengan fungsi dan urusannya agar informasinya dapat digunakan secara efektif, dan juga memudahkan dalam proses penyusutan arsip.

- b) Memudahkan dalam penemuan kembali sekaligus untuk mengawasi keberadaan arsip di tempat penyimpanan maka harus ada daftar arsip.
- c) Mengatur hak akses terkait penggunaan arsip dan pemanfaatan informasinya agar tidak disalahgunakan untuk kepentingan yang tidak sah.

C. Temuan Penelitian

Untuk memperjelas terkait hasil penelitian, berikut peneliti cantumkan tabel terkait temuan penelitian yaitu:

Tabel 4.1 Temuan Penelitian

No	Aspek	Temuan		
1.	Perencanaan Kearsipan dalam Peningkatan Mutu Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu	a.	Penentuan Target	
		b.	Identifikasi Arsip	
		c.	Pendataan Arsip	
1.		d.	Penentuan Arsip	
		e.	Penyusunan Pedoman Pemrosesan Arsip	
		f.	Penyusunan Jadwal Retensi Arsip	
	Pelaksanaan Kearsipan	a.	Pengelolaan Surat	
	dalam Peningkatan	b.	Pemberkasan Arsip	
2.	Mutu Pelayanan di		Pelaksanaan Layanan Kearsipan	
	Dinas Pendidikan Kota	d.	Pemeliharaan Arsip	
	Batu	e.	Penyusutan Arsip	
	Evaluasi Kearsipan	a.	Pengarahan dan Pengawasan Kearsipan	
	dalam Peningkatan	b.	Pemberian Masukan Secara Langsung	
3.	Mutu Pelayanan di	c.	Pengadaan Pelatihan	
	Dinas Pendidikan Kota	d.	Pemenuhan Sarana dan Prasarana	
	Batu	e.	Pelaksanaan Survey	

BAB V

PEMBAHASAN

Setelah memaparkan hasil data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi, maka selanjutnya pada bab ini peneliti akan membahas terkait hasil penelitian tersebut. Pada bab pembahasan ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan maksud dari data-data hasil penelitian terkait manajemen kearsipan dalam peningkatan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu. Sehingga dengan pembahasan ini dapat diperoleh pemahaman yang jelas dari hasil penelitian yang diperoleh peneliti.

A. Perencanaan Kearsipan dalam Peningkatan Mutu Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu

Perencanaan kearsipan merupakan tahap awal dalam manajemen kearsipan. Bagi suatu lembaga, baik itu lembaga pemerintahan maupun lembaga pendidikan, sangat penting dilakukan perencanaan kearsipan. Hal ini dikarenakan perencanaan kearsipan menjadi suatu hal yang mutlak dan mendasar untuk dilakukan agar apa yang akan dilakukan kedepannya dapat diketahui secara jelas demi tercapainya suatu tujuan dari lembaga tersebut. 98

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan penulis, pengelolaan kearsipan di Dinas Pendidikan Kota Batu ini sudah berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dimulai dari perencanaan kearsipan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta monitoring atau evaluasi kearsipan. Pada perencanaan kearsipan ini sebagai awal untuk menentukan pelaksanaan

⁹⁸ Ade Kharisma, 'Pengelolaan Kearsipan Pengurusan, Pengendalian Dan Penataan Arsip Kantor Camat', *Gov. J*, 1.1 (2012), 14–26.

kegiatan arsip kedepannya akan seperti apa, sehingga jika di dalam pelaksanaannya kurang optimal, maka diperlukan perbaikan lagi agar apa yang sudah direncanakan dapat terlaksana dengan baik. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Andri Irmanto dan Muannif Ridwan, bahwasannya terdapat dua alasan yang menjadi dasar adanya perencanaan ini yaitu untuk mengurangi segala kemungkinan terkait kesalahan yang akan terjadi dalam menentukan keputusan serta sebagai bentuk untuk menciptakan keberhasilan dalam mencapai tujuan. Sehingga dalam hal ini, tujuan dari perencanaan kearsipan adalah sebagai penentu terhadap apa yang akan dilakukan kedepannya, baik dari rencana sumber dayanya, sarana prasarana, maupun hal lainnya dalam proses pelaksanaan kearsipan nantinya agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan optimal.

Berdasarkan hasil yang diperoleh, perencanaan kearsipan yang dilakukan di Dinas Pendidikan Kota Batu ini terdiri atas beberapa proses yaitu penentuan target, identifikasi arsip, pendataan arsip, penentuan arsip, penyusunan pedoman pemrosesan arsip, dan penyusunan jadwal retensi arsip. Terdapat beberapa kesamaan antara proses perencanaan kearsipan yang dilakukan di Dinas Pendidikan Kota Batu ini dengan yang diungkapkan oleh Ricks dan Gow yaitu bahwasannya beberapa aktivitas yang dilakukan dalam perencanaan kearsipan ini meliputi menyusun pola klasifikasi sebagai proses penataan arsip, menyusun pedoman pemrosesan surat dan naskah masuk dan keluar, serta penyusunan jadwal retensi arsip guna untuk sarana

⁹⁹ Andri Irmanto and Muannif Ridwan, 'Analisis Tentang Pentingnya Rencana Strategis Organisasi', *Jurnal Indragiri Penelitian Multidisiplin*, 1.1 (2021).

penyusutan arsip dan perencanaan fasilitasnya. ¹⁰⁰ Meskipun masih terdapat beberapa perbedaan, namun secara jelas dapat diketahui bahwa perencanaan kearsipan ini sangat menentukan bagaimana proses pelaksanaan kearsipan kedepannya. Adapun penjelasan terkait dengan proses perencanaan kearsipan yang dilakukan di Dinas Pendidikan Kota Batu ini sebagai berikut:

1. Penentuan Target

Penentuan target yang dilakukan dinas dalam perencanaan kearsipan ini merupakan suatu proses untuk menentukan apa saja yang akan dilakukan, dibuat, dan dicapai dalam pelaksanaan kearsipan nantinya. Penentuan target sangat penting agar pelaksanaan dan hasil yang diperoleh dapat dicapai sesuai yang ditargetkan. Sehingga dengan adanya penentuan target ini, dapat diketahui secara jelas apa yang akan dilakukan dalam kegiatan kearsipan kedepannya. Hal ini pun sesuai dengan yang dijelaskan dalam *International Organizaton for Standardization* (ISO) bahwa dengan adanya penentuan target ini maka segala kebutuhan, harapan, maupun tujuan yang diinginkan dapat tercapai sesuai yang diharapkan. Penentuan target dalam perencanaan ini juga dapat menjadi suatu strategi untuk mengetahui apa saja langkah yang harus diambil di masa yang akan datang.

2. Identifikasi Arsip

Identifikasi arsip yang dimaksudkan ini adalah proses untuk mengenali, menilai, dan mengklasifikasikan arsip-arsip yang ada

¹⁰⁰ I Made Yoga Yasa, Desak Ketut Meirawati, and Kadek Budiastra, 'Studi Analisis Sumber Daya Kearsipan Universitas Pendidikan Ganesha', *Media Sains Informasi Dan Perpustakaan*, 1.1 (2021), 37–51.

(2021), 37–51.

Nancy Dupre Barnes, 'ISO 15489--Revised and Redesigned for 2016', *Information Management Journal*, 50.5 (2016), 30–35.

sesuai dengan jenisnya masing-masing. Selain itu, dengan adanya identifikasi arsip ini dapat membantu dalam mengetahui kondisi fisik maupun jumlah dari arsip-arsip yang ada. Hal ini bertujuan agar masing-masing arsip tersebut dapat tertata sesuai dengan jenis dan kriterianya sehingga hal tersebut dapat membantu dalam memudahkan untuk pencarian arsip kedepannya. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Satrio Wibowo bahwasannya untuk menentukan dan mengkategorikan setiap jenis arsip, maka dapat dilakukan dengan cara pengidentifikasian arsip. Hal tersebut tentunya bertujuan agar dapat dilakukan tindakan yang lebih lanjut dalam upaya pelaksanaan pemeliharaan arsip-arsip yang ada. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa proses ini sangat penting dilakukan dalam membangun perencanaan yang baik, efektif dan efisien.

3. Pendataan Arsip

Dalam perencanaan kearsipan, pendataan asip dilakukan agar dalam proses pelaksanaan atau pemakaian arsip dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Pendataan ini dilakukan sebagai langkah yang harus diambil agar dapat diproses lebih lanjut dan dapat diketahui secara jelas tentang jumlah, jenis, sumber masuk mupun keluar, dan lain sebagainya. Saat ini, jumlah arsip yang ada di Dinas Pendidikan Kota Batu tidak terhitung secara jelas karena banyaknya arsip-arsip yang ada membuat pendataan tersebut tidak dilakukan kembali. Sedangkan, untuk pendataan terkait jenis maupun sumber masuk dan keluarnya

¹⁰² Satrio Wibowo, 'Identifikasi Arsip Vital Di Bagian Keuangan Dan Umum Politeknik Keuangan Negara STAN' (Fakultas Adab dan Humaniora).

masih dilakukan pada proses pelaksanaan kearsipannya. Sehingga, perencanaan pendataan arsip ini cukup terencana dengan baik, meskipun masih terdapat kekurangan.

4. Penentuan Arsip

Penentuan arsip ini dilakukan untuk memudahkan arsiparis maupun unit pengelolah dalam menentukan bagaimana arsip-arsip tersebut dapat disusun ke dalam daftar arsip nantinya. Sama halnya dengan identifikasi arsip dan pendataan arsip, penentuan arsip ini juga dilakukan agar nantinya arsip-arsip yang ada di dinas dapat diketahui secara ielas penyimpanannya dan keberlangsungan dalam penggunaannya. Sehingga dalam perencanaan arsip, tentunva penentuan arsip ini harus dilakukan dengan sebaik mungkin agar arsip yang ada tidak tertukar antara arsip yang satu dengan arsip yang lainnya serta pengaksesan pun dapat dilakukan dengan mudah.

5. Penyusunan Pedoman Pemrosesan Arsip

Aktivitas perencanaan kearsipan ini sesuai dengan pendapat dari Ricks dan Gow yang mana dalam pengelolaan arsip, arsiparis juga merencanakan bagaimana menyusun pedoman pemrosesan arsip yaitu pada surat masuk dan surat keluar. Hal ini dilakukan agar dalam proses pengarsipan surat masuk dan surat keluar dapat dilakukan secara tepat sesuai dengan prosedur maupun standar yang ada. Hal ini juga menjadi penilaian dalam memberikan pelayanan, karena dengan adanya pedoman tersebut segala aktivitas surat masuk dan surat keluar dapat tertata dengan baik sehingga pelayanan yang diberikan pun dapat

berjalan dengan cepat dan tepat. Dengan adanya rancangan ini juga, Dinas Pendidikan Kota Batu dapat memperoleh konsistensi dalam melaksanakan kearsipannya.

6. Penyusunan Jadwal Retensi Arsip

Sama halnya dengan penyusunan pedoman pemrosesan arsip, proses perencanaan kearsipan ini pun juga sesuai dengan pendapat dari Ricks dan Gow yaitu menyusun jadwal retensi arsip. Penyusunan jadwal retensi arsip merupakan suatu proses yang dilakukan sebagai langkah arsiparis dan juga unit pengelolah untuk mengetahui kapan waktunya arsip tersebut diciptakan, digunakan kembali, dimusnahkan, maupun dipermanenkan untuk keperluan penyusutan arsip. Sehingga dengan adanya penjadwalan ini, pelaksanaan kearsipan pun dapat berjalan dengan baik. Namun bagi arsiparis sendiri, penyusunan jadwal ini belum terlaksana sesuai yang diharapkan. Hal ini dikarenakan apa yang dikerjakan kadang tidak sesuai dengan yang direncanakan, sehingga baik arsiparis maupun unit pengelolah sangat perlu untuk membiasakan dan menyesuaikan lagi dengan apa yang sudah dijadwalkan sebelumnya.

Oleh karena itu, menurut peneliti keenam proses perencanaan kearsipan tersebut merupakan bentuk strategi yang dilakukan sebagai tolak ukur dalam melaksanakan kearsipan kedepannya. Sehingga dalam perencanaan ini, tujuan yang akan dicapai dapat diketahui secara jelas dan dapat digunakan sebagai acuan dalam peningkatan mutu pelayanannya. Selain itu, kesimpulan dari perencanaan kearsipan dalam meningkatkan mutu

pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu ini menunjukkan bahwa sudah terlaksana dengan baik sesuai prosedur yang ada. Meskipun masih terdapat kekurangan di dalamnya, namun secara keseluruhan dapat membantu dalam meningkatkan mutu pelayanan.

B. Pelaksanaan Kearsipan dalam Peningkatan Mutu Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu

Pelaksanaan kearsipan merupakan proses yang sangat penting dalam pengelolaan arsip. Pelaksanaan kearsipan sebagai bentuk perwujudan dari apa yang sudah direncanakan, sehingga mencakup segala hal yang harus dilakukan guna mencapai tujuan yang diinginkan. Adanya pelaksanaan kearsipan juga berkaitan dengan pemberian layanan. Pelaksanaan kearsipan yang efektif dapat membantu pelaksanaan layanan administrasi menjadi lebih cepat dan tepat. Sehingga dalam pelaksanaan kearsipan ini membutuhkan kerja sama yang baik dari semua pihak yang ada.

Pelaksanaan kearsipan di Dinas Pendidikan Kota Batu dilakukan dengan dua cara yaitu secara manual dan digital. Digitalisasi arsip ini dilakukan menggunakan aplikasi Srikandi dan Microsoft Excel. Dalam penggunaannya, kedua aplikasi ini mempunyai kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Kelebihan dengan adanya penggunaan aplikasi ini adalah dapat menunjang kelancaran dalam melaksanakan kearsipan, sehingga proses pelayanan yang diberikan juga akan berjalan dengan lancar. Lalu, kekurangannya adalah masih banyak staf yang belum

¹⁰³ Reni Juliati and Nifi Lamingthon, 'Pelaksaaan Manajemen Arsip Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Camat Kecamatan Tanjung Lago Kabupaten Banyuasin', *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 19.3 (2021), 262–81.

memahami terkait penggunaan aplikasi digital ini dan terkadang sistem dari aplikasi itu sendiri yang mengalami masalah, sehingga berpengaruh juga terhadap pelaksanaan kearsipan.

Selain itu, adapun kelebihan dan kekurangan lainnya terkait pelaksanaan kearsipan secara manual dan digital ini. Pelaksanaan kearsipan secara manual dan digital ini tentunya dapat berdampak positif karena dengan menggunakan kedua cara tersebut, maka akan memperoleh fleksibilitas, keefektifan, dan akuntabilitasnya. Maksud dari felksibilitas dalam menggunakan kedua cara ini adalah dapat membantu memberikan kemudahan yang lebih besar dalam mengelola berbagai jenis dokumen atau arsip yang ada. Contoh nyatanya adalah di dinas ini mempunyai dokumen arsip yang penting dan memiliki nilai sejarahnya, penyimpanannya masih bersifat manual guna untuk keperluan yang bersifat dadakan. Sedangkan, untuk dokumen operasional sehari-hari dapat diarsipkan dengan cara digital untuk kepentingan aksesbilitas yang lebih baik. Lalu, terkait dengan keefektifan dan aksesbilitas dalam menggunakan kedua cara ini adalah untuk memungkinkan ketika membutuhkan dokumen secara cepat, maka dapat diberikan secara langsung tanpa harus membuka aplikasi digital. Hal tersebut juga berlaku pada penggunaan aplikasi digital, jika dibutuhkan dokumen dalam bentuk file, maka bisa digunakan dengan cara digital tersebut.

Dengan adanya kelebihan dalam menggunakan kedua cara tersebut, tentunya juga mempunyai kekurangannya. Jika arsiparis atau unit pengelola menggunakan kedua cara ini secara bersamaan, maka dapat mengakibatkan

kurang efisien maupun bertambahnya biaya yang dikeluarkan. Hal ini dikarenakan dengan menggunakan kedua cara tersebut dalam pelaksanaan kearsipan, maka dapat menambah beban baik beban tenaga, waktu, maupun ruang fisiknya. Tentunya hal ini pun juga berpengaruh terhadap pelayanan, meskipun tidak dirasakan secara langsung oleh arsiparis maupun unit pengelola.

Adanya kelebihan dan kekurangan pada penggunaan aplikasi digital dan manual ini, tentunya diharapkan pelaksanaan kearsipan dapat berjalan dengan baik sesuai yang diharapkan. Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan kearsipan yang dilakukan di Dinas Pendidikan Kota Batu yaitu:

1. Pengelolaan Surat

Pengelolaan surat ini merupakan proses pelaksanaan kearsipan yang sangat penting. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Arimbi Syahkila, Imas Ayu Salamah, dan teman-temannya bahwa pengelolaan surat merupakan suatu komponen terpenting dalam pelaksanaan arsip, karena dengan penataan surat yang baik tentunya akan mendukung dalam segala proses yang akan dilakukan. ¹⁰⁴ Hal ini tentunya berlaku pada setiap proses termasuk pada proses untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Pengelolaan surat di Dinas Pendidikan Kota Batu mencakup pengelolaan surat masuk, surat keluar, dan arsip SPJ atau arsip laporan pertanggung jawaban yang berbentuk NPHD (Naskah Perjanjian Hibah Daerah) maupun dalam bentuk dokumen pencairan. Pengelolaan surat

¹⁰⁴ Arimbi Syahkila Simangunsong and others, 'Peran Manajemen Kearsipan Dalam Pengelolaan Tata Persuratan', *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1.10 (2024), 267–72.

ini dapat diartikan sebagai bentuk untuk mengurusi surat-surat yang ada baik surat yang diterima, dikirim, maupun surat yang disampaikan oleh instansi internal dan eksternalnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada pengelolaan surat masuk, sebelum masuk ke unit pengolah, semua jenis surat yang ada di Dinas Pendidikan Kota Batu akan terlebih dahulu masuk ke unit kearsipan. Surat masuk ini dapat berasal dari instansi lain dan juga surat dari dalam dinas sendiri yaitu dari setiap bidang untuk proses kelangsungan kegiatan operasionalnya.

Sama halnya dengan pengelolaan surat masuk, pada pengelolaan surat keluar juga terlebih dahulu terpusat pada unit kearsipan. Surat keluar ini merupakan surat yang dikeluarkan oleh dinas ke instansi lain serta kepada pegawai yang ada di dinas sendiri. Surat yang dikeluarkan untuk instansi lain dapat berupa penyampaian informasi penting maupun undangan, serta untuk pegawai dinas sendiri juga dapat berupa undangan untuk mengikuti suatu kegiatan yang bersifat kedinasan. Sehingga, proses pengelolaan surat ini dilakukan guna tercapainya pelayanan yang baik, efektif, dan bermutu.

2. Pemberkasan Arsip

Pemberkasan arsip merupakan proses untuk menyimpan segala dokumen atau arsip yang ada yang telah selesai diproses atau digunakan. Artinya pemberkasan ini adalah kegiatan untuk mengelompokkan dokumen atau arsip menjadi suatu berkas.¹⁰⁵ Pemberkasan ini merupakan proses pelaksanaan kearsipan guna

1

Nur Laila and Anon Mirmani, 'Pelaksanaan Pemberkasan Arsip Di Pusat Administrasi Universitas Indonesia: Studi Kasus Bidang Perencanaan, Keuangan, Dan Fasilitas', Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan Dan Kearsipan, 22.2 (2020), 2.

memperoleh penataan arsip yang baik. Sehingga, pemberkasan arsip ini sangat penting untuk dilakukan dalam pelaksanaan kearsipan di setiap lembaga.

Dinas Pendidikan Kota Batu melakukan pemberkasan arsip secara terpisah berdasarkan unit pengolah di masing-masing bidang. Proses yang dilakukan dalam pemberkasan arsip ini adalah memilah arsip sesuai dengan kode klasifikasi arsip, melakukan pemberkasan arsip ke dalam map, memasukan arsip ke dalam *filling cabinet*, serta membuat daftar isi dan daftar berkas. Hal ini bertujuan agar arsip yang ada dapat tertata dengan baik sehingga memudahkan dalam mencari dan menggunakannya kembali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pemberkasan arsip ini masih terdapat kekurangan dalam hal sarananya, sehingga dalam prosesnya masih menggunakan beberapa peralatan yang seadanya saja. Namun menurut unit pengolah, arsiparis terus berusaha untuk menyediakan sarana yang lengkap guna memberi kelancaran dalam proses pemberkasan tersebut.

3. Pelaksanaan Layanan Kearsipan

Pelaksanaan layanan kearsipan merupakan proses yang paling penting dalam kearsipan karena berkaitan dengan kepentingan akses bagi setiap yang membutuhkan guna mencapai mutu pelayanan yang baik. Pelayanan yang ada di Dinas Pendidikan Kota Batu cukup banyak dan juga berkaitan dengan pelaksanaan kearsipan. Hal ini dikarenakan segala proses pelaksanaan administrasi harus sejalan dengan kegiatan kearsipannya agar terciptanya keseimbangan diantara

keduanya. Jika terjadi ketidaksesuaian informasi dalam memberikan pelayanan, maka dibutuhkan kearsipan sebagai jejak arsip untuk mencari dan memperoleh kembali informasi dari jejak tersebut. Sehingga memperoleh informasi yang benar dan tepat dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan kearsipan di Dinas Pendidikan Kota Batu sudah berialan dengan baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan di dalam pelaksanaannya.

4. Pemeliharaan Arsip

Pemeliharaan arsip ini dilakukan guna menjaga keutuhan, keaslian, keamanan, dan kesalamatan dari arsip-arsip yang ada. Arsip yang ada harus dijaga keamanan dan keselamatannya baik dari segi kuantitas, kualitas, maupun dari segi informalitasnya. 106 Kuantitas yang dimaksud adalah pemeliharaan yang dilakukan agar arsip yang ada tidak tercecer atau hilang, lalu dari segi kualitas ini artinya adalah arsip tersebut tidak memiliki kerusakan baik terhadap isi maupun fisiknya, sedangkan dari segi informalitasnya ini adalah untuk menjaga arsip tersebut karena bersifat rahasia. Sehingga, pemeliharaan arsip ini harus dilakukan dengan baik dan benar agar arsip yang ada dapat digunakan sesuai dengan kebutuhannya.

Selain itu, pemeliharaan arsip yang benar adalah ketika arsip tersebut dapat dijaga dengan baik, dapat digunakan kembali dalam proses pelayanan, serta mempunyai sarana prasarana yang memadai

¹⁰⁶ Bakti Roviqul Walidaini, Subandi Subandi, and Septuri Septuri, 'Implementasi Manajemen Kearsipan Di Sekolah Menengah Pertama Islam (SMPI) Sirojul Munir Al-Ikhsan Melinting Lampung Timur', MindSet: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 2023, 267–78.

guna menunjang proses pemeliharaan. Proses pemeliharaan arsip ini juga sama dengan pemberkasan arsip, namun pemeliharaan arsip ini lebih menekan pada semua hal yang ada dalam pelaksanaan kearsipan baik dari arsip itu sendiri, sarana prasarananya, maupun sumber daya lainnya dalam kegiatan kearsipan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemeliharaan arsip di Dinas Pendidikan Kota Batu masih kurang optimal karena sarana untuk menunjang proses pemeliharaan tersebut belum tersedia secara lengkap.

5. Penyusutan Arsip

Penyusutan arsip merupakan kegiatan untuk mengurangi jumlah dokumen atau arsip yang ada guna menghindari akumulasi arsip yang tidak perlu serta memperlambat akses terhadap beberapa informasi yang lebih relevan untuk digunakan. Artinya, penyusutan arsip ini dilakukan untuk melihat mana arsip yang akan dipindahkan ataupun untuk dimusnahkan. Dengan adanya penyusutan arsip ini dapat membantu dalam menjaga keamanan serta guna mematuhi prosedur pengelolaan arsip yang telah ditetapkan.

Penyusutan arsip yang dilakukan di Dinas Pendidikan Kota Batu, baik dari arsiparis maupun unit pengelolah di masing-masing bidang berjalan sesuai dengan jadwal retensi arsip dan juga terhadap arsip yang tidak memiliki nilai guna lagi. Proses penyusutan arsip ini sebagai bentuk untuk mengurangi jumlah arsip yang ada dimulai dari unit pengelolah ke unit kearsipan, lalu dari unit kearsipan dipindahkan

¹⁰⁷ Ahmad Saeroji and others, 'Studi Kasus Penyusutan Arsip Di Universitas Negeri Semarang', *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 17.1 (2020), 81–94.

ke bagian UPTD (Unit Pelaksanan Teknis Dinas) dan begitupun seterusnya. Sehingga, tujuan dari penyusutan arsip ini adalah agar pengelolaan arsip dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Oleh karena itu, kelima proses pelaksanaan kearsipan di atas merupakan bentuk kegiatan kearsipan yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kota Batu dalam upayanya untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Mutu pelayanan bagi Dinas Pendidikan Kota Batu sangat penting karena sebagai lembaga pemerintahan tentunya diperlukan pelayanan yang bermutu agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Berbagai upaya dilakukan Dinas Pendidikan Kota Batu guna meningkatkan mutu pelayanannya yaitu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, menerima kritik dan saran, menjamin ketersediaan arsip, menjaga keselamatan arsip, menumbuhkan rasa kerja sama yang baik antar pegawai, dan melakukan berbagai upaya guna menciptakan sumber daya manusia yang kompeten yaitu melalui pemberian pelatihan-pelatihan.

Kesimpulannya, secara keseluruhan proses pelaksanaan kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu sudah berjalan dengan baik. Meskipun di dalam proses pelaksanaan kearsipan ini masih terdapat kekurangan, namun dinas sendiri berusaha untuk memperbaiki segala kekurangan tersebut dan terus berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Sehingga, Dinas Pendidikan Kota Batu memperoleh predikat baik dari Ombudsman terkait pelayanan yang diberikan.

C. Evaluasi Kearsipan dalam Peningkatan Mutu Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu

pelaksanaan kearsipan merupakan Evaluasi proses untuk menentukan apakah pelaksanaan yang dilakukan sudah berjalan dengan baik sesuai yang direncanakan atau tidak. Tujuannya adalah untuk menilai, mengarahkan, serta mengawasi segala bentuk pelaksanaan yang dilakukan agar tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Sehingga, dengan adanya evaluasi kearsipan ini dapat membantu untuk melihat keberhasilan maupun kegagalan yang terjadi dalam proses pelaksanaannya. 108 Indikator yang digunakan dalam evaluasi pelaksanaan kearsipan adalah sebagai bentuk untuk melaksanakan urusan pemerintahan sehingga diperlukan tata tertib arsip yang bernilai guna, untuk meningkatkan mutu pelaksanaan kearsipan, mewujudkan tata kinerja yang kreatif dan inovatif, serta mewujudkan layanan kearsipan yang profesional. Hal ini menjadi tolak ukur dalam melakukan evaluasi pelaksanaan kearsipannya, sehingga dapat disimpulkan bahwa hal ini bertujuan agar pelaksanaan kearsipan dapat digunakan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanannya.

Evaluasi pelaksanaan kearsipan dilakukan untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi serta bagaimana solusi yang diberikan untuk menyelesaikan masalah tersebut. Hal ini sesuai yang dilakukan di Dinas Pendidikan Kota Batu, bahwa dalam evaluasi kearsipan ini dilakukan oleh semua pihak yang bertanggung jawab dalam mengurusi arsip, baik itu

¹⁰⁸ Agus Sugiarto, 'Manajemen Kearsipan Elektronik', 2018, pp. 34–35.

¹⁰⁹ Eko Mei Susanto, 'Evaluasi Manajemen Kearsipan Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Lampung Tengah', in *Prosiding Seminar Nasional Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (SNPPM) Universitas Muhammadiyah Metro*, 2022, IV, 172–80.

pimpinan unit kearsipan, arsiparis, unit pengelola di masing-masing bidang, serta sub bagian umum dan kepegawaian. Kegiatan evaluasi kearsipan ini juga dilakukan sebagai acuan pengambilan keputusan dalam membuat perencanaan serta menjalankan kearsipan kedepannya. Dengan adanya evaluasi kearsipan ini, sehingga dapat memperoleh solusi untuk memperbaiki segala kesalahan yang terjadi.

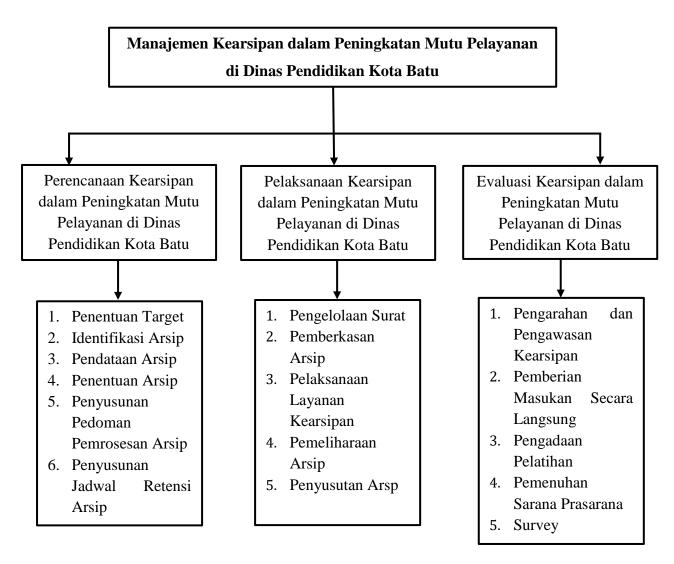
Kendala yang dihadapi dalam kegiatan kearsipan maupun dalam memberikan pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu ini cukup banyak yaitu kurangnya sumber daya manusia terkhususnya arsiparis yang hanya satu orang, kurangnya pendampingan dari arsiparis oleh unit pengelola di setiap bidang, kendala terkait penggunaan aplikasi digital, sarana prasarana yang kurang memadai, serta kendala lainnya dalam proses pelaksanaan kearsipan. Permasalahan tersebut cukup berpengaruh terhadap pelaksanaan kearsipan dan pelayanan yang diberikan, sehingga diperlukan solusi dan evaluasi yang tepat agar tidak terjadi kembali di masa yang akan datang.

Kesimpulannya, evaluasi pelaksanaan kearsipan yang dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu yaitu melakukan evaluasi langsung dengan mengarahkan dan mengawasi dalam proses kegiatan kearsipan, memberikan masukan secara langsung kepada arsiparis dan unit kepegawaian terkait penempatan arsiparis di setiap bidang, mengadakan pelatihan terkait penggunaan aplikasi digital, pemenuhan sarana prasarana, serta melakukan survey terkait dengan proses pelayanan yang diberikan. Pelaksanaan survey terkait pelayanan ini dilakukan selama satu tahun sekali baik dilakukan oleh dinas sendiri dan juga oleh Ombudsman.

Sehinggga, evaluasi pelaksanaan kearsipan di Dinas Pendidikan Kota Batu sudah cukup baik dalam upayanya untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan.

D. Bagan Hasil Pembahasan

Untuk memahami secara jelas terkait penjelasan di atas, berikut peneliti cantumkan ringkasan hasil pembahasan dalam bentuk bagan.



Bagan 5.1 Bagan Hasil Pembahasan

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil paparan data dan hasil penelitian yang sudah dijelaskan tentang manajemen kearsipan dalam peningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu, maka peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

- 1. Perencanaan kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu ini terdiri atas beberapa proses yaitu penentuan target, identifikasi arsip, pendataan arsip, penentuan arsip, penyusunan pedoman pemrosesan arsip, dan penyusunan jadwal retensi arsip. Perencanaan yang dilakukan sudah berjalan dengan baik sesuai prosedur yang ada. Meskipun masih terdapat kekurangan di dalamnya, namun secara keseluruhan dapat membantu dalam meningkatkan mutu pelayanan.
- 2. Pelaksanaan kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu dilaksanakan ke dalam beberapa proses yaitu pengelolaan surat, pemberkasan arsip, pelaksanaan layanan kearsipan, pemeliharaan arsip, dan penyusutan arsip. Secara keseluruhan, proses pelaksanaan kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu sudah berjalan dengan baik. Meskipun di dalam proses pelaksanaan kearsipan masih terdapat kekurangan, namun dinas berusaha untuk memperbaiki segala kekurangan tersebut dan terus berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanannya.

3. Evaluasi kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu yaitu melakukan evaluasi langsung dengan mengarahkan dan mengawasi dalam proses kegiatan kearsipan, memberikan masukan secara langsung kepada arsiparis dan unit kepegawaian terkait penempatan arsiparis di setiap bidang, mengadakan pelatihan terkait penggunaan aplikasi digital, pemenuhan sarana prasarana, serta melakukan survey terkait dengan proses pelayanan yang diberikan. Sehinggga, evaluasi pelaksanaan kearsipan di Dinas Pendidikan Kota Batu sudah cukup baik dalam upayanya untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan.

B. Saran

- Dinas Pendidikan Kota Batu perlu mengoptimalkan sumber daya dalam melaksanakan kegiatan kearsipan, baik sumber daya manusianya yaitu arsiparis maupun terhadap sarana dan prasarananya.
- Sangat diperlukan pembinaan terkait pengelolaan arsip untuk masingmasing staf pada unit pengelolah arsip karena staf yang ada masih kurang memahami terkait kearsipan.
- Dinas Pendidikan Kota Batu perlu melakukan pelatihan terlebih dahulu terkait penggunaan aplikasi digital agar setiap pegawai dapat memahaminya dengan tepat.
- 4. Untuk penulis, jika yang dirasa masih banyak kekurangan dalam hal kepenulisan, semoga kedepannya lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusta, Ivanovich, 'Teknik Pengumpulan Dan Analisis Data Kualitatif', *Pusat Penelitian Sosial Ekonomi. Litbang Pertanian, Bogor*, 27.10 (2003), 179–88
- Agustina, Fransisca, 'Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Tenggarong Seberang, 2016
- Andini, Novita Nur, 'Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso' (Institut Agama Islam Negeri Jember, 2020)
- Aprison, Rizki, and Syamsir Syamsir, 'Manajemen Kearsipan Dalam Penyelenggaraan Administrasi Negara Di Kantor Kejaksaan Negeri Padang', Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP), 3.1 (2021), 1–10
- Barnes, Nancy Dupre, 'ISO 15489--Revised and Redesigned for 2016', Information Management Journal, 50.5 (2016), 30–35
- Cen, Cia Cai, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (PT Inovasi Pratama Internasional, 2022)
- Deliarnoor, Nandang Alamsah, and M SH, 'Pengantar Aspek Hukum Dalam Kearsipan', *Universitas Terbuka Repository: ASIP4202/MODUL*, 1 (2016)
- Elbadiansyah, H, Pengantar Manajemen (Deepublish, 2023)
- Endrawati, Titin, Manajemen Dan Organisasi (PT. Scifintech Andrew Wijaya)
- Fakaubun, Arfa, 'Manajemen Kearsipan Dalam Menunjang Kegiatan Administrasi Pelayanan Publik Pada Sekolah Usaha Perikanan Menengah Sorong Di Lingkungan Kementerian Kelautan Dan Perikanan', *Jurnal Pari*, 6.1 (2020)
- Fathoni, Abdurrahmat, 'Metodelogi Penelitian', Jakarta: Rineka Cipta, 2006
- Gesi, Burhanudin, Rahmat Laan, and Fauziyah Lamaya, 'Manajemen Dan Eksekutif', *Jurnal Manajemen*, 3.2 (2019), 51–66
- Gunawan, Imam, Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik (Bumi Aksara, 2022)
- Hanum, Farida, 'Analisis Kuntansi Dan Transparansi Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan Administrasi Akademik Di Universitas Dharma Wangsa Medan)' (Universitas Medan Area, 2013)

- Hayatin, Libra, and Sriwahyuni Mega Hastuti, 'Analisis Manajemen Kearsipan Dan Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Mutu Pelayanan Administrasi Di Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung', *Otonomi*, 23.1 (2023), 111–21
- Irmalasari, Fitri, Nina Mayesti, and Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, 'Strategi Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) Dalam Meningkatkan Mutu Layanan: Studi Kasus Subdirektorat Layanan Arsip', *Jurnal Record and Library*, 3.2 (2017)
- Irmanto, Andri, and Muannif Ridwan, 'Analisis Tentang Pentingnya Rencana Strategis Organisasi', *Jurnal Indragiri Penelitian Multidisiplin*, 1.1 (2021)
- Jannah, Miftahul, 'Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Sungai Tarab', 2018
- Jogiyanto Hartono, M, *Metoda Pengumpulan Dan Teknik Analisis Data* (Penerbit Andi, 2018)
- Juliati, Reni, and Nifi Lamingthon, 'Pelaksaaan Manajemen Arsip Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Camat Kecamatan Tanjung Lago Kabupaten Banyuasin', JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara), 19.3 (2021), 262–81
- Khaerudin, Khaerudin, 'Kontribusi Manajemen Kearsipan Terhadap Kualitas Layanan Tenaga Pendidik Di MTsN Kota Dan Kabupaten Serang', *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 4.02 (2018), 251–62
- Kharisma, Ade, 'Pengelolaan Kearsipan Pengurusan, Pengendalian Dan Penataan Arsip Kantor Camat', *Gov. J*, 1.1 (2012), 14–26
- Laila, Nur, and Anon Mirmani, 'Pelaksanaan Pemberkasan Arsip Di Pusat Administrasi Universitas Indonesia: Studi Kasus Bidang Perencanaan, Keuangan, Dan Fasilitas', Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan Dan Kearsipan, 22.2 (2020), 2
- Lubis, Kartika Sari, 'Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Daya Saing*, 4.1 (2018), 23–29
- Machmud, Rizanda, 'Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan', *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 2.2 (2008), 186–90
- Meirinawati, Meirinawati, and Indah Prabawati, 'Manajemen Kearsipan Untuk

- Mewujudkan Tata Kelola AdministrasiPerkantoran Yang Efektif Dan Efisien', *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 2015
- Miles, Matthew B, A Michael Huberman, and Johnny Saldaña, 'Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook. 3rd' (Thousand Oaks, CA: Sage, 2014)
- Mufid, Mufid, 'Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka: Studi Kasus Di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang' (Universitas Indonesia, 2011)
- Mukhlis, Muhammad, 'Meningkatkan Sumber Daya Manusia Dalam Bidang Kearsipan', *Jurnal Kearsipan*, 2021
- Musradinur, Musradinur, and Helmina Helmina, 'Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Tengah', *Ta'dib*, 12.2 (2022), 26–32
- Nuraini, Intan, 'Pengaruh Manajemen Kearsipan Terhadap Mutu Layanan Administrasi Di MTs Negeri Gowa Balang-Balang', 2023, 1–112
- Nurtanzila, Lastria, and Anisa Nurpita, 'Penggunaan Arsip Untuk Kegiatan Administrasi: Tinjauan Di Kota Yogyakarta', *Jurnal Kearsipan*, 13.2 (2018), 107–19
- Octaviani, Rika, and Elma Sutriani, 'Analisis Data Dan Pengecekan Keabsahan Data', 2019
- Pramono, Joko, Kearsipan SMK/MAK Kelas X. Program Keahlian Manajemen Perkantoran. Kompetensi Keahlian Otomatisasi Dan Tata Kelola Perkantoran (Edisi Revisi). (Penerbit Andi, 2021)
- Ridha, Ahmad, and M Muis, 'Teori Manajemen' (Penerbit NEM, 2022), p. 3
- Rukin, S Pd, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2019)
- Saeroji, Ahmad, Agung Kuswantoro, Ratu Bunga Maremitha Ungu, and Ade Rustiana, 'Studi Kasus Penyusutan Arsip Di Universitas Negeri Semarang', *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 17.1 (2020), 81–94
- Sapri, Sapri, Ahmad Mustanir, and Hardianti Darman, *Pelayanan Publik Implementasi Dan Aktualisasi* (Penerbit Qiara Media, 2022)
- Saputri, Andiani, 'Implementasi Manajemen Kearsipan Dalam Peningkatan Pelayanan Kepada Siswa' (Institut Agama Islam Negeri Madura, 2021)

- Simangunsong, Arimbi Syahkila, Imas Ayu Salamah, Mela Safitri Situmorang, Fauzan Azrohid, and Tengku Darmansah, 'Peran Manajemen Kearsipan Dalam Pengelolaan Tata Persuratan', *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1.10 (2024), 267–72
- Sitepu, Jepri, 'Analisis Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Berastagi Cottage Kec. Merdeka Berastagi Kabupaten Karo' (Universitas Quality, 2019)
- Sugiarto, Agus, 'Manajemen Kearsipan Elektronik', 2018
- Sugiyono, P D, 'Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D (Vol. 8)', *Alfabeta. Bandung*, 2012
- Suliyati, Titiek, 'Pengelolaan Arsip Desa Kabupaten Rembang Dalam Menunjang Pemerintahan Desa', *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 4.4 (2020), 493–507
- Susanto, Eko Mei, 'Evaluasi Manajemen Kearsipan Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Lampung Tengah', in *Prosiding Seminar Nasional Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (SNPPM) Universitas Muhammadiyah Metro*, 2022, IV, 172–80
- Wahyuni, Fitri, 'Peran Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Pengelolaan Arsip Di MTsN 2 Aceh Besar' (UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2022)
- Walidaini, Bakti Roviqul, Subandi Subandi, and Septuri Septuri, 'Implementasi Manajemen Kearsipan Di Sekolah Menengah Pertama Islam (SMPI) Sirojul Munir Al-Ikhsan Melinting Lampung Timur', *MindSet: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2023, 267–78
- Wardah, Hayatul, 'Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Di SMP Negeri 1 Darussalam Aceh Besar' (UIN Ar-Raniry, 2020)
- Wasisto, Edhi, 'Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan', *Kelola*, 1.2 (2013), 28–44
- Wibowo, Satrio, 'Identifikasi Arsip Vital Di Bagian Keuangan Dan Umum Politeknik Keuangan Negara STAN' (Fakultas Adab dan Humaniora)
- Wirawanty, Farida, 'Tata Kelola Penyimpanan Arsip Dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Penemuan Kembali Arsip Di Kantor Perpustakaan Umum Dan

- Arsip Kabupaten Pamekasan', Jurnal JPAP, 2.2 (2014), 1–16
- Wulandari, Retno, 'Manajemen Kearsipan Pada Bagian Umum Dinas Pendidikan Dan KebudayaanMenengah Dan Non Formal Kabupaten Bantul', *Yogyakarta: UNY*, 2013
- Yasa, I Made Yoga, Desak Ketut Meirawati, and Kadek Budiastra, 'Studi Analisis Sumber Daya Kearsipan Universitas Pendidikan Ganesha', *Media Sains Informasi Dan Perpustakaan*, 1.1 (2021), 37–51
- Yaya Ruyatnasih, S E, and Liya Megawati, *Pengantar Manajemen: Teori, Fungsi Dan Kasus* (Absolute Media, 2018)
- Yuniasih, Yuniasih, and Bambang Irawan, 'Analisis Manajemen Kearsipan Di Kantor Kecamatan Jagakarsa Kota Administrasi Jakarta Selatan, *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah Untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 5.1 (2018), 40–50

LAMPIRAN

Surat Izin Survey



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG ajayana 50, Telepon (0341) 552398 Faximile (0341) 552398 Ma http:// fitk.uin-malang.ac.id. email: fitk@uin_mailang.ac.id.

Nomor Sifat Lampiran : 3397/Un.03.1/TL.00.1/12/2023 Penting

27 Desember 2023

Kepada

Yth. Kepala Dinas Pendidikan Kota Batu

Batu

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan proposal Skripsi pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, kami mohon dengan hormat agar mahasiswa berikut:

Nama

NIM : 200106110026 Tahun Akademik : Ganjil - 2023/2024 Manajemen Kearsipan dalam Peningkatan Mutu

Judul Proposal

Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu

Diberi izin untuk melakukan survey/studi pendahuluan di lembaga/instansi yang menjadi wewenang Bapak/lbu

Demikian, atas perkenan dan kerjasama Bapak/lbu yang baik disampaikan

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



1. Ketua Program Studi MPI

2. Arsip

Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN JalanGajayana 50, Telepon (0341) 552398 Faximile (0341) 552398 Malang http://fitk.uin-malang.ac.id. email: fitk@uin_malang.ac.id

: 359/Un.03.1/TL.00.1/01/2024 : Penting

01 Februari 2024

Sifat Lampiran

: Izin Penelitian

Kepada

Yth. Kepala Dinas Pendidikan Kota Batu

Batu

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, dalam rangka menyelesaikan tugas akhir berupa penyusunan skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, kami mohon dengan hormat agar mahasiswa berikut:

NIM

Nur Aini 200106110026

Jurusan

Semester - Tahun Akademik Judul Skripsi

Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Genap - 2023/2024 Manajemen Kearsipan Manajemen Kearsipan dalam Peningkatan Mutu Pelayanan di Dinas

Pendidikan Kota Batu Februari 2024 sampai dengan April 2024 Lama Penelitian

(3 bulan)

diberi izin untuk melakukan penelitian di lembaga/instansi yang menjadi wewenang Bapak/lbu.

Demikian, atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu yang baik di sampaikan

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bidang Akaddemik mad Walid, MA

30823 200003 1 002

Tembusan:

1. Yth. Ketua Program Studi MPI

2. Arsip

Surat Keterangan Penelitian

PEMERINTAH KOTA BATU PELAYANAN TERPADU SATU PINTU Balaikota Among Tani Gedung B Lantai 1 Balaikota Among Tani Gedung B Lantai 1 Jalan Panglima Sudirman No. 507, Kota Batu, Kode Pos 65313 Telp./Faks. (0341) 5025655, Email : dpmptspkotabatu@gmail.co SURAT KETERANGAN PENELITIAN 070/119/422.105/SKP/2024 : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian 2. Surat Rekomendasi Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Batu Nomor 072/0123/422.205/II/2024 Tanggal 27 Februari 2024 memberikan Surat Keterangan Penelitian kepada : Nur Aini Nama Alamat : Lingk. Sokomaki No. Identitas : 5308055212020001 Judul Penelitian : Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui pelaksanaan Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu Lokasi Penelitian : Dinas Pendidikan Kota Batu Waktu Penelitian : 26 Februari 2024 s/d 30 Mei 2024 Kearsipan Bidang Penelitian : Status Penelitian : Penelitian : UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Lembaga Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam Anggota Peneliti : Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kegiatan tersebut dilaksanakan dengan ketentuan : 1. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan. 2. Selama melaksanakan kegiatan diwajibkan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku. 3. Menyerahkan laporan hasil penelitian kepada instansi yang menjadi tempat penelitian/PKN/PKL/Magang/Audiensi. 4. Peneliti setelah mendapatkan Surat Keterangan Penelitian wajib melakukan proses registrasi dan upload laporan pada aplikasi SILAJUMANDAT Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Batu. 5. Surat izin akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas Demikian surat keterangan penelitian diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya Batu, 7 Maret 2024 Dra. DYAH LIES TINA P NIP. 19681212 198809 2 001

Tembusan : Yth: 1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Batu; 2. Kepala Dinas Pendidikan Kota Batu; 3. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim.

Gambar Banner Pelayanan



Dokumentasi Wawancara dan Observasi









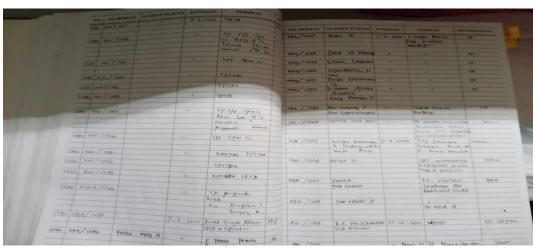




Buku Agenda Surat Masuk

7.7	NGGAL		RE	GISTER SURAT-SURAT MASUK TA					
NO PE	NERIMA	TANGGAL SURAT/NOMOR	SIFAT SURAT	ISI SURAT	DARI	KEPADA	PENGOLAH	KET/ISI DIKSPOSISI	кор
30	2 - 72	27 Juli 2022.	(4)	(5)			/BIDANG		KL
12/14		921.2/060/921 101	135450	SP Pernantziatzin Laci	(6)	(7)	(8)	(9)	13
							Company	Mr. Survey	
		03.13/2022			Dadarreso		1	the great pitters.	
					01.			Kin Duran com	1
							1	Samuel Mar	
							1		1
Cus 2-6-	22	20 34 11 2022	Brusa	Pernohenan Kerrusama	HAFI		1	lars, signatury present my	ria .
	1 8	D74/ HAPLUNI/UII/		Perarran.		-	Uman	Times deliver of the transport	
1	1.	2012		- contact		1		Andrew Street Street	-
								Charles Artist (2 to 1)	-
								William P. Spilliams Co.	-
2-8-	2/2	agusts 2022	Brasa.	Sweet Permohovan men-	CU, anu		Lunion		
	34	8/AB/ML6/VIII/22		sudi Retanon.	gerun			Pro Securi desert	
					About.			de tomportune her !	CT-yes
	-							The market	
	-				1			Ver Smininger	
			Penting dan	socialisas Pennaran Inovas	Serba.		Proger	see lyes Goto Neor	
2-3-22	12	agus his ross.		Occesion dem Penniquemen Penghargo	on			Yearlow Green	270
			s egen.	16 A EU 2012 Jumas , 5					
				agostus 2022. 08.00-581 1945					

Buku Agenda Surat Keluar



Tampilan Aplikasi Srikandi



Almari Arsip



Kondisi Ruangan Unit Pengelolah



Proses Menyimpan Arsip ke Kardus



Formulir Peminjaman Arsip

	FORMULIR P	EMINJMAN ARSIP	•						
Nama :	Tanggal Pinjam : Tanggal Kembali :								
Alamat :									
No	Masalah/Subjek	Kode	Jumlah	Keterangan					
(1)	(2)	(3)	(4)	Keterangan (5)					
				1					
			1						
			1	1					
				- t					
			 	+					
			+						
				_					
				1					
				-					
		-	 	- 					
			 	-					
				1					
•		•	•	•					
	Petugas Peminjaman		Peminjam Arsip						
,		,							
				,					
NIP.		NIP.							

Gudang Arsip di UPTD



BIODATA MAHASISWA



Nama Lengkap : Nur Aini

NIM : 200106110026

Tempat/Tanggal Lahir : Ende, 12 Februari 2002

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Ilmu Trabiyah dan Keguruan

Tahun Masuk : 2020

Alamat : Lingk. Sokomaki, Kel. Lokoboko, Kec. Ndona,

Kab. Ende, Nusa Tenggara Timur

No. Hp : 081236868820

Email : 200106110026@student.uin-malang.ac.id

Nama Orang Tua

• Bapak: Darham Muhammad Meno

• Ibu : Faridah Renggo

Riwayat Pendidikan

- SD Inpres Barai 2 (2008-2014)
- MTsN Ende (2014-2017)
- MAN Ende (2017-2020)
- UIN Maulanan Malik Ibrahim Malang (2020-2024)