

**MANAJEMEN KEARSIPAN DALAM MENINGKATKAN
MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI
DI SMP NEGERI 12 PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan (S.Pd.) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah
dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KERGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2023**

**MANAJEMEN KEARSIPAN DALAM MENINGKATKAN
MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI
DI SMP NEGERI 12 PALOPO**

Skripsi

*Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo untuk
Melakukan Penelitian Skripsi dalam Rangka Penyelesaian Studi Jenjang Sarjana
Pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam*



Oleh

DONI AL-FARIZI M
17 0206 0039

Pembimbing

1. Dr. Taqwa, S.Ag., M.Pd.I.
2. Tasdin Tahrir, S.Pd., M.Pd.

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KERGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**

2023

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Doni Alfarizi M.
NIM : 17 0206 0039
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri,
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 2023

Yang membuat pernyataan,



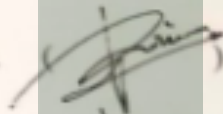
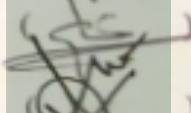
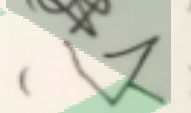
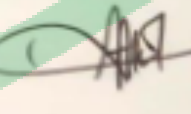
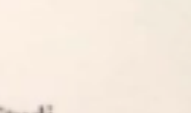
[Handwritten Signature]
Doni Alfarizi M.
NIM. 1702060039

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Manajemen Kearsipan Dalam Mutu Pelayanan Adminitrasi di SMPN 12 Palopo yang ditulis oleh Doni Alfarizi M, (17 0206 0039). Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang di munaqasyahkan pada hari Jum'at, 20 Oktober 2023, telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.).

Palopo, 20 Oktober 2023

TIM PENGUJI

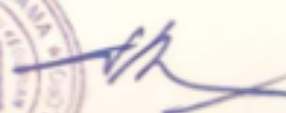
- | | | |
|--------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Firmansyah, S.Pd., M.Pd. | Ketua Sidang. | () |
| 2. Alimuddin, S.Ud., M.Pd.I. | Penguji I | () |
| 3. Dr. Firman, S.Pd., M.Pd. | Penguji II | () |
| 4. Dr. Taqwa S.Ag., M.Pd.I. | Pembimbing I | () |
| 5. Tasdin Tahrim, S.Pd., M.Pd. | Pembimbing II | () |

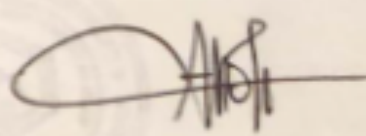
Mengetahui:

a.n Rektor IAIN Palopo Ketua
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Program Studi
Manajemen Pendidikan Islam




Prof. Dr. H. Sukirman, S.S., M.Pd.
NIP. 19670516 200003 1 002


Tasdin Tahrim, S.Pd., M.Pd.
NIP. 1986061 201903 1

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah menelaah dengan saksama skripsi berjudul : Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Di SMP Negeri 12 Palopo.

yang ditulis oleh :

Nama : Doni Alfarizi M
NIM : 17 0206 0039
Fakultas : Tarbiyah dan IlmuKeguruan
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak untuk diajukan pada ujian/seminar hasil penelitian.
Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Taqwa, S.Ag., M.Pd.I.

Tasdin Tahrim, S.Pd.,M.Pd.

Tanggal :

Tanggal :

NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp. :
Hal : Skripsi Doni Alfarizi M.

Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK)
Di
Palopo

Assalamu 'alaikum wr.wb.

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Doni Alfarizi M.
NIM : 17 0206 0039
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : Manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di SMP Negeri 12 Palopo

menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian/seminar hasil penelitian.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

Wassalamu 'alaikum wr.wb.

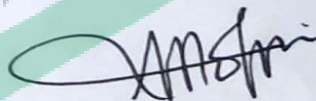
Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Taqwa, S.Ag., M.Pd.I.

Tanggal



Tasdin Tahrir, S.Pd., M.Pd.

Tanggal:

Alimuddin, S.Ud., M.Pd.I.
Dr. Firman S.Pd., M.Pd.
Dr. Taqwa S.Ag., M.Pd.I.
Tasdin Tahrim, S.Pd., M.Pd

NOTA DINAS PENGUJI

Lamp. : -
Hal : Skripsi an. Doni Alfarizi M.
Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Di
Palopo


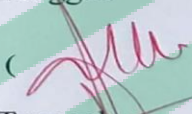

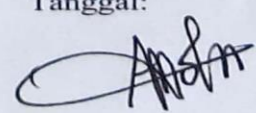
Assalamu 'alaikum wr. wb.

Setelah menelaah naskah perbaikan berdasarkan seminar hasil penelitian terdahulu, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Doni Alfarizi M.
NIM : 17 0206 0039
Program Studi: Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : *Manajemen kearsipan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi di SMP Negeri 12 palopo.*

Maka naskah skripsi tersebut dinyatakan bahwa sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *munaqasyah*.
Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

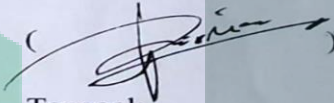

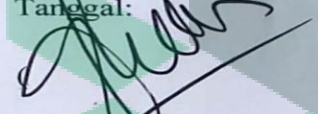

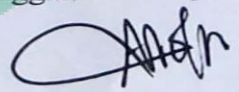
wassalamu 'alaikum wr. wb.

- | | |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Alimuddin, S.Ud., M.Pd.I. | () |
| Penguji I | Tanggal: |
| 2. Dr. Firman., S.Pd., M.Pd. | () |
| Penguji II | Tanggal: |
| 3. Dr. Taqwa S.Ag., M.Pd.,I. | () |
| Pembimbing I | Tanggal: |
| 4. Tasdin Tahrim, S.Pd., M.Pd. | () |
| Pembimbing II | Tanggal: |

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi berjudul *Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi di SMP Negeri 12 Palopo* yang ditulis oleh *Doni Alfarizi M.* Nomor Induk Mahasiswa (NIM) *17 0206 0039*. Mahasiswa program studi *Manajemen Pendidikan Islam* Fakultas Tabiyah dan Ilmu Keguruan program sarjana Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang diujikan dalam Seminar Hasil pada hari Selasa, 17 Oktober 2023. Telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan tim penguji, dan dinyatakan layak untuk diajukan pada sidang ujian *munaqasyah*.

TIM PENGUJI

1. Firmansyah, S.Pd., M.Pd. ()
Ketua Sidang Tanggal:
2. Alimuddin, S.Ud., M.Pd.I. ()
Penguji I Tanggal:
3. Dr. Firman, S.Pd., M.Pd. ()
Penguji II Tanggal:
4. Dr. Taqwa, S.Ag., M.Pd.I. ()
Pembimbing I Tanggal:
5. Tasdin Tahrim, S.Pd., M.Pd. ()
Pembimbing II Tanggal:

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ
وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَا بَعْدُ.

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah swt. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul "Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi di SMP Negeri 12 Palopo" setelah memulai proses yang panjang.

Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi besar Muhammad saw. kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana pendidikan dalam bidang manajemen pendidikan Islam pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. Dr. Abbas Langaji, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, beserta Wakil Rektor I, II, dan III IAIN Palopo.
2. Prof. Dr. Sukirman, M.Pd. selaku dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo beserta Bapak/Ibu Wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo.
3. Tasdin Tahrim, S.Pd., M.Pd. selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam di IAIN Palopo, bapak Firmansyah, S.Pd., M.Pd. selaku sekretaris Program

Studi Manajemen Pendidikan Islam di IAIN Palopo beserta staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.

4. Dr. Taqwa, S.Ag., M.Pd.I. dan Tasdin Tahrim, S.Pd., M.Pd. selaku pembimbing I dan II yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
5. Dr. Taqwa, M.Pd. selaku Dosen Penasehat Akademik.
6. Seluruh Dosen beserta staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama di IAIN Palopo dan memberi bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Abu Bakar, S.Pd., M.Pd. selaku Kepala Unit Perpustakaan beserta karyawan dan karyawan dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam pengumpulan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
8. Sukawati Umar, S.Pd., M.Si., M.Pd. selaku Kepala Sekolah SMPN 12 Palopo, beserta pembina dan staf, yang telah memberikan izin dan bantuan dalam melakukan penelitian.
9. Terkhusus kepada kedua orang tua saya tercinta, yaitu ayah saya Muhidin Wegau dan ibu saya Bunga Welo yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang, dan segala yang telah diberikan kepada anaknya.
10. Semua teman-temanku tercinta, Oskar Irawan, Fatur Krisibiantoro, Nazaruddin, Hikmal S., Ahmad Harun, Edi Surya Nurahim, Syamsul Rijal, Walid Al Munawar, Muh. Afriansyah, Abd. Gani, Musafir Al Mubarak, Erin Swandi, Hajarul Aswad yang selalu membantu dan mendukung saya selama proses penyusunan skripsi ini.
11. Semua teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Palopo angkatan 2017 (khususnya MPI Kelas B), yang selama ini membantu dan memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.

Mudah-mudahan bernilai ibadah dan mendapat pahala di sisi Allah swt. Aamiin.

Palopo, 18 September 2023

Doni Al-Farizi M



PEDOMAN TRANSILITERASI ARAB DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab Latin

Daftar huruf bahasa arab dan transliterasinya huruf latin dapat dilihat pada tabel

sebagai berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Šad	Š	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ža	Ž	Zet dengan titik di bawah
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa

ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

2. Vokal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda diakritik atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda Vokal	Nama	Latin	Keterangan
أ	<i>Fatḥah</i>	A	<i>Ā</i>
إ	<i>Kasrah</i>	I	<i>ī</i>
أ	<i>Dammah</i>	U	<i>Ū</i>

Vokal rangkap bahasa arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf. Transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ي	Fatḥah dan ya	Ai	a dan i
و	Kasrah dan waw	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa* bukan *kayfa*

حَوْلَ : *hauila* bukan *hawla*

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt. = subhânahū wa ta'âlâ

saw. = shallâllahu 'alaihi wa sallâm

a.s = alaihi al-salam

Q.S = Qur'an, Surah

H = Hijrah

M = Masehi

SM = Sebelum Masehi

I. = Lahir tahun (untuk orang yang masih hidyp saja)

w. = Wafat tahun

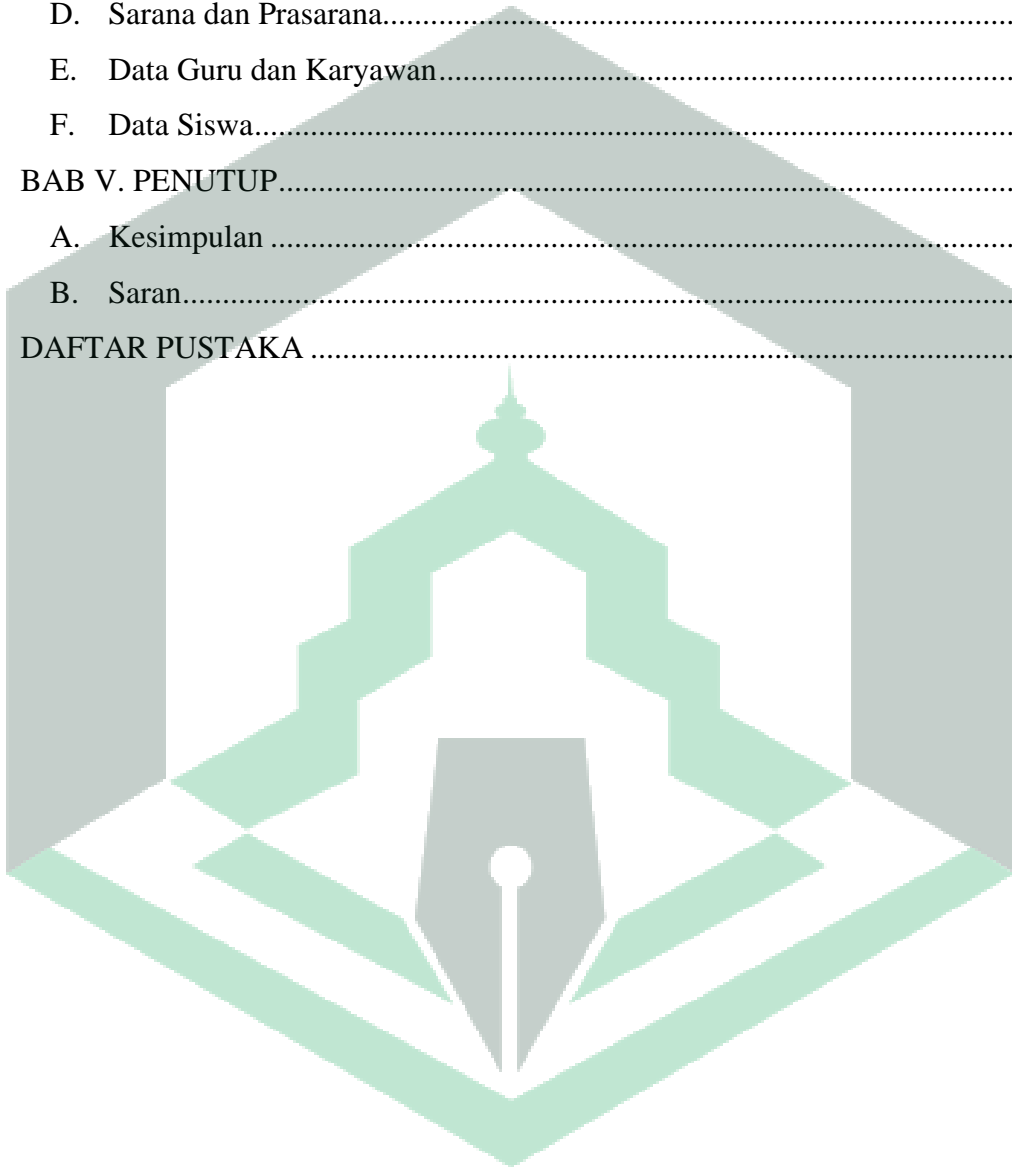
QS.../...:4 = QS al-Baqarah/2:4 atau QS Ali 'Imran/:4

HR = Hadis Riwayat

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	viii
PEDOMAN TRANSILITERASI ARAB DAN SINGKATAN.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR AYAT.....	xv
DAFTAR BAGAN/GAMBAR.....	xviii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II. KAJIAN TEORITIS.....	8
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	8
B. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Pikir.....	33
BAB III. METODE PENELITIAN.....	34
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	34
B. Fokus Penelitian.....	36
C. Defenisi Istilah.....	36
D. Desain Penelitian.....	36
E. Data dan Sumber Data.....	37
F. Instrumen Penelitian.....	37
G. Teknik Pengumpulan Data.....	38
H. Pemeriksaan Keabsahan Data.....	39
I. Teknik Analisis Data.....	41

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	43
B. Visi dan Misi SMP Negeri 12 Palopo	45
C. Organisasi Sekolah.....	46
D. Sarana dan Prasarana.....	46
E. Data Guru dan Karyawan.....	49
F. Data Siswa.....	51
BAB V. PENUTUP.....	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	68



DAFTAR AYAT

Hasyr/59:18.....	6
------------------	---



DAFTAR BAGAN/GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikir.....	35
Gambar 4.1. Data Perangkat Organisasi SMPN 12 Palopo	46



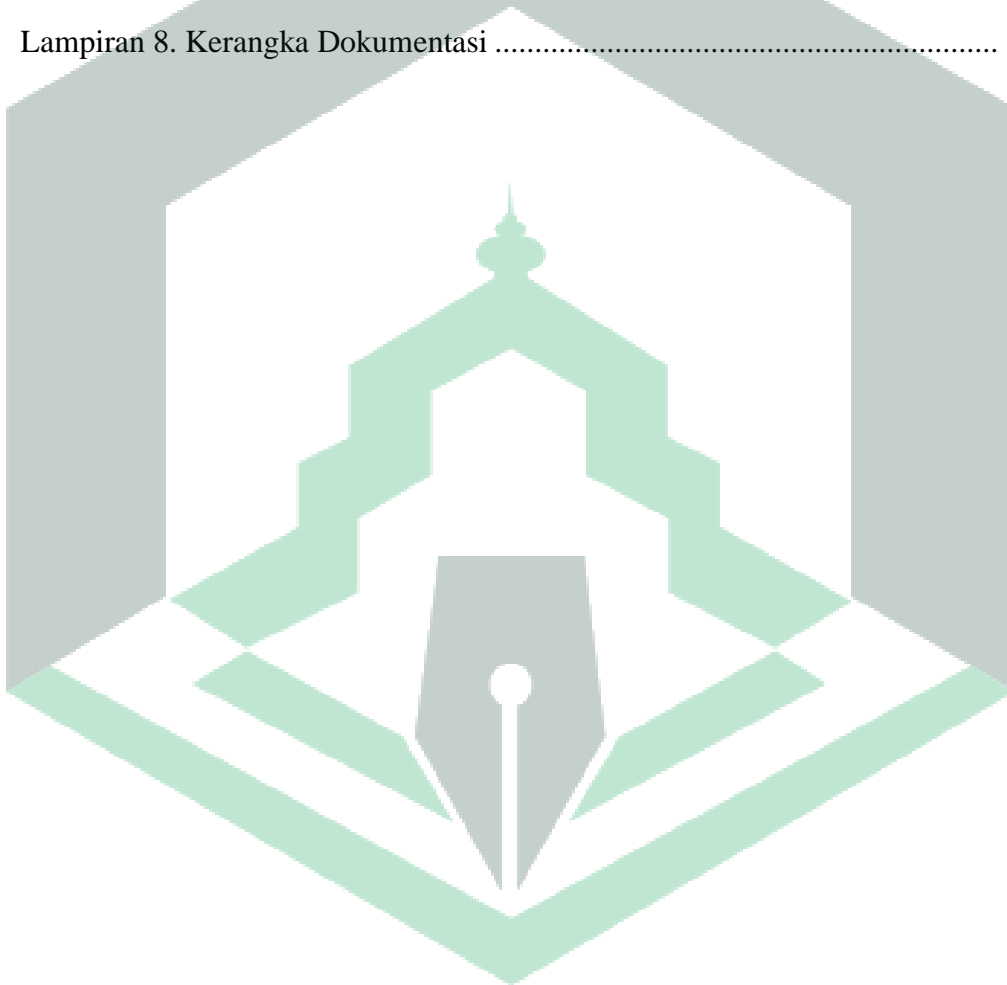
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Persamaan dan Perbedaan Penelitian yang Relevan.....	12
Tabel 4.1. Sarana SMP Negeri 12 Palopo.....	47
Tabel 4.2. Prasarana SMP Negeri 12 Palopo	48
Tabel 4.3. DUK Pegawai Sipil dan Honorer SMPN 12 Palopo.....	49
Tabel 4.5. Jumlah Siswa dan Siswi Per kelas	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Izin meneliti	71
Lampiran 2. Surat Keterangan Selesai Meneliti	72
Lampiran 3. Lembar Validasi	73
Lampiran 4. Pedoman Kisi-kisi Instrumen	75
Lampiran 8. Kerangka Dokumentasi	80



ABSTRAK

Doni Alfarizi M, 2023. *“Manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di SMPN 12 Palopo”* Skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institusi Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Dr. Taqwa dan Tasdin Tahrim.

Skripsi ini membahas tentang Manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di SMPN 12 Palopo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mutu pelayanan administrasi, mengetahui manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi, dan mengetahui bagaimana meningkatkan mutu pelayanan kearsipan di SMP Negeri 12 Palopo.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dalam bentuk deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Subjek dalam penelitian ini adalah kepala sekolah, Staf Tata Usaha dan juga siswa.

Hasil penelitian di SMP Negeri 12 Palopo Mutu pelayanan administrasi di SMPN 12 Palopo sudah berjalan dengan baik khususnya dalam mengatur kearsipan sekolah. Pengelolaan arsip dimulai dari penerimaan surat masuk, dilanjutkan dengan proses pencatatan di buku agenda. Untuk surat keluar dicatat di buku agenda, kemudian dicetak sebanyak dua lembar untuk disimpan sebagai arsip. Langkah penyimpanan diawali dengan melakukan pengecekan berkas atau dokumen, kemudian dilakukan pengelompokan berdasarkan jenisnya. Pengelompokan arsip dilakukan dengan memberikan kode pada setiap arsip, hal ini dilakukan agar jika suatu saat arsip tersebut dibutuhkan tidak memerlukan waktu yang lama untuk mencarinya.

Meningkatkan mutu pelayanan administrasi di SMP Negeri 12 Palopo dengan Mengoptimalkan pengorganisasian yang terstruktur, serta memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar selalu loyal terhadap organisasi.

Upaya peningkatkan pelayanan kearsipan di SMPN 12 Palopo yaitu dengan menugaskan staf untuk mengatur kearsipan dan melayani customer. Selain staf, peserta didik juga ikut serta dalam menjaga fasilitas arsip sekolah dengan menyimpan kembali fasilitas arsip sekolah yang telah digunakan agar tetap aman.

Kata kunci : Kearsipan, pengelolaan dan pelayanan.

ABSTRACT

Doni Alfarizi M, 2023. "Archive management in improving the quality of administrative services at SMPN 12 Palopo" Thesis, Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Islamic Religious Institutions, Palopo State. Supervised by Dr. Taqwa and Tasdin Tahrir.

This thesis discusses archives management in improving the quality of administrative services at SMPN 12 Palopo.

Problems that often arise in archiving are the number of archives increasing while the amount of storage is limited. This problem often occurs in offices, especially if storage space is limited, it will be difficult to organize archives, if you process documents incorrectly, it will result in a waste of costs, time and energy required. To be able to organize archive management effectively and efficiently, employees are needed who can organize archives according to existing procedures. The aim of this research is to determine archival planning and implementation obstacles in improving the quality of administrative services.

The method used in this research is a qualitative method in descriptive form, the subjects in this research are school principals, administrative staff and also students. The research results show that archive management planning improves service quality. The success of archives management at SMPN 12 Palopo can be seen from the four management functions that have been carried out well, including planning, organizing, implementing. Planning in management has been well attempted, for future planning stages there will be more focus on a special room for archival maintenance so that the archives can be protected and better organized. Obstacles in improving the quality of administrative services are a special room for archives so that the archives ensure better security and special care for old archives so that they do not become obsolete and better guarantee the quality of the archives. Apart from that, facilities are also inadequate, such as filing cabinets. With a filing cabinet, the archives will be neatly arranged and structured, making it easier for us to find the archives we need at any time.

Keywords: Archives, management and services.

دوني الفارسي، 2023. "إدارة الأرشيف في تحسين جودة الخدمات الإدارية في SMPN 12 بالوبو" أطروحة، برنامج

دراسة إدارة التعليم الإسلامي، كلية التربية وتدريب المعلمين، المؤسسات الدينية الإسلامية، ولاية بالوبو، إشراف الدكتور تقوى وناسدين تحريم. .
تتناول هذه الأطروحة إدارة المحفوظات في تحسين جودة الخدمات الإدارية في SMPN 12 Palopo. المشاكل التي تنشأ غالبًا في الأرشيف هي زيادة عدد المحفوظات بينما تكون كمية التخزين محدودة. تحدث هذه المشكلة غالبًا في المكاتب، خاصة إذا كانت مساحة التخزين محدودة، فسيكون من الصعب تنظيم الأرشيف، وإذا قمت بمعالجة المستندات بشكل غير صحيح، فسيؤدي ذلك إلى إهدار التكاليف والوقت والطاقة المطلوبة. لكي تتمكن من تنظيم إدارة الأرشيف بفعالية وكفاءة، هناك حاجة إلى موظفين يمكنهم تنظيم الأرشيف وفقًا للإجراءات الحالية. يهدف هذا البحث إلى تحديد معوقات التخطيط والتنفيذ الأرشيفي في تحسين جودة الخدمات الإدارية. الطريقة المستخدمة في هذا البحث هي الطريقة النوعية في شكل وصفي، والموضوعات في هذا البحث هي مديري المدارس والموظفين الإداريين وكذلك الطلاب. أظهرت نتائج البحث أن تخطيط إدارة الأرشيف يحسن جودة الخدمة. يمكن ملاحظة نجاح إدارة الأرشيف في SMPN 12 Palopo من خلال وظائف الإدارة الأربع التي تم تنفيذها بشكل جيد، بما في ذلك التخطيط والتنظيم والتنفيذ. لقد تمت تجربة التخطيط في الإدارة بشكل جيد، وبالنسبة لمراحل التخطيط المستقبلية سيكون هناك تركيز أكبر على غرفة خاصة لصيانة الأرشيف بحيث يمكن حماية الأرشيف وتنظيمه بشكل أفضل. تتمثل العقبات التي تعترض تحسين جودة الخدمات الإدارية في إنشاء غرفة خاصة للأرشيف بحيث تضمن الأرشيفات أمناً أفضل ورعاية خاصة للأرشيفات القديمة حتى لا تصبح عتيقة وتضمن جودة الأرشيفات بشكل أفضل. وبصرف النظر عن ذلك، فإن المرافق أيضاً غير كافية، مثل خزائن الملفات، ومع وجود خزانة الملفات، سيتم ترتيب الأرشيف وتنظيمه بشكل أنيق، مما يسهل علينا العثور على الأرشيف الذي نحتاجه في أي وقت.

الكلمات المفتاحية: الأرشيف، الإدارة والخدمة.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen kearsipan adalah rangkaian kegiatan mengelola seluruh unsur yang digunakan dalam proses pengurusan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan dan pengendalian atau pengawasan terhadap arsip dan sumber daya yang ada untuk pengurusan kearsipan seperti pegawai kearsipan, fasilitas kearsipan dan keuangan yang digunakan untuk membiayai pelaksanaan kegiatan kearsipan.¹ Arsip adalah himpunan tulisan atau catatan-catatan tertulis yang berhubungan dengan penggunaan arsip. Bagi lembaga pendidikan, arsip berfungsi sebagai gudang pengetahuan dan sarana pengarsipan dan pelestarian sejarah kebijakan dan prosedur sekolah. Sama halnya dengan *National Archives and Record Administration* yang menyebutkan “*An archives is a place where people can go to gather firsthand facts, data, and evidence from letters, reports, notes, memos, photographs, and other primary sources*” maksudnya adalah Arsip menggunakan sumber-sumber primer seperti surat, laporan, catatan, memorandum, foto, dan dokumen lainnya, seseorang dapat mempelajari sejarah suatu organisasi atau lembaga tertentu. Seiring kemajuan organisasi, arsip akan terus bertambah. Untuk menemukan arsip lebih cepat, diperlukan pengelolaan arsip yang efisien.²

¹ Zulkifli Amsyah, *Manajemen Sistem Informasi*, (Jakarta: renika cipta, 2003) 4-6

² Agus Sugiharto and Wahyono Teguh, *Manajemen Kearsipan Elektronik* (Yogyakarta: Gava Media, 2014).

Menurut Amsyah manajemen adalah pekerjaan pengurusan arsip yang meliputi pencatatan, pengendalian dan pendistribusian penyimpanan dan pemusnahan, kearsipan mempunyai peranan penting sebagai pusat ingatan, sebagai pusat informasi, sebagai alat pengawasan, yang sangat di perlukan dalam setiap organisasi, perencanaan, penganalisaan, pengembangan, pengambilan keputusan, pembuatan laporan dan pertanggung jawaban.³

Salah satu bagian terpenting dalam dunia pendidikan merupakan arsip yang dikelola oleh sekolah. Manajemen arsip dilakukan oleh tata usaha dikenal dengan sebutan TU. Tugas pokok TU adalah penyederhanaan beban kerja tulis menulis, olehnya itu diperlukan sistem pengaturan kearsipan atau dikenal dengan manajemen kearsipan. Rangkaian kegiatan bersama sekelompok manusia secara sistematis untuk menjalankan roda suatu usaha atau misi organisasi sehingga dapat terlaksana sebagaimana mestinya disebut administrasi. Setiap institusi ada bagian tata usaha yang bertugas mengatur sistem kearsipan yang ada didalam pendidikan. Mutu pelayanan dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk mencapai kepuasan dari konsumen. Mutu layanan administarasi merupakan salah satu upaya yang dilakukan pegawai bagian administrasi dalam memberikan kepuasan layanan kepada pihak yang dilayani dilingkungan sekolah.⁴

Arsip merupakan rekaman informasi baik yang tercatat secara tekstual, gambar maupun audio visual yang dibuat oleh organisasi baik organisasi publik

³ Yuni Lailatus Sakdiyah, Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan, Vol 4 No.4 April 2014. Pengelolaan Arsip Pada Unit Tata Usaha di SMA Al Islam Krian, (universitas negeri surabaya),41.

⁴ Miftahul Janna, *Manajemen Kearsipan dalam meningkatkan Mutu Layanan Administrasi* di MIN Sungai Tarab (2018) 3-4

maupun privat dan disimpan dengan menggunakan berbagai media.⁵ Pentingnya arsip sebagai pusat ingatan dan sumber informasi, pemerintah Indonesia memberlakukan undang-undang nomor 43 tahun 2009 tentang kearsipan tentang kearsipan Bab 1 Pasal 1 poin ke 2. Disebutkan bahwa arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh Negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.⁶

Administrasi adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berupa proses pengelolaan usaha kerja sama sekelompok manusia yang bergabung dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya agar efektif dan efisien. Keberadaan tenaga administrasi di jenjang pendidikan dalam proses pembelajaran sangat diperlukan demi terciptanya sekolah yang bermutu. Sebagai salah satu dalam proses pembelajaran, tugas dan fungsi tenaga administrasi di jenjang pendidikan tidak dapat dilakukan oleh pendidik. Administrasi juga merupakan pekerjaan pelayanan untuk kelancaran proses pembelajaran, memerlukan kompetensi yang berbeda dengan kompetensi yang disyaratkan untuk pendidik. Layanan administrasi sekolah yang selama ini dikenal dengan istilah tata usaha, sering dipersepsi keliru dan dianggap tidak penting oleh sebagian masyarakat.

⁵ Sovia Rosalin, Manajemen Arsip Dinamis, Malang: UB Press (2017) 3.

⁶ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan, Bab I Pasal I poin ke 2

Mutu pelayanan administrasi dalam penelitian ini adalah administrasi yang bisa diandalkan daya tangkap yang bagus, dan terbuktinya pelayanan administrasi baik. Pelayanan administrasi disekolah akan meningkat jika admisnistrasi fasilitas terorganisasi dengan baik, maka akan memengaruhi kuliatas pengambil keputusan. Dalam proses pelaksanaannya, manajemen mempunyai tugas-tugas khusus yang harus dilaksanakan. Tugas-tugas khusus itulah yang biasa disebut sebagai fungsi-fungsi manajemen. Mengenai pentingnya suatu perencanaan, ada beberapa konsep yang tertuang dalam Al-Quran dan Hadist. Diantara ayat Al-Quran yang terkait dengan fungsi perencanaan adalah Surat Al Hasyr/59 :18

﴿يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَارْتَقِبُوْا لِحٰكْمِ اللّٰهِ اِنَّ اللّٰهَ

خَيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ

Terjemahnya:

Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat). Bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan⁷.

Tafsir Jalalain memaknai Q.S. Al Hasyr: 18 yaitu Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah, dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah dia perbuat untuk hari esok (Akhirat), yakni untuk hari kiamat, dan bertakwalah kepada Allah Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu

⁷ Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemah, (Jakarta: Halim Publishing and Distribusing), 2013

kerjakan⁸. Dari ayat tersebut dapat diketahui bahwa Allah memberikan perintah kepada hambaNya untuk menjalankan setiap perintahNya dan menjauhi segala laranganNya. Dan Allah juga memerintahkan kepada hambaNya untuk memberikan perhatian (perencanaan) untuk segala aktivitas-aktivitasnya agar dapat membawa manfaat untuk kedepannya dan disesuaikan dengan syari'at yang telah ditetapkan.

Semua lembaga pendidikan memiliki manajemen kearsipan sebagai salah satu meningkatkan mutu layanan administrasi, salah satunya adalah SMP Negeri 12 Palopo. Dalam meningkatkan mutu layanan administrasi dibutuhkan pekerja yang profesional.

حَدَّثَنَا أَحْمَدُ، قَالَ : نَا مُصْعَبُ، قَالَ : نَا بَشْرُ بْنُ السَّرِيِّ، عَنْ مُصْعَبِ بْنِ ثَابِتٍ، عَنْ هِشَامِ بْنِ عُرْوَةَ، عَنْ أَبِيهِ. عَنْ عَائِشَةَ، أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : إِنَّ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقَنَهُ. (رَوَاهُ الطَّبْرَانِيُّ).

Artinya: “Telah menceritakan kepada kami Ahmad, ia berkata: Telah menceritakan kepada kami Mush’ab, ia berkata: Telah menceritakan kepada kami Bisyr ibn As-Sariy, dari Mush’ab ibn Tsabit, dari Hisyam bin ‘Urwah, dari bapaknya. Dari ‘Aisyah, bahwasanya Rasulullah saw. bersabda: Sesungguhnya Allah ‘Azza Wajalla mencintai seseorang yang apabila bekerja mengerjakannya secara profesional (itqan)”. (HR. Ath- Thabrani).⁹

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa maksud dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan mempelajari tentang bagaimana administrasi dan pengarsipan di SMP Negeri 12 Palopo. Maka dalam hal ini peneliti mengambil

⁸ Al Imam Jalaluddin Muhammad bin Ahmad. *Tafsir Jalalain*, Surabaya: PT. eLBA Fitrah Mandiri Sejahtera. 2015

⁹Al-Hafizh Abu Al-Qasim Sulaiman bin Ahmad Ath-Thabrani, *Al-Mu'jamu Al-Awsath*, Juz. 1, No. 897, (Cairo-Mesir: Darul Haramain, 1995)

judul skripsi mengenai “*Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di SMP Negeri 12 Palopo*”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah suatu pertanyaan yang akan dicari jawabanya melalui pengumpulan data. Berdasarkan latar belakang kualitas pengelolaan dan pelayanan administrasi menjadi fokus kajian ini. Berikut rincian pertanyaan penelitian:

1. Bagaimanakah mutu pelayanan administrasi di SMPN 12 Palopo?
2. Bagaimanakah manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di SMPN 12 Palopo?
3. Bagaimana meningkatkan mutu pelayanan kearsipan di SMPN 12 Palopo Palopo?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui mutu pelayanan administrasi di SMPN 12 Palopo
2. Untuk mengetahui manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di SMPN 12 Palopo
3. Untuk mengetahui bagaimna meningkatkan mutu pelayanan kearsipandi SMPN 12 Palopo.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat dalam dunia pendidikan.

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Manfaat teoritis dari penelitian ini yaitu dapat dijadikan sebagai pengembangan ilmu pendidikan sesuai dengan teori pembelajaran yang berkaitan dengan manajemen kearsipan di sekolah dan sebagai referensi untuk penelitian

2. Manfaat Praktis

a. Bagi sekolah

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat menjadi bahan masukan positif, bahan dokumentasi historis dan bahan evaluasi sehingga adanya peningkatan mutu pelayanan administrasi dengan pengelolaan arsip.

b. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan bisa menambahkan wawasan dan pengalaman guna memperoleh sebuah ilustrasi yang nyata mengenai pengelolaan arsip dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

1. Adinda Aulia & Rudi Kurniawan (2022) “Manajemen Kearsipan Digital dalam Upaya Meningkatkan Mutu Sistem Penyimpanan Dokumen Kepegawaian di Kota Banda Aceh: Hambatan dan Tantangan”. Hasil penelitian menunjukkan, (1) kurangnya pemahaman akan pentingnya arsip oleh oleh anggota organisasi, (2) belum diusahakan mengenai pedoman peminjaman arsip demikian bahwa setiap pegawai meminjam arsip demikian bahwa setiap pegawai meminjam berkas tanpa aturan yang jelas, (3) tidak ada perencanaan mengenai penyusunan arsip demikian, bahwa perpustakaan menumpuk tidak lagi ditampung.¹ Adapun perbedaan dalam dalam penelitian ini terletak pada mutu sistem penyimpanan dokumen kepegawaian, responden, lokasi Sedangkan persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang manajemen kearsipan dan metode yang digunakan sama.

2. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Suci Safitri (2022) “Manajemen Kearsipan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan administrasi tata usaha di MAS Plus Padang Ganting”. Hasil penelitian menunjukkan (1) Proses perencanaan dalam kegiatan kearsipan tidak melakukan perencanaan terlebih dahulu, perencanaan hanya dilakukan apabila telah banya arsip-arsip yang

¹Adinda Aulia & Rudi Kurniawan “Manajemen Kearsipan Digital dalam Upaya Meningkatkan Mutu Sistem Penyimpanan Dokumen Kepegawaian di Kota Banda Aceh: Hambatan dan Tantangan” *Asia-Pacific Journal Of Public Policy* 08 no. 01 (2022) 16-24 <https://journal.stianasional.ac.id/index.php/humanis>.

menumpuk atau biasanya dilakukan hanya dalam satu periode saja, bahkan setiap akhir tahun ajaran. (2) Proses pengorganisasian manajemen kearsipan sebagai upaya meningkatkan layanan administrasi telah memiliki pembagian tugas dari masing-masing pegawai yang mempunyai tanggung jawab dan memiliki 4 orang pegawai TU yang masing-masing darinya memiliki pekerjaan yang berbedasatu dengan yang lain. (3) Proses pelaksanaannya dilakukan secara bersama-sama terutama dalam hal layanan administrasi, namun yang memiliki tugas atau tanggung jawab penuh terhadap kegiatan kearsipan adalah kaur tata usaha sendiri, (4) Proses bentuk pengawasan dilakukan oleh kepala sekolah ialah dengan melakuan pengawasan seperti adanya kontrak kerja dari kemenag, adanya rencana kegiatan harian tata usaha maupun guru direkap, dan setelah itu diketahui oleh kepala sekolah.² Adapun perbedaan dalam dalam penelitian ini yaitu upaya meningkatkan mutu pelayanan administrasi tata usaha, responden, dan lokasi penelitian. Sedangkan persamaan dalam penelitian ini sama-sama mendeskripsikan manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu layanan administrasi dan metode yang digunakan sama.

3. Penelitian M.Fathulloh yang berjudul “Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Di MI Khoirul Huda dan SDN Pabean 2 Sedati Sidoarjo. Hasil penelitan menunjukan 1) Pengelolaan Arsip sangat penting bagi madrasah atau sekolah, sehingga proses pengelolaan arsip

²Suci Safitri, “*Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Tata Usaha Di Mas Plus Padang Ganting*” Manejem Pendidikan Islam IAIN Batusangkar 2022

yang ada di MI Khoirul Huda dan SDN Pabean 2 Sedati Sidoarjo melakukannya dengan baik dari penyimpanannya, pemindahannya, penyerahannya, pemusnahannya serta penemuan kembali arsip yang dibutuhkan. 2) Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi di MI Khoirul Huda dan SDN Pabean 2 Sedati Sidoarjo berdasarkan penelitian masing-masing lokasi memiliki 2 faktor pendukung dan 1 faktor penghambat. Sehingga dengan mengetahui faktor tersebut maka dengan mudah dapat meningkatkan mutu pelayanan administrasi madrasah atau sekolah.³

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Yang Relevan

Nama Peneliti	Persamaan	Perbedaan
Adinda Aulia & Rudi Kurniawan Manajemen Kearsipan Digital dalam Upaya Meningkatkan Mutu Sistem Penyimpanan Dokumen Kepegawaian di Kota Banda Aceh: Hambatan dan Tantangan	1. Metode kualitatif 2. Teknik pengumpulan data dengan wawancara dan dokumentasi.	1. seperti responden, lokasi 2. topik yang dikaji
Suci Safitri Manajemen Kearsipan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan administrasi tata usaha di MAS Plus Padang Ganting	1. Metode kualitatif 2. Teknik pengumpulan data dengan wawancara dan dokumentasi.	1. Objek penelitian 2. Pokok bahsan
M.Fathulloh Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Di MI Khoirul Huda dan SDN Pabean 2 Sedati Sidoarjo	1. Mendeskripsikan pengelolaan arsip dalam meningkatkan mutu layanan administrasi 2. Metode penelitian	1. Responden 2. Lokasi penelitian 3. Topik yang dikaji.

³M. Fathulloh, "Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Di Mi Khoirul Huda Dan Sdn Pabean 2 Sedati Sidoarjo" Manejemen Pendidikan Islam UIN Sunan Ampel Surabaya 2022

B. Landasan Teori

1. Manajemen Kearsipan

Manajemen kearsipan biasanya dikenal dengan istilah pengelolaan system kearsipan. Pekerjaan bahkan kegiatan yang dilakukan berhubungan dengan pengurusan arsip disebut manajemen kearsipan, dengan kata lain manajemen kearsipan adalah pekerjaan mengurus arsip meliputi pencatatan, pengendalian, pendistribusian, penyimpanan, pemeliharaan, pengawasan dan penghapusan arsip yang tercipta, jadi pekerjaan arsip meliputi siklus “kehidupan” arsip dari lahir hingga mati. Jika arsip merupakan kumpulan tulisan atau catatan yang terjadi dalam organisasi, maka pekerjaan yang berhubungan dengan kegiatan penggunaan arsip disebut manajemen kearsipan.⁴ Ketika manajemen kearsipan kurang baik, maka sulit untuk mendapatkan kembali data-data serta surat-surat yang tersimpan jika diperlukan maka pekerjaan akan memakan waktu yang lama, bahkan akan menghambat dalam menentukan keputusan serta membuat laporan. Berdasarkan defenisi para ahli penulis dapat menyimpulkan bahwa manajemen kearsipan adalah proses pengaturan atau pengelolaan perkantoran yang berhubungan dengan segala bentuk surat atau dokumen bahkan naskah yang bertujuan untuk mempermudah dalam menemukan kembali dokumen ketika diperlukan. Maka dari itu dalam pelaksanaan manajemen kearsipan seorang manajer atau pengelola kearsipan harus dapat mengola seluruh unsur yang terlibat

⁴Donni, Agus. *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien dan Profesional*. Bandung: Alfabeta. 2013

dalam proses pengurusan arsip sehingga pekerjaan perkantoran mudah dicapai dengan efektif dan efisien.

Pengelolaan adalah kegiatan membantu orang lain dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.⁵ Di setiap perusahaan, instansi, atau kantor, fungsi pengelolaan tidak dapat dipisahkan dari aktivitas sumber daya manusia. Administrator yang hebat umumnya bekerja dengan tahapan administrasi yang bermanfaat, seperti persiapan khusus, penyusunan, koordinasi, dan pengendalian. Dengan demikian, tujuan yang diharapkan pasti dapat dicapai dengan tepat.

Kearsipan mencakup semua langkah yang terlibat dalam melestarikan konteks historis dokumen, mulai dari pembuatannya hingga kehancurannya. Arsip adalah kumpulan teks yang dianggap sistem berguna untuk tujuan tertentu dan menyimpannya agar mudah diakses saat dibutuhkan. Dalam pandangan Moekijat, arsip lebih mementingkan pencarian daripada penyimpanan informasi.⁶ Jadi Pengelolaan arsip yang dimaksud penelitian ini adalah serangkaian kegiatan yang dimana untuk melindungi dokumen yang penting dari hal-hal yang tidak diinginkan, kegiatan pengelolaan arsip ini terdiri dari penyimpanan, pemindahan, pemusnahan, penyerahan dan penemuan kembali arsip ketika dibutuhkan.

Kearsipan memiliki peran sebagai “pusat ingatan”, sebagai “sumber informasi” dan “sebagai alat pengawasan” yang diperlukan dalam setiap organisasi dalam rangka kegiatan perencanaan, penganalisaan, pengembangan, perumusan, kebijaksanaan, pengambilan keputusan, pembuatan laporan, pertanggung jawaban,

⁵R Terry George, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013). 168

⁶Armida Asriel Silvia, *Manajemen Kearsipan* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018).2

penilaian dan pengendalian sebetul-betulnya. Kerasipan adalah salah satu jenis pekerjaan kantoran atau pekerjaan tata usaha yang banyak dilakukan oleh badan pemerintah, maupun badan swasta. Kerasipan berkaitan dengan pekerjaan yang berhubungan dengan menyimpan surat-surat, dokumen-dokumen kantor lainnya, kenyataannya bidang kearsipan belum mendapatkan perhatian yang wajar dalam jaringan informasi. Maka dipandang untuk segera memberikan petunjuk kerja yang praktis, sebagaimana arsip-arsip tersebut diterima dan dipergunakan kembali. Kerasipan adalah proses penciptaan, penerimaan, pengumpulan, pengaturan, pengendalian, pemeliharaan, perawatan dan penyimpanan. Apabila arsip-arsip tersebut tidak berguna maka harus dimusnahkan.⁷

2. Fungsi dan Tujuan Arsip

Bagi organisasi kearsipan merupakan penunjang dalam kelancaran kegiatan operasional. Melalui kearsipan, informasi data penting didapatkan dengan cepat dan tepat. Perjalanan organisasi dapat dilihat dari data-data arsip yang tersimpan. Oleh karena itu, kearsipan yang baik harus dilaksanakan. Adapun fungsi kearsipan Alat penyimpanan warkat :⁸

- a) Alat bantu perpustakaan, khususnya pada organisasi besar yang menyelenggarakan sistem sentralisasi.
- b) Alat bantu bagi pimpinan dan manajemen dalam mengambil keputusan
- c) Alat perekam perjalanan organisasi

⁷Suci safitri Manajemen Kearsipan dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Tata Usaha di MAS Plus Padang Ganting “.2022. 10

⁸Dewi Anggrawati, Membuat Dan Menjaga Sistem Kearsipan (Bandung: Amico, 2005). 18

- d) Mengefektifkan dan mengefesiensikan pekerjaan
- e) Alat untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi organisasi
- f) Alat untuk memberikan keterangan yang diperlukan bagi yang membutuhkan data
- g) Sumber informasi peristiwa dan kegiatan yang terjadi di kantor.

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

- 1) Menjamin ketersediaan arsip yang autentik dan terpercaya sebagai alat bukti yang sah.
- 2) Menjamin terciptanya arsip dari kegiatan yang dilakukan oleh lembaga Negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan dan perseorangan, serta ANRI sebagai penyelenggaraan kearsipan nasional.
- 3) Menjamin terwujudnya pengelolaan arsip yang andal dan pemanfaatan arsip sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 4) Menjamin perlindungan kepentingan Negara dan hak-hak keperdataan rakyat melalui pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang autentik yang terpercaya.
- 5) Mendinamiskan penyelenggaraan kearsipan nasional sebagai suatu sistem yang komprehensif dan terpadu.
- 6) Menjamin keselamatan dan keamanan arsip sebagai bukti pertanggungjawaban dalam kehidupan bermasyarakat bangsa dan Negara.
- 7) Menjamin keselamatan aset nasional dalam bidang ekonomi, social, politik, budaya, pertahanan, serta keamanan sebagai identitas dan jati diri bangsa.

- 8) Meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang autentik dan terpercaya.

Widjya dalam buku Donni Juni Priansa menyatakan bahwa tujuan dari kearsipan adalah:

- a) Menyimpan surat dengan aman dan mudah selama diperlukan
- b) Menyiapkan surat setiap kali saat diperlukan
- c) Mengumpulkan bahan-bahan yang mempunyai sangkut paut dengan suatu masalah yang perlukan sebagai pelengkap.⁹

Lebih lanjut dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang kearsipan dikutip dari Alviyanti, penyelenggara kearsipan memiliki 8 tujuan diantaranya:¹⁰

- 1) Menjamin terciptanya arsip dari kegiatan yang dilakukan oleh lembaga Negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan dan perseorangan , serta Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) sebagai penyelenggara kearsipan nasional.
- 2) Menjamin ketersediaan arsip yang autentik dan terpercaya sebagai alat bukti yang sah.
- 3) Menjamin terwujudnya pengelolaan arsip yang handal dan pemanfaatan arsip sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

⁹Donni Juni, Agus. 2013. Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien dan Profesional. Bandung: Alfabeta.

¹⁰Alvyanti Praditya Della, (2015), pengelolaan arsip SMA Negeri di Yogyakarta ,skripsi, fakultas ilmuPendidikan Universitas Negeri Yogyakarta

- 4) Menjamin perlindungan kepentingan Negara dan hak-hak keperdataan rakyat melalui pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang autentik dan terpercaya.
- 5) Mendinamiskan penyelenggara kearsipan nasional sebagai suatu system yang komprehensif dan terpadu.
- 6) Menjamin keselamatan dan keamanan arsip sebagai bukti pertanggung jawaban dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.
- 7) Menjamin keselamatan asset nasional dalam bidang ekonomi , sosial , politik, budaya, pertahanan, serta keamanan sebagai identitas dan jati diri bangsa.
- 8) Meningkatkan kualitas pelayanan public dalam pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang autentik dan terpercaya.

3. Prosedur Pengarsipan

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

a. Prosedur pencatatan dan pengendalian

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

b. Buku agenda

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

1) Buku Agenda Tunggal

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

2) Buku Agenda Berpasangan

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

3) Buku Agenda Kembar

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

c. Lembar Disposisi

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

d. Kartu Kendali

Surat digolongkan menjadi 3 yaitu rahasia, biasa, dan penting. Untuk surat kategori rahasia dan penting akan digunakan lembar pengantar, tetapi untuk kategori penting akan menggunakan kartu kendali. d. Sistem Pengarsipan Sistem penempatan didalam didalam almari arsip dilakukan dengan beberapa cara antara lain :

1) Sistem Nomor

Penggolongan dokumen berdasarkan nomor atau kode, lalu penyimpanan berdasarkan urutan nomor. Misalnya, surat keputusan, dll. Bila digunakan sistem nomor, juru arsip harus mengadakan pengelompokan warkat-warkat yang ada menurut permasalahannya. Baru kemudian diberikan nomor dibelakangnya.

2) Sistem Abjad

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

3) Sistem Geografis

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

4) Sistem Subjek

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

5) Sistem Kronologis

Sistem kronologis adalah sistem penyimpanan dokumen digolongkan menurut urutan waktu. Penggolongan menurut waktu misalnya tanggal, bulan, tahun atau decade. Biasanya sistem ini diterapkan dengan diikuti sistem lain. Misalnya, setelah digolongkan menurut waktu, lalu menurut abjad. Contoh pengarsipan dengan kronologis adalah dokumen tentang surat masuk, surat-surat penting yang belum dijawab, dan lain sebagainya.

4. Sistem Pengarsipan

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

a) Sistem Nomor

Penggolongan dokumen berdasarkan nomor atau kode, lalu penyimpanan berdasarkan urutan nomor. Misalnya, surat keputusan, dll. Bila digunakan sistem nomor, juru arsip harus mengadakan pengelompokan warkat-warkat yang ada menurut permasalahannya. Baru kemudian diberikan nomor dibelakangnya.

b) Sistem Abjad

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

c) Sistem Geografis

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

d) Sistem Subjek

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

e) Sistem Kronologis

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

pengarsipan dengan kronologis adalah dokumen tentang surat masuk, surat-surat penting yang belum dijawab, dan lain sebagainya.¹¹

5. Mutu Pelayanan Administrasi

Tata usaha dalam arti luas adalah administrasi, administrasi yaitu proses penyeluruhan yang melibatkan semua pihak yang mewujudkan cita-cita bersama, sementara itu administrasi adalah proses kerjasama seluruh kekuatan untuk mewujudkan sekolah yang berkualitas. Sedangkan administrasi pendidikan adalah pembinaan, pengawasan dan pelaksanaan dari segala sesuatu yang berhubungan dengan urusan-urusan sekolah. Tata usaha sebagai salah satu unsur dari administrasi merupakan pelayanan terhadap penyelenggaraan usaha kerjasama, yang meliputi kegiatan pencatatan, pengiriman, dan penyimpanan bahan keterangan. Wujud daripada keterangan-keterangan yang merupakan saran pokok dari kegiatan tata usaha dapat berupa surat-menyurat, formulir, kartu-kartu, daftar-daftar, gambar, foto-foto, dan benda lainnya yang dapat memberi keterangan¹²

Menurut Engkoswara, Administrasi Pendidikan adalah suatu ilmu. Dalam hal ini dapat diartikan suatu ilmu yang mempelajari bagaimana menata sumber daya pendidikan (manusia, sumber belajar, dan fasilitas) untuk mencapai tujuan pendidikan secara optimal, dan produktif, serta bagaimana menciptakan suasana yang baik bagi manusia yang turut serta dalam pencapaian tujuan pendidikan yang disepakati bersama.¹³

¹¹Jamaluddin. Manajemen Mutu Teori Dan Aplikasi Pada Lembaga Pendidikan. Jambi: Pusaka, 2017.

¹²Suardi Rudi, Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000 Penerapan Untuk Mencapai TQM (Jakarta: PPM, 2004). 3

¹³Engkoswara, Administrasi Pendidikan, (Bandung: Alfabeta, 2011)

Berbicara tentang mutu berarti bicara tentang sesuatu bisa barang atau jasa. Barang yang bermutu adalah barang yang sangat bernilai bagi seseorang. Barang tersebut secara fisik sangat bagus, indah, elegant, mewah, antik, tidak ada cacatnya, awet, kuat, dan ukuran-ukuran lainnya yang biasanya berhubungan dengan kebaikan (*goodness*), keindahan (*beauty*), kebenaran (*truth*), dan idealitas. Hampir semua orang ingin memilikinya tetapi hanya sedikit saja yang dapat menjangkaunya..

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

Konsep proses tersebut didasarkan atas asumsi bahwa pendidikan sebagai

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

Melebihi dari yang dibayangkan dan diinginkan

- a) Kesesuaian antara keinginan dengan kenyataan pelayanan
- b) Sangat cocok dalam pemakaian
- c) Selalu dalam perbaikan dan penyempurnaan terus menerus
- d) Dari awal tidak ada kesalahan
- e) Membanggakan dan membahagiakan pelanggan
- f) Tidak ada cacat atau rusak.

Mutu dapat juga digunakan sebagai suatu konsep yang relatif. Pengertian ini digunakan dalam TQM. Definisi relatif tersebut memandang mutu bukan sebagai suatu atribut produk atau layanan, tetapi sesuatu yang dianggap dari produk atau layanan tersebut. Mutu dapat dikatakan ada apabila layanan memenuhi sebuah spesifikasi yang ada. Produk atau layanan yang memiliki mutu, dalam konsep relatif ini tidak harus mahal dan eksklusif. Produk atau layanan tersebut bisa cantik, tapi tidak harus selalu demikian. Produk atau layanan tersebut tidak harus special, tapi ia harus asli, wajar dan familiar.¹⁴

¹⁴Setia. Christopher Lovelock, dkk, Pemasaran Jasa, (Jakarta:Erlangga), 2013

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

Bagi setiap usaha kerja sama yang ingin maju dan berkembang, maka pekerjaan tata usaha merupakan keharusan dan pengelolaannya harus pula dengan tertib dan teratur pada setiap kantor yang telah dimilikinya. Jadi pengertian mutu administrasi menurut penulis ialah segala sesuatu yang berhubungan dengan bidang administrasi dikelola dan dihidangkan sesuai syarat dan keinginan pelanggan.

6. Fungsi Administrasi Pendidikan

Fungsi Administrasi Pendidikan Pekerjaan tata usaha yang sudah diutarakan bukanlah suatu pekerjaan yang berdiri sendiri. Pekerjaan tata usaha selalu berhubungan dengan pekerjaan-pekerjaan lainnya di dalam setiap satuan organisasi. Oleh karena itu, pekerjaan tata usaha menyediakan informasi-informasi dan catatan-catatan yang diperlukan dalam usaha melaksanakan dan mencapai fungsi-fungsi pokok organisasi. Dapat dikatakan bahwa pekerjaan tata usaha merupakan

fungsi pekerjaan pemberi bantuan (*facilitating function*). Dapat dinyatakan pula bahwa pekerjaan tata usaha merupakan alat bagi manajemen dalam melaksanakan seluruh aktivitas manajerialnya yang meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), pengawasan (*controlling*), dan pengambilan keputusan (*decision making*).

William H. Newman menyebut “*The Work Of Administrator/Manager*” dapat dibagi menjadi 5 proses (dengan akronim *POASCO*) yaitu:¹⁵

1) Perencanaan atau *Planning*,

Perencanaan ini meliputi serangkaian keputusan- keputusan termasuk penentuan-penentuan tujuan, kebijaksanaan, membuat program-program menentukan metode dan prosedur serta menetapkan jadwal waktu pelaksanaan.

2) Pengorganisasian (*organizing*),

Pengorganisasian yaitu pengelompokan kegiatan-kegiatan yang di wadahkan dalam unit-unit untuk melaksanakan rencana dan menetapkan hubungan antara pemimpin dan bawahannya disetiap unit.

3) Pengumpulan sumber (*Assembling Resource*),

Pengumpulan sumber berarti pengumpulan sumber-sumber yang di pergunakan untuk mengatur kegunaan daripada usaha-usaha tersebut yang meliputi personal, uang/kapital, alat-alat/fasilitas dan hal-hal lain yang diperlukan untuk melaksanakan rencana.

4) Pengendalian kerja (*Supervising*),

¹⁵Ina, Marlioni. “Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang.” Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara 5, no. 4 (2018)

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

5). Pengawasan (*controlling*),

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

Ada beberapa tambahan fungsi administrasi:

a) Pengambilan Keputusan (*Decision Making*)

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

b) Penggerakan (*Actuating*)

Penggerakan atau istilah pembimbingan menurut *The Liang Gie* merupakan aktivitas seorang manajer dalam memerintah, menugaskan, menjuruskan, mengarahkan, dan menuntun karyawan atau personel organisasi untuk

melaksanakan pekerjaan-pekerjaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.¹⁶

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

1) Membuat perencanaan,

salah satu fungsi utama dan pertama yang menjadi tanggung jawab kepala sekolah adalah membuat perencanaan atau menyusun rencana. Maka program tahunan hendaklah mencakup bidang-bidang seperti berikut: program pengajaran, kesiswaan, kepegawaian, keuangan, dan perlengkapan.

2) Menyusun organisasi,

kepala sekolah sebagai administrator pendidikan perlu menyusun organisasi sekolah yang dipimpinnya, untuk menyusun organisasi sekolah yang baik perlu diperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a) Mempunyai tujuan yang jelas.
- b) Para anggota menerima dan memahami tujuan tersebut.
- c) Adanya kesatuan arah sehingga dapat menimbulkan kesatuan tindakan, kesatuan pikiran, dsb.
- d) Adanya kesatuan perintah.
- e) Adanya keseimbangan antara wewenang dan tanggungjawan seseorang didalam organisasi itu.

¹⁶The Ling Gie, 2000. Administrasi Perkantoran Modern, Yogyakarta: Liberty. (2000)

3) Bertindak sebagai koordinator dan pengarah

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

4) Melaksanakan pengelolaan pegawai tugas-tugas yang menyangkut pengelolaan kepegawaian

ini sebagian besar dikerjakan oleh bagian tata usaha sekolah seperti pengusulan guru dan pegawai baru, kenaikan pangkat guru dan pegawai sekolah dan sebagainya. Agar pekerjaan sekolah dilakukan dengan senang, bergairah, dan berhasil baik, maka dalam memberikan tugas atau membagi tugas pekerjaan personel, kepala sekolah hendaknya memperhatikan kesesuaian antara beban dan jenis tugas dengan kondisi serta kemampuan pelaksanaannya.¹⁷

Dengan demikian fungsi-fungsi administrasi terurai menjadi: Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Pengumpulan Sumber (*AssemblingResource*), pengendalian kerja (*Supervising*), Pengawasan (*Controlling*), Penggerakan (*Actuating*), Pengambilan Keputusan (*DecisionMaking*).

7. Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya

¹⁷Purwanto Ngalim, Administrasi dan Supervisi Pendidikan, (Bandung: Remaja Rosdakarya (2005)

kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan, adanya kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen.

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

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

- a) Proses yang dilalui untuk menghasilkan produk atau layanan tersebut

b) Semua orang yang terlibat

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

Kualitas adalah sebuah harga mati manakala perusahaan atau lembaga ingin fokus pada peningkatan mutu. Istilah kualitas jasa terdiri dari dua kata, yaitu kualitas dan jasa. Kualitas memiliki banyak defenisi karena banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Montgomery seperti yang dikutip oleh Supranto dalam Edward Sallis menyatakan bahwa “*Quality is extent to which meet the requirements of people who use them*”.¹⁸

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

Kata Jasa menurut Wiengand dikutip dari Suci Safitri “diterjemahkan dari kata *service* yang dalam bahasa Latin mengandung beberapa pengertian, seperti bekerja untuk seseorang, melayani seseorang, memperhatikan orang lain,

¹⁸ Edward Sallis, *Total Quality Management in education*, (Yogyakarta: IR CiSoD, 2006)

membantu orang lain.¹⁹ Ini menunjukkan bahwa dalam memberikan jasa, harus dipertimbangkan siapa pemakai, apa yang mereka perlukan, mengapa mereka menginginkannya, pelayanan seperti apa yang mereka kehendaki, faktor apa saja yang mempengaruhi pemilihan jasa yang ditawarkan”. Dari pengertian kualitas dan jasa tersebut, maka konsep kualitas jasa pada dasarnya memadukan pengertian antara kualitas dan jasa seperti yang dikemukakan di atas. Untuk memberikan jasa layanan yang bermutu tinggi, lembaga harus memberikan suatu yang melebihi apa yang diharapkan pelanggan. Faktor terpenting dalam memberikan jasa layanan adalah “sedikit janji, banyak bukti”, hal itu dapat dijabarkan bahwa dalam memberikan jasa layanan harus selalu menjaga janji dan tidak memberikan jaminan sesuatu yang tidak diberikan”.

Berbagai perspektif mengenai kualitas layanan meliputi:

- 1) Pandangan transenden mengenai kualitas bersinonim dengan keunggulan bawaan: tanda-tanda standar dan prestasi yang tinggi. Sudut pandang ini sering diterapkan pada seni pertunjukan dan visual. Pandangan ini berpendapat bahwa orang belajar untuk mengenali kualitas hanya melalui pengalaman yang diperoleh dari paparan berulang.
- 2) Pendekatan berbasis manufaktur didasarkan pada ketersediaan dan terutama dalam memperhatikan praktik-praktik manufaktur.
- 3) Defenisi berbasis pengguna dimulai dengan premis bahwa kualitas terletak dimata orang yang melihatnya.

¹⁹Suci Safitri, “ *Manajemen Kerasipan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Tata Usaha Di Mas Plus Padang Ganting*” Manajemen Pendidikan Islam IAIN Batu Sangkar 2022

- 4) Definisi berbasis nilai mendefinisikan kualitas dalam hal nilai dan harga dengan mempertimbangkan perukaran antara kinerja dengan harga kualitas didefinisikan sebagai “keunggulan yang terjangkau”.²⁰

Maka dapat disimpulkan bahwa pengertian mutu layanan atau *quality service* adalah suatu kondisi dimana setiap tindakan atau kegiatan ditawarkan kepada pelanggan, kemudian pelanggan dapat merasa puas atas harapannya.

8. Strategi Meningkatkan Mutu Layanan

Terkhusus dalam tugas pelayanan prosedur dan metode harus benar-benar menjadi perhatian manajemen, karena itu akan menentukan kualitas dan kecepatan dalam pelayanan. Baik pelayanan manual maupun pelayanan dengan menggunakan peralatan. Mengenai teknik ada beberapa teknik manajemen yang perlu diketahui, antara lain:

a. Manajemen dengan sasaran (*Management by Objective* = MBO)

Teknik tersebut menggunakan pendekatan pada sasaran organisasi yang dijabarkan lebih lanjut sasaran unit kerja yang paling kecil. Unit kerja tersebut susah menentukan sasaran yang dituju, kemudian membuat rencana dan pengendaliannya bersama dengan unit tingkat manajemen. Dengan teknik tersebut makan semua tingkat manajemen tersusun secara sadar atas tugas-tugasnya dan bertanggung jawab penuh terhadap pencapaian yang menjadi tanggung jawabnya.

b. Manajemen hasil (*Management by Result* = MBR)

Teknik manajemen hasil, mempunyai prinsip yang sama dengan teknik

²⁰Amirudin, *Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah*, *Jurnal Kependidikan Islam* 7 no,2 (2017), 137-138

MBO, adapun perbedaanya pendekatannya pada hasil organisasi yang dapat diukur. Teknik MBR merupakan perkembangan dari MBO, hanya saja pendekatannya lebih nyata.²¹

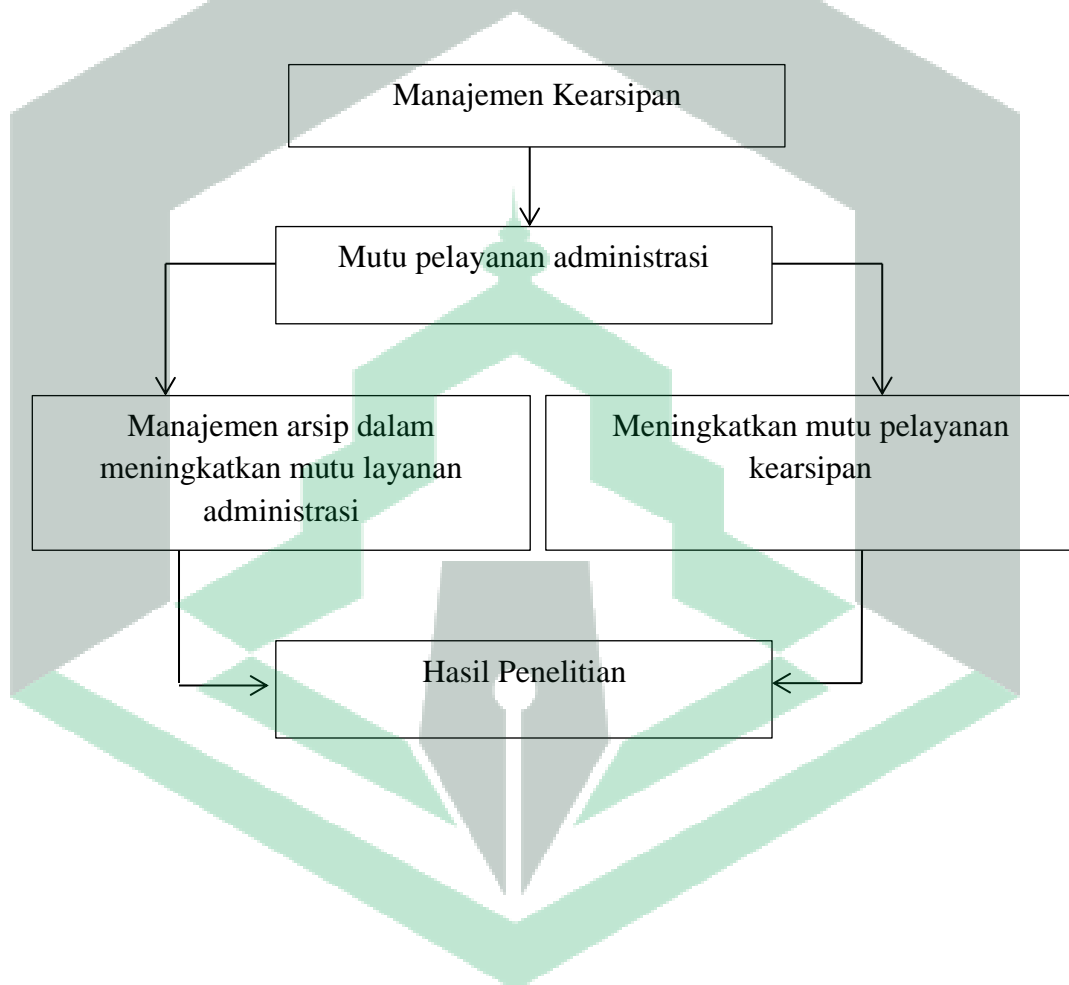
Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa strategi meningkatkan layanan itu penting. Dalam penerapannya semua unsur yang ada disekolah haruslah memiliki kesadaran dalam mewujudkan strategi meningkatkan mutu pelayanan untuk mencapai kepuasan dari pengguna jasa pendidikan. Dengan demikian diharapkan mutu pelayanan harus terus meningkat serta kegiatan dapat berjalan dengan konsusif dan terselenggara dekan baik.



²¹Neri Maslina, Manejemen Kearsipan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor KOPRS Pegawai Republik Indonesia Kabupaten Kutai. *Jurnal Administration refor.* (2014)

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir dibuat dengan tujuan untuk mempermudah penjelasan yang akan dibahas dalam penelitian. Mengenai konsep judul yang diangkat dalam penelitian ini ialah Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi di SMP Negeri 12 Palopo. Manajemen adalah bagaimana pengelolaan, pelaksanaan arsip guna meningkatkan mutu pelayanan administrasi.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Judul skripsi yang diteliti pada penelitian ini adalah manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di SMP Negeri 12 Palopo. Pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, karena pembahasannya dilakukan dengan mendeskripsikan serta menggambarkan fakta, berbentuk narasi secara menyeluruh tentang situasi dan kondisi secara terstruktur serta factual. Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh.³¹ Penelitian kualitatif ialah penelitian yang mempunyai tujuan memahami peristiwa yang dilalui oleh subyek penelitian.³² Pendekatan penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang bermula dari pola pikir induktif, kemudian didasarkan atas penyelidikan obyektif partisipatif terhadap sebuah gejala sosial.³³ Pada penelitian ini peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden dan melakukan studi pada situasi yang alami terjadi.

³¹Umar Sidiq dan Moh. Miftachul choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*, (Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019), 38.

³²Umar Sidiq dan Moh. Miftachul choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*, (Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019), 10.

³³Nursapiah Harapah, *Penelitian Kualitatif*, (Medan: Wal asri Publishing, 2020), 11.

Penelitian kualitatif dilakukan pada situasi alamiah dan bersifat penemuan. Dalam pendekatan penelitian kualitatif, peneliti adalah instrumen kunci. Oleh karena itu, peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas sehingga dapat melontarkan pertanyaan, menganalisis dan mengkonstruksi objek yang diteliti menjadi lebih jelas. Penelitian ini lebih menekankan makna dan terikat nilai.

Hakikat penelitian kualitatif adalah strategi *inquiri* yang menekankan pencarian makna, pengertian konsep, karakteristik, gejala, simbol maupun deksripsi tentang suatu fenomena, focus dan multimode, bersifat alami dan holistic, mengutamakan kualitas, menggunakan beberapa cara, serta disajikan secara naratif. Hal itu bertujuan untuk menjawab terhadap suatu fenomena atau pertanyaan melalui aplikasi prosedur ilmiah secara sistematis dengan menggunakan pendekatan kualitatif.³⁴

2. Jenis Penelitian

Berdasarkan jenis permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan pola penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fata atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu.³⁵ Adapun tujuan dari penelitian deskriptif ialah untuk membuat gambaran secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi atau daerah tertentu.³⁶

³⁴Umar sidiq dan Moh. Miftachul choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*, (Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019).

³⁵Hardani et al, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020).

³⁶Nursapiah Harapah, *Penelitian Kualitatif*, (Medan: Wal asri Publishing, 2020), 11.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi. Hal ini berdasarkan pada pengelolaan administrasi pada SMP Negeri 12 Palopo

C. Defenisi Istilah

Untuk lebih memudahkan dan menghindari adanya kesalah pahaman dalam penelitian ini, serta menghindari adanya keraguan pendapat yang berbeda maka peneliti akan menjelaskan beberapa istilah yang digunakan pada judul penelitian “Manejemen Kearsipan dalam Meningkatkan Mutu Peleyanan Administrasi di SMP Negeri 12 Palopo” sebagai berikut:

1. Manenejemen kearsipan adalah proses pengelolaan administrasi yang dilaksanakan di sekolah
2. Mutu pelayanan administrasi yang dimaksud adalah untuk mengetahui bagaimna kualitas pelayanan adminitrasi

D. Desain Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat dimintai. Penelitian ini diartikan sebagai penelitian yang bermaksud untuk memaparkan data dengan menganalisis data yang diperoleh sehingga, mendapatkan gambaran yang jelas. Jenis penelitian ini menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dimintai.

E. Data dan Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari berbagai sumber dan informasi yang menjadi subjek penelitian. Dalam penelitian ini, subjek merupakan orang yang dianggap mampu memberikan informasi maupun data-data yang diperlukan oleh peneliti. Sehingga peneliti dapat mengumpulkan informasi maupun data dengan metode yang telah ditentukan sebelumnya. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis data, jenis data primer dan sekunder, yakni:

1. Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh dari subjek penelitian itu sendiri yaitu Tata usaha, Kepala sekolah, dan Guru SMP Negeri 12 Palopo dimana subjek penelitian tersebut dapat memberikan pelayanan terhadap lingkungan sekolah, suatu objek penelitian itu sendiri yaitu manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi SMP Negeri 12 Palopo.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui, dokumentasi dan studi kepustakaan dengan bantuan media cetak dan media internet serta catatan lapangan. Data ini berupa buku, skripsi dan foto kegiatan yang diambil selama penelitian berlangsung.

F. Instrumen Penelitian

Teknik dan instrumen adalah cara dan alat yang digunakan dalam mengumpulkan data sebagai salah satu bagian penting dalam penelitian. Adapun instrument penelitian yang digunakan untuk memudahkan dalam mendapatkan data-data penelitian yaitu, sebagai berikut:

1. Handphone

Handphone adalah salah satu instrument yang digunakan dalam penelitian ini. Dalam hal ini peneliti menggunakan alat yaitu handphone sebagai alat merekam, memotret, serta memperoleh data-data lainnya melalui internet.

2. Buku

Buku juga menjadi instrument yang digunakan dalam penelitian ini. Buku berfungsi sebagai alat untuk mencatat data-data yang diperoleh baik melalui wawancara, pengamatan dan sebagainya.

3. Pulpen

Pulpen sendiri dalam proses penelitian difungsikan sebagai alat tulis, yaitu untuk mencatat data-data yang dibutuhkan di buku tulis.

G. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan beberapa teknik, yaitu sebagai berikut:

1. Obsevasi

Tahap observasi ini digunakan juga sebagai metode utama, di samping wawancara, untuk mengumpulkan data tentang pelaksanaan kearsipan. Observasi ini dilakukan secara langsung di SMPN 12 Palopo. Observasi menjadi amat penting karena pada penelitian kualitatif lebih menekankan proses dari pada produk. Data tentang proses lebih cocok diambil dengan observasi karena

penelitian melihat, mendengar, merasakan, dan terlibat secara langsung apa yang terjadi di lapangan.

2. Wawancara

Wawancara digunakan oleh peneliti dalam teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan-permasalahan yang terjadi dan ingin mengetahuinya secara lebih mendalam yaitu dengan bertukar informasi atau berdialog dengan staf tata usaha, kepala sekolah, dan peserta didik dengan melakukan Tanya jawab secara langsung terkait dengan permasalahan penulis teliti.

3. Dokumentasi

Dokumen-dokumen tertulis merupakan sumber pendukung lainnya selain sumber manusia melalui observasi dan wawancara. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Dokumentasi pada penelitian ini diantaranya seperti foto-foto kearsipan pada bagian tata usaha, fasilitas infrastruktur sekolah, serta dokumen berbentuk tulisan seperti data arsip dan lain sebagainya.

H. Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik keabsahan data merupakan derajat kepercayaan atas penelitian yang telah dilakukan dan dipertanggungjawabkan kebenaran dan hasil penelitiannya. Sedangkan pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian, peneliti menggunakan uji kredibilitas. Uji kredibilitas adalah sebuah uji kepercayaan terhadap hasil penelitian kualitatif yang sudah dilakukan. Dalam penelitian ini, untuk menguji kredibilitas penguji menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data tersebut untuk

keperluan pengecekan data biasa disebut sebagai pembandingan data.³ Triangulasi ada berbagai macam cara yaitu sebagai berikut:

1. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik yaitu dilakukan dengan cara data diperoleh dari wawancara. Setelah itu, dicek dengan observasi atau dilihat secara langsung proses pelaksanaan administrasi, lalu dicocokkan dengan data dokumentasi yaitu melihat mutu pelayanan administrasi.

2. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber. Triangulasi sumber berarti, membandingkan dan mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Misalnya, member perbandingan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan antara apa yang dikatakan umum dengan yang dikatakan secara pribadi, membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara dengan dokumen yang ada.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan kembali terhadap data kepada sumber dan tetap menggunakan teknik yang sama. Namun, dengan waktu atau situasi yang berbeda. Sebagai contoh ketika ingin mengidentifikasi faktor upaya sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi, maka informan sebelumnya yang telah dilakukan wawancara

³Sugiyono "Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Cet 15 Bandung: Alfabeta (2012) h 50

mendalam, diulangi wawancaranya pada waktu atau situasi berbeda. Apabila hasil uji tetap menunjukkan data yang berbeda, peneliti dapat melakukannya secara berulang hingga ditemukan kepastian data.

I. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data sebagai yaitu berikut:

1. Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Data hasil wawancara tersebut ada dua macam yaitu, tertulis dan bentuk rekaman. Sedangkan, data untuk hasil observasi ada observasi secara langsung dan observasi terstruktur yaitu menggunakan lembar observasi.

2. *Data Condensation* (Kondensasi Data)

Kondensasi data adalah pengelompokan data hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Pada penelitian ini, untuk menjawab rumusan masalah, jawaban yang diberikan oleh guru pada saat perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi akan dianalisis dan kemudian akan dikelompokkan atau dibedakan berdasarkan data hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Tahapan ini berguna untuk memberi gambaran yang jelas dan mempermudah penulis untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

3. *Display Data* (Penyajian Data)

Langkah selanjutnya adalah mendisplay data (menyajikan data). Display data adalah proses mencari titik temu antara data hasil wawancara, dokumentasi dan observasi dari hasil itu menjadi sebuah kesimpulan. Data yang semakin bertumpuk itu kurang dapat memberikan gambaran secara menyeluruh. Oleh sebab

itu dibutuhkan display data. Jadi, mendisplay data adalah menyusun kembali data-data yang diperoleh ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami, Dalam penelitian ini, data yang terkumpul yaitu tentang manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di SMP Negeri 12 Palopo

4. *Verifikasi*

Pada tahap ini data-data yang sudah valid kemudian disimpulkan dan dideskripsikan dengan bahasa yang baik dan jelas.⁴



⁴Sugiyono "Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Cet 15 Bandung: Alfabeta (2012) 50

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

a. Sejarah SMP Negeri 12 Palopo

Seiring terjadinya pemekaran kabupaten Luwu menjadi 4 wilayah Administrasi pemerintahan yang terdiri dari 3 kabupaten antara lain kabupaten Luwu Timur Ibu kota Malili, Luwu Utara Ibu Kota Masamba, Luwu dengan Ibu Kota Belopa, dan satu kota Madya yaitu kota Palopo dengan Ibu kotanya Palopo. Kota Palopo terdiri dari 9 wilayah kecamatan dan 48 kelurahan, yang tersebar tersebar diwilayah pemerintahan kota Palopo. Kelurahan Sumarambu merupakan kelurahan yang ke-48, yang terletak di kecamatan Telluwanua yang juga merupakan wilayah kota Palopo yang berbatasan langsung dengan kabupaten Luwu kecamatan Walenrang, Kelurahan Sumarambu memiliki jumlah populasi penduduk tahun 2005, kurang lebih 500 jiwa penduduk. Dengan tingkat pertumbuhan penduduk relative tinggi sekitar 1%.

Banyak anak-anak yang tidak bisa melanjutkan pendidikan setelah tamat SD akibat sekolah menengah pertama jauh dari wilayah Sumarambu. Sehingga sitiap ada musyawarah rencana pembangunan pemerintah setempat selalu mengusulkan agar Sekolah Menengah Pertama (SMP) agar bisa didirikan di kelurahan Sumarambu. Pada saat pemetintahan bapak Drs. H.P.A. Tenri Ajeng, M.si, menjabat sebagai walikota Palopo, maka keinginan masyarakat bersama dengan pemerintah setempat terkabul dengan mendirikan SMPN 12 Palopo yang

terletak diwilayah RT 03/ RW 05. SMPN 12 Palopo hanya didukung 2 Sekolah Dasar (SD) yaitu SDN 51 Sumarambu dan SDN 55 Padang Lambe.

Dasar berdirinya SMPN 12 Palopo di kelurahan Sumarambu adalah berdasarkan SK pendirian dan SK operasional dan pemerintah daerah dengan nomor surat keputusan sebagai beriku:

- 1) SK izin Pendirian Sekolah no: 791.a/C3/KP/05/2005
- 2) Sk izin Operasional Sekolah no: 421,5/510/dikpora/01/2006

Pembangunan fisik gedung SMPN 12 Palopo dimulai pada bulan mei tahun 2005 yang terdiri dari 6 ruang kelas baru, 1ruang perpustakaan, 1 ruang kepala sekolah, 1 ruang kantor, 1 ruang mushollah, 1 ruang wc siswa, 1 ruangan parker dan pagar tembok kurangb lebih 120M.

Tujuan utama pendirian SMPN 12 Palopo di Sumarambu agar siswa-siswi yang tamat pada sekolah dasar dapat melanjutkan pendidikan kejenjenjang yang lebih tinggi, pada tahun perdana penerimaan siswa baru pada SMPN 12 Palopo. Jumlah pendaftar mencapai 46 siswa namun siswa tersebut masih di titip di sd Sumarambu selama satu semester berhubung karna ruangan kelas belum selesai tenaga pendidik yang mengajar adalah putra-putri Sumarambu sebagai tenaga, dengan pimpinannya adalah kepala SD Sumarambu bapak Zainuddin SP.d. Setelah pembangunan gedung SMPN 12 Palopo selesai akhir tahun 2005, maka siswa-siswa SMPN dipindahkan dengan pelaksana kepala sekolah adalah Muhammad Hasyim SP.d yang saat itu beliau juga adalah panggung jawab pembangunan fisik gedung SMPN 12 Palopo, kegiatan proses belajar mengajar mulai berjalan dengan jumlah siswa kelas VII sebanyak 46 orang maka siswa tersebut dibagi dua rombel. Di

tahun berikutnya pada bulan maret 2005 terjadi mutasi kepala-kepala sekolah oelh walikota Palopo Bapak Drs. H.PA. Tendriajeng, MS.i sehingga kepala sekolah SMPN 12 Palopo dijabat oleh Bapak Nurdin ismail SP.d dan dibantu beberapa tenaga sukarela.

B. Visi dan Misi SMP Negeri 12 Palopo

1) VISI:

Mewujudkan SMPN 12 Palopo unggul dalam IMTAQ dan IPTEK serta peduli lingkungan

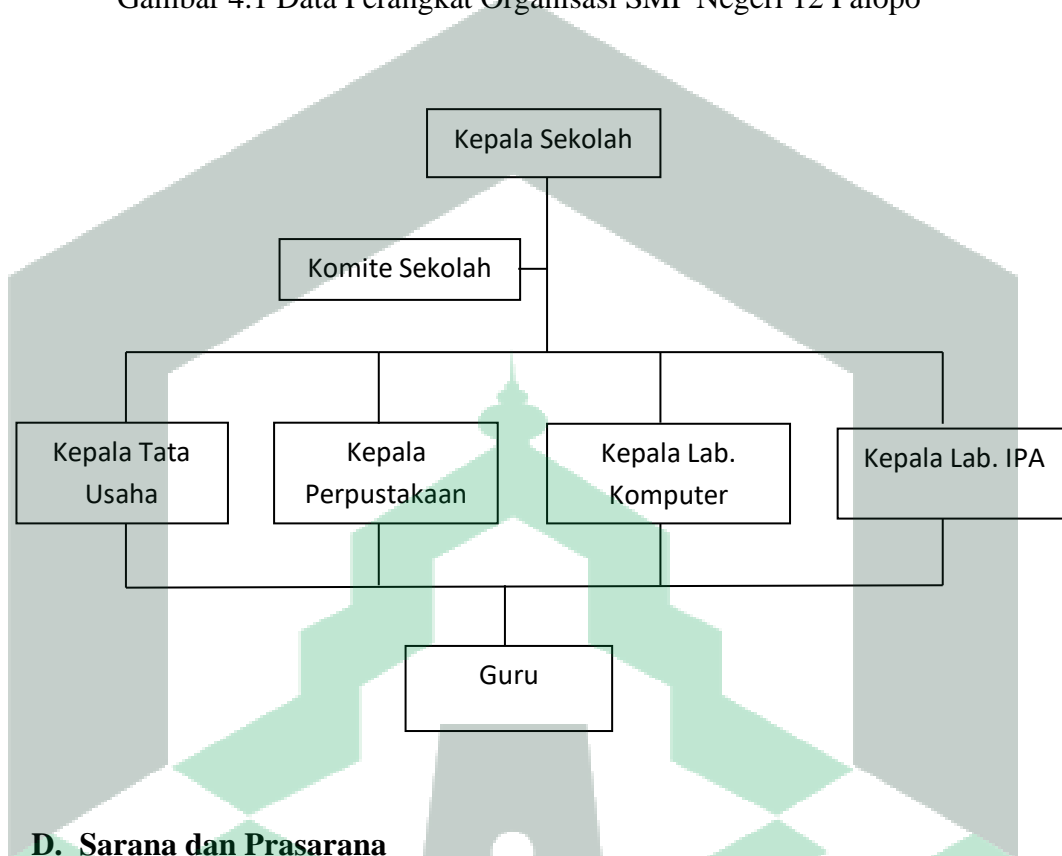
2) MISI:

- a) Unggul dalam keimanan dan ketakwaan kepada Tuhan YME
- b) Unggul dalam pengembangan kurikulum yang mengacu 8 standar pendidikan
- c) Unggul dalam pelaksanaan pembelajaran aktif, inovatif, kreatif, efektif, dan menyenangkan dengan pendekatan *Scientific*
- d) Menciptakan lingkungan sekolah yang bersih, indah, dan tertib
- e) Unggul dalam kejujuran, disiplin, peduli, santun, percaya diri berinteraksi dengan lingkungan sosial dan alam
- f) Unggul dalam pembelajaran dan pengembangan diri yang terintegrasi dengan pendidikan lingkungan hidup dan P4GN (Pencegahan, Pemberantasan, Penyalahgunaan, dan Peredaran Gelap Narkoba)
- g) Unggul dalam karakter warga sekolah yang berbudi pekerti luhur, bersih dari narkoba dan peduli terhadap kelestarian fungsi lingkungan

- h) Unggul dalam menciptakan lingkungan sekolah yang bersih, asri dan nyaman untuk mencegah pencemaran dan kerusakan lingkungan

C. Organisasi Sekolah

Gambar 4.1 Data Perangkat Organisasi SMP Negeri 12 Palopo



D. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah faktor pendukung efektifitas dalam kegiatan pembelajaran disekolah. Berdasarkan data yang diperoleh, SMP Negeri 12 Palopo merupakan lembaga yang mempunyai sarana dan prasarana yang cukup baik, semua fasilitas tersebut tidak lain untuk menunjang kegiatan belajar mengajar di SMP Negeri 12 Palopo. Dengan fasilitas ruang belajar memadai dan fasilitas lainnya, seperti perpustakaan, ruang guru, ruang kepala sekolah, ruang tata usaha, ruang BP/BK, ruang osis, ruang UKS, ruang MCK siswa, MCK guru, ruang gudang, musholla, tempat parkir kendaraan, kantin, lab.IPA, lap bahasa Indonesia, lab

komputer, dan lapangan upacara.

Adapun sarana dan prasarana yang ada di SMP Negeri 12 Palopo dapat dilihat pada tabel berikut:

a. Sarana di SMPN 12 Palopo

Tabel 4.1. Sarana SMPN 12 Palopo

No.	Jenis Sarana	Keadaan			Jumlah
		Baik	Rusak Ringan	Rusak Berat	
1.	Komputer	25	-	-	25
2.	LCD	3	-	-	3
3.	Meja	451	32	17	500
4.	Kursi	486	10	24	520
5.	Alat Olahraga	40	-	-	40
6.	Papan Tulis	7	-	-	7
7.	Sound Sistem	2	-	-	2
8.	Alat Musik	6	-	-	6
9.	Almari	30	-	-	30
10.	Kamera	1	-	-	1
11.	Televisi	1	-	-	1

Sumber Data: Tata Usaha SMPN 12 Palopo 2023

b. Prasarana di SMPN 12 Palopo

Prasarana yang ada di SMPN 12 Palopo dalam menunjang keberhasilan kegiatan pembelajaran dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2. Prasarana SMPN 12 Palopo

No.	Jenis Prasarana	Keadaan			Jumlah
		Baik	Rusak Ringan	Rusak Berat	
1.	Ruang kelas	-	-	-	9
	Ruang Kepala	-	-	-	1
2.	Sekolah	-	-	-	1
3.	Ruang Guru	-	-	-	1
4.	Ruang Tata Usaha	-	-	-	1
5.	Ruang BP/BK	-	-	-	1
6.	Ruang Osis	-	-	-	1
7.	Ruang UKS	-	-	-	1
	Ruang MCK	-	-	-	2
8.	Guru	-	-	-	4
	Ruang MCK	-	-	-	4
9.	Siswa	-	-	-	1
10.	Ruang Gudang	-	-	-	1
11.	Mushollah	-	-	-	1
	Tempat Parkir	-	-	-	1
12.	Kendaraan	-	-	-	3
13.	Kantin	-	-	-	3

14.	Perpustakaan	-	-	-	1
15.	Lab. IPA	-	-	-	1
16.	Lab. Bahasa Indonesia	-	-	-	1
17.	Lab. Komputer	-	-	-	1
18.	Lapangan Upacara	-	-	-	1
Jumlah					32

Sumber: Tata Usaha SMPN 12 Palopo 2023

E. Data Guru dan Karyawan

Tenaga pendidik dan dan kependidikan adalah faktor yang sangat penting dalam pendidikan, yang berperan dalam merencanakan, melaksanakan, dan melakukan evaluasi terhadap proses pendidikan yang telah dilakukan. Daftar urut kepangkatan (DUK) pegawai Negeri sipil Unit Kerja SMP Negeri 12 Palopo adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3. DUK Pegawai Sipil dan Honorer SMP Negeri 12 Palopo

No.	Nama Lengkap	NIP	P/L	Status Kepegawaian
1.	Adriani	197105062006042027	P	PNS
2.	Ahmad Guzali, S.Pd.	197108061998031008	L	PNS
3.	Andarias Membalik, S.E., M.M	196906202006041016	L	PNS

4.	Andi Suci Arlianingsi	199203202019032017	P	PNS
5.	Aner	-	L	Honorar
6.	Andri, S.Sos	197004242007011028	L	PNS
7.	Ashar, S.Pd.	198308092009021001	L	PNS
8.	Bahrum Satria, S.Pd., M.M	196706161995031007	L	PNS
9.	Deni Dalle Topang, S.Pd.	198006292010011014	L	PNS
10.	Diah Kurniawati	197912202014112001	P	PNS
11.	Estepanus Dera	196512052007011029	L	PNS
12.	Hasma Saleng, S.Ag., M.Pd.I	197008272007012015	P	PNS
13.	Hendra	-	L	Honorar
14.	Hermawati Arif, S.Pd	198209252009022006	P	PNS
15.	Jamsul	-	L	Honorar
16.	Kusnadi Majid	196911191992031006	L	PNS
17.	Lusia, S.Pd.	197211152006042004	P	PNS
18.	Marselina Linda Pakanan	198202202009022004	P	PNS
19.	Masbar	-	L	Honorar
20.	Putri Meli Hidayat	199905132020122001	P	PNS

21.	Riska Adelia Sari, S.Pd., M.Pd.	198707082010012022	P	PNS
22.	Rizka Wildana	199008192020122001	P	PNS
23.	Siti Hardini	199409012020122001	P	PNS
24.	Sitti Aminah	-	P	Honorar
25.	Sriwahyuni Muin, S.Pd.	-	P	Honorar
26.	St. Daoliah Khalid, S.Pd.I	198008202007022015	P	PNS
27.	Sulpa Lukman, S.Sos	-	P	Honorar
28.	Sulkiah, S.Pd.	198308212008042001	P	PNS
29.	Yoladi Ranta Gammara	1983070072010011033	L	PNS
30.	Zeth Rianto Pranoto, S.Pd.	197308302007011012	L	PNS

Sumber Data: Operator Dapodik SMPN 12 Palopo 2023

F. Data Siswa

Keadaan siswa yang ada di SMPN 12 Palopo memiliki kualitas dan kuantitas yang baik dan mencapai jumlah yang banyak. Siswa di Smpn 12 Palopo tidak hanya berasal dari lingkup kota palopo tetapi juga ada beberapa siswa dari daerah luar kota Palopo. Ini membuktikan bahwa Smpn 12 Palopo memiliki kualitas yang baik dan mampu mebnciptakan generasi-generasi yang cerdas. Di Smpn 12 Palopo juga mengajarkan keterampilan yang dilatih oelh guru yang ahli dalam bidang tersebut. Jumlah siswa yang ada di SMPN 12 Palopo 235 peserta

didik yang terdiri atas 145 siswa perempuan dan 90 siswa laki-laki. Adapun perincian jumlah siswa di SMPN 12 Palopo tahun ajaran 2023-2024 dapat dilihat dari tabel berikut:

a. Jumlah siswa putra dan putri perkelas

Tabel 4.4. Jumlah Siswa Putra dan Putri Perkelas

Kelas	Banyaknya Murid		Jumlah
	Laki-Laki	Perempuan	
VII.1	8	25	33
VII.2	16	16	32
VIII.1	12	18	30
VIII.2	10	20	30
IX.1	13	24	37
IX.2	12	25	37
IX.3	19	17	36

Sumber Data: Tata Usaha SMPN 12 Palopo 2023

G. Deskripsi Data

Setelah ditemukan beberapa data yang terkait dengan penelitian, baik berupa hasil wawancara, observasi, maupun dokumentasi maka peneliti akan menganalisis data dan temuan tersebut dengan teori yang ada untuk menjelaskan “Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi di SMP Negeri 12 Palopo” yang meliputi perencanaan, pengelolaan, dan evaluasi untuk meningkatkan mutu layanan informasi dan administrasi.

Semua data yang telah didapatkan akan disajikan dalam bentuk deskriptif, yaitu dengan menjelaskan menggunakan kata-kata yang mudah dipahami sehingga data yang disajikan dapat terarah dan mendapat gambaran dari hasil data yang

dijelaskan dalam penelitian. Dalam hal ini, peneliti menjabarkan menjadi tiga bagian pembahasan berdasarkan pada urutan masalahnya, yaitu sebagai berikut:

a. Mutu Pelayanan Administrasi di SMPN 12 Palopo

Peneliti melakukan wawancara kepada 2 subjek yaitu kepala sekolah dan staf. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap subjek yaitu terkait bagaimana mutu pelayanan administrasi di SMPN 12 Palopo. Melibatkan kepala sekolah dan staf dalam merancang kearsipan yang berkualitas sangatlah diperlukan, karena dalam menyusun pola kearsipan dapat membangun semangat kerja bagi para staf tata usaha.

Pertanyaan yang peneliti ajukan kepada kepala sekolah adalah apakah ada klarifikasi arsip di SMPN 12 Palopo? Jawaban kepala sekolah sebagai berikut:

“Ada, dengan adanya klarifikasi arsip dapat memudahkan kita dalam menemukan kembali arsip yang sewaktu-waktu diperlukan. Arsip yang dibuat kemudian diberi masing-masing kode agar tidak membutuhkan waktu yang lama untuk menemukan arsip.

Data diatas juga dikuatkan dengan hasil wawancara staf tata usaha mereka mengatakan:

“Ada, karena dengan adanya klarifikasi arsip maka pengelolaan arsip dapat berjalan dengan lancar, oleh sebab itu sebelum arsip disatukan kedalam lemari arsip terlebih dahulu dilakukan pemeriksaan ulang dan di baca dengan teliti agar tidak salah dalam peletakkan dokumen pada kode arsip yang telah ditetapkan, agar sewaktu-waktu jika dibutuhkan dapat memudahkan pihak administrasi sekolah dalam menemukan kembali”

Pertanyaan selanjutnya peneliti ajukan kepada kepala sekolah, Bagaimana teknik yang dilakukan dalam pengelolaan arsip? Kepala sekolah menjawab

“Caranya adalah semua arsip di kumpulkan setelah itu kita baca dengan teliti apakah surat atau dokumen tersebut sudah diberikan tanda untuk di masukkan ke dalam map arsip yang sudah ditentukan kodenya, jika belum maka kita akan memilah milah dan diberi penanda silang dibagian depan agar dapat memudahkan kita dalam mencarinya apabila suatu saat kita butuhkan”.

Data diatas juga dikuatkan dengan hasil wawancara staff tata usaha mereka mengatakan:

“Seperti yang sudah dijelaskan oleh kepala sekolah, semua arsip-arsip yang belum memiliki kode tersebut dikumpulkan kemudian dimasukkan kedalam map yang sudah diberi kode. Setelah dikumpulkan maka kita membaca ulang dengan teliti dan seksama agar tidak salah memasukkan arsip. Setelah itu, diberi penanda didepan dokumen bahwa arsip tersebut sudah boleh didaftarkan kedalam data pengarsipan kantor sekolah”.

Pertanyaan pertama peneliti diajukan kepada kepala sekolah dengan pertanyaan, bagaimana cara untuk menentukan kode untuk kearsipan? Kepala sekolah menjawab:

“Caranya adalah, kita menentukan kode bisa dengan angka atau dengan huruf abjad agar dapat memudahkan kita dalam menemukan arsip disaat dibutuhkan dan tidak memnutuhkan waktu lama dalam menemukannya. Dengan cara membaca surat atau dokumen dengan teliti dan seksama, memilah atau mengelompokkan arsip menjadi satu kelompok menurut kode yang ada pada arsip, menyusun menurut susunan abjad, menyimpan arsip ditempat alat penyimpanan”

Data diatas juga dikuatkan dengan hasil wawancara staf tata usaha, mengatakan:

“Dengan cara membaca surat atau dokumen dengan teliti dan seksama, periksa apakah surat disertai dengan tanda siap untuk disimpan, menetapkan caption atau judul surat, mengindeks tanda pengenal sesuai peraturan, membuat petunjuk silang, memilah-milah atau mengelompokkan arsip menjadi satu kelompok menurut kode yang ada pada arsip, menyusun menurut susunan abjad, menyimpan arsip kedalam tempat penyimpanan. Setelah menerima surat atau dokumen penting kita membaca ulang dengan teliti apakah surat sudah ditandai dengan tanda siap untuk disimpan dan kita menyediakan lemari khusus arsip untuk menempatkan folder dan memiliki beberapa laci.

Pertanyaan selanjutnya apakah ada perbedaan disetiap kode arsip? Kepala sekolah menjawab:

“ Iya jelas ada, karena dengan adanya perbedaan kode arsip maka akan mudah dalam mengatur arsip agar tidak tercampur dengan arsip lainnya dan akan mudah ditemukan jika sewaktu-waktu dibutuhkan dan tidak butuh waktu lama untuk mencarinya”.

Pertanyaan selanjutnya diajukan kepada kepala sekolah dengan pertanyaan, bagaimana tehnik yang dilakukan dalam proses pengelolaan arsip? Kepala sekolah menjawab:

“Pengelolaan arsip yang pertama yaitu kita mengumpulkan seluruh arsip yang tidak beraturan baik yang berada dibawah meja atau ditempat lain, yang bertuan dan tidak bertuan dikumpulkan disuatu tempat, kecuali arsip-arsip yang telah tertata rapih dan mempunyai daftar. Dan memasukkan berkas-berkas kedalam folder (map arsip) dan mencatat atau membuat daftar arsip agar arsip yang aktif digunakan secara langsung dan terus menerus dan masih dalam proses tindak lanjut. Dan sebagian arsip yang belum terdaftar maka akan kita kumpulkan untuk kita mengeceknya kembali agar kita masukkan kedalam map yang telah disediakan menurut kodenya masing-

masing”.³⁷

Data diatas juga dikuatkan dengan hasil wawancara staf tata usaha, mereka menyatakan:

“pengelolaan arsip pertama mengecek ulang data-data yang masih diperlukan untuk dimasukkan kedalam folder dan dicatat dalam daftar arsip secara berurutan sesuai dengan tahun arsip dan klarifikasi masalah. Dan berkas-berkas yang telah menyatu disimpan dan ditata di dalam lemari arsip dengan rapih dan terstruktur menurut kodenya masing-masing”.

Pertanyaan selanjutnya diajukan kepada kepala sekolah, pertanyaannya, apakah ada tersedia buku-buku untuk mencatat surat masuk dan keluar? Kepala sekolah menjawab:

“Ada, karena dengan adanya buku agenda untuk surat keluar dan surat masuk agar menjadi suatu bukti jika sewaktu-waktu diperlukan dan akan menjadi sumber ingatan untuk petugas administrasi”.

Pertanyaan selanjutnya peneliti ajukan kepada kepala sekolah. Pertanyaannya, apakah ada tersedi buku-buku untuk mencatat surat masuk dan surat keluar? Kepala sekolah menjawab:

“Ada, karena dengan adanya buku agenda untuk surat keluar dan surat masuk dapat memudahkan kepala sekolah mengetahui surat apa saja yang sudah dikeluarkan dan surat apa saja yang sudah masuk ke sekolah”.

Data diatas juga dikuatkan dengan hasil wawancara staf tata usaha, ,mereka menyatakan:

“Dengan adanya buku agenda untuk mencatat surat masuk dan keluar agar menjadi suatu bukti kedepannya jika sewaktu-waktu diperlukan dan akan

³⁷ Hasil Wawancara dengan , kepala sekolah SMPN 12 Palopo, pada tanggal 5 September 2023.

menjadi sumber ingatan untuk petugas administrasi”.

Pertanyaan selanjutnya diajukan kepada kepala sekolah pertanyaannya, bagaimana cara menentukan fasilitas kearsipan? Kepala sekolah menjawab:

“Cara dalam menentukan fasilitas kearsipan yaitu terlebih dahulu melihat dulu jenis arsipnya. Jika arsip tersebut penting maka kita akan meletakkan didalam lemari yang khusus agar tersusun dengan dokumen-dokumen yang penting lainnya”.

Data diatas juga dikuatkan dengan hasil wawancara staf tata usaha mereka menyatakan:

“Yaitu dengan cara melihat dulu jeni-jenis dokumen jika arsip itu penting maka akan kita masukkan kedalam lemari dan pastikan dulu arsip yang kita masukkan kedalam lemari dan pastikan dulu arsip yang kita masuk kan kedalam lemari sudah diberikan kode khusus agar memudahkan kita dalam menemukan kembali arsip disaat dibutuhkan dan tidak butuh waktu lama dalam menemukan kembali arsip tersebut”.

b. Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi di SMPN 12 Palopo

Pada bagian ini akan dipaparkan data hasil wawancar terkait manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di SMPN 12 Palopo. Peneliti melakukan wawancara kepada dua subjek yaitu kepala sekolah dan staf. Pertanyaan pertama diajukan kepada kepala sekolah, pertanyaannya, berapa jumlah staf di SMPN 12 Palopo? Kepala sekolah menjawab:

“Di sekolah ini jumlah staf ada 6 yaitu staf bidang akademik, staf bidang kesiswaan, staf bidang kesiswaan, staf bidang keuangan, staf bidang

personalia, staf bidang prasarana, dan staf bidang masyarakat. Dari enam staf ini masing-masing mempunyai satu orang penanggung jawab”.

Pertanyaan selanjutnya diajukan kepada staf di SMPN 12 Palopo, pertanyaanya apa saja tugas dari ke-6 staf tersebut. Berikut adalah jawabannya:

“ Dari keenam staf tersebut mempunyai tugas yang berbeda-beda. Yang pertama tugas dari staf bidang akademik yaitu membuat absensi kelas, jadwal belajar, membuat kalender akademik, menentukan norma kenaikan kelas, menentukan norma penilaian, mengatur kegiatan kelas apabila guru tidak hadir, dan mengatur disiplin dan tata tertib kelas. Selanjutnya tugas bidang kesiswaan yaitu meliputi berbagai kegiatan yaitu mengatur pelaksanaan penerimaan siswa, mengelola layanan bimbingan dan konseling, mencatat kehadiran dan ketidakhadiran siswa, mengatur dan mengelola kegiatan ekstrakurikuler. Tugas dari bidang personalia yaitu mengatur pembagian tugas guru, mengajukan kenaikan pangkat, gaji dan mutasi guru, mengatur program kesejahteraan guru, mencatat kehadiran guru, mencatat masalah atau keluhan guru. Kemudian tugas dari bidang keuangan yaitu mengatur sistim keungan di sekolah seperti menyipakan rencana anggaran dan belanja sekolah, mengalokasikandan untuk kegiatan sekolah, mencari sumber dana untuk kegiatan sekolah, dan mengalokasikan dan untuk kegiatan sekolah. Selanjutnya adalah tugas bidang sarana dan prasarana yaitu menyediakan dan seleksi buku pegangan guru, layanan perpustakaan dan laboratorium, penggunaan alat peraga, kebersihan dan keindahan lingkungan sekolah, keindahan dan kebersihan kelas, dan perbaikan perlengkapan kelas. Terahir adalah bidang hubungan masyarakat, tugas dari staf bidang ini yaitu melukan kerja sama sekolah dengan orang tua siswa, kerja sama sekolah dengan komite sekolah, kerja sama sekolah dengan lembaga-lembaga terkait, dan kerja sama sekolah dengan masyarakat sekitar”.³⁸

c. Meningkatkan Mutu Pelayanan Kearsipan di SMPN 12 Palopo

Pada bagian ini akan dipaparkan data hasil wawancara terkait mutu

³⁸ Hasil Wawancara dengan Staf Tata usaha, SMPN 12 Palopo, pada tanggal 5 September 2023.

pelayanan kearsipan di SMPN 12 Palopo. Peneliti melakukan wawancara kepada dua subjek yaitu kepala sekolah dan staf. Pertanyaan pertama diajukan kepada kepala sekolah, pertanyaannya, Berapa jumlah tenaga ahli atau SDM yang bertugas mengelola arsip? Kepala sekolah menjawab:

“Di sekolah ini ada 2 orang yang bertugas mengelola kearsipan yaitu saya sendiri dan ibu Diah Kurniawati selaku staf tata usaha”

Pertanyaan selanjutnya diajukan kepada kepala sekolah dan staf, pertanyaannya adalah berapa lama waktu yang diperlukan dalam temu kembali arsip? Berikut jawaban dari kepala sekolah dan staf:

“Untuk temu kembali arsip yang dicari Alhamdulillah tidak membutuhkan waktu yang lama yah. Karena sebelumnya arsip yang disimpan sudah diberi masing-masing kode, sehingga kita tidak kesulitan lagi dalam temu kembali arsip”.

Pertanyaan ketiga diajukan kepada sekolah dan staf, pertanyaannya adalah apakah sarana penyimpanan di sekolah ini sudah memadai?

“Ya kalau masalah sarana penyimpanannya tentu masih kurang yah, karena masih ada sebagian dokumen yang tidak muat untuk disimpan di lemari, sehingga dokumen atau arsip yang tidak muat dilemari hanya disimpan di laci-laci meja dan kardus saja. Tetapi tentu dokumen atau arsip yang tidak muat untuk dimasukkan ke lemari tadi tetap akan diberikan kode sebagai tanda pengenal atau identitas dokumen”.

Pertanyaan selanjutnya diajukan kepada kepala sekolah, pertanyaannya adalah apakah ada ruangan \ untuk pemeliharaan dan perawatan arsip?

“Kalau ruangan khusus untuk pemeliharaan dan perawatan itu tidak ada, tetapi kalau khusus arsip aset sekolah dan administrasi sekolah disimpan dilemari arsip kantor Tata Usaha dan untuk aset bahan ajar disimpan di perpustakaan dan juga di Laboratorium”.

Pernyataan diatas juga dikuatkan dengan hasil wawancara staf tata usaha mereka menyatakan:

“ Disekolah ini tidak ada ruangan khusus untuk perawatan arsip karena ruangan yang tidak memadai untuk menyediakan ruangan khusus, dan ada sebagian arsip pembelajaran yang diletakkan di perpustakaan dan di laboratorium.³⁹

Pertanyaan pertama diajukan kepada peserta didik, pertanyaannya adalah Apakah dengan pelayanan yang diberikan sudah cukup memenuhi kebutuhan administrasi dari saudara?

“Ya, saya sebagai peserta didik di sekolah ini sudah merasa cukup dengan pelayanan yang diberikan oleh sekolah”.

Pertanyaan selanjutnya adalah Apa saja yang saudara rasa kurang dari fasilitas arsip sekolah?

“Menurut saya yang kurang yaitu sarana dan prasarana kurang memadai seperti komputer yang jumlahnya hanya sedikit, sehingga pada saat ujian kami kesulitan dalam mengatur waktu. Kemudian yang kurang juga adalah alat-alat peraga mengajar seperti alat-alat ipa. Dan untuk prasarana yaitu ruang parkir yang sempit sehingga kendaraan tidak tertata secara rapih dan kendaraan yang tidak muat di ruangan parkir terpaksa harus parkir diluar dengan mencari tempat yang lebih teduh agar tidak terkena sinar matahari”.

Pertanyaan selanjutnya Sebagai seorang peserta didik hal apa yang anda lakukan dalam menjaga fasilitas arsip sekolah seperti infrastruktur?

“Hal yang kami lakukan dalam menjaga fasilitas infrastruktur sekolah yaitu ketika alat-alat telah selesai digunakan alat tersebut langsung disimpan pada tempatnya, agar infrastruktur tetap aman”.

G. Pembahasan

³⁹ Hasil Wawancara dengan Kepala sekolah dan Staf SMPN 12 Palopo, pada tanggal 5 September 2023.

a. Mutu Pelayanan Administrasi di SMPN 12 Palopo

Mutu dalam konsep pelayanan adalah tindakan yang dilakukan dengan tujuan memenuhi harapan pelanggan. Administrasi adalah seluruh proses administrasi dalam penentuan sasaran dan pencapaiannya dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia perencanaan, eksekusi, pengorganisasian, persuasi, kepemimpinan, dan penilaian⁴⁰. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di SMPN 12 Palopo, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi di SMPN 12 Palopo sudah berjalan dengan baik khususnya dalam mengatur kearsipan sekolah. Pengadaan arsip dimulai dari penerimaan surat masuk, lalu dilakukan penyortiran, dilanjutkan dengan proses pencatatan di buku agenda. Sedangkan untuk surat keluar tidak jauh berbeda dengan surat masuk dimana surat tersebut akan dicatat di buku agenda, kemudian dicetak sebanyak dua lembar untuk disimpan sebagai arsip. Langkah penyimpanan diawali dengan melakukan pengecekan berkas atau dokumen, kemudian dilakukan pengelompokan berdasarkan jenisnya. Pengelompokan arsip dilakukan dengan memberikan kode pada setiap arsip, hal ini dilakukan agar jika suatu saat arsip tersebut dibutuhkan tidak memerlukan waktu yang lama untuk mencarinya.

Hasil temuan diatas sudah sesuai dengan teori yang dipaparkan oleh Agus Sugiarto dan Teguh Wahyono dalam bukunya menjelaskan bahwa prosedur permulaan untuk surat-surat masuk meliputi kegiatan-kegiatan administrasi

⁴⁰ Sugadha, (2005), *Administrasi Strategik Staktik dan Teknik Penciptaan Efisiensi*, Jakarta: Intermedia.

pencatatn, pendistribusian, dan pengolahan. Sedangkan untuk surat keluar meliputi kegiatan administrasi pembuatan surat, pencatatan, dan mengirim. Kemudian pengendalian, dalam hal ini dimana surat keluar dan masuk dicatatat sesuai dengan sistem yang telah ditentukan. Setelah itu, surat-surat tersebut diserahkan atau dikendalikan guna pemrosesan lebih lanjut.

Kemudian langkah penyimpanan, salah satu cakupan dalam proses pengelolaan arsip adalah penyimpanan arsip. Pada umumnya sistem penyimpanan arsip yang dipakai adalah sistem abjad, wilayah, pokok soal, nomor terakhir, klasifikasi decimal dan sistem tanggal.⁴¹

b. Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi di SMPN 12 Palopo

Meningkatkan pelayanan administrasi adalah proses aktivitas dari suatu individu atau organisasi kepada pelanggan atau konsumen dalam memenuhi kebutuhan. Pelayanan juga diartikan sebagai kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar selalu loyal terhadap organisasi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di SMPN 12 Palopo bahwa untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi memerlukan pengorganisasian yang terstruktur. Hal ini dilakukan juga oleh pihak sekolah yang ada di SMPN 12

⁴¹ *Sugiarto, Agus. Wahyono, Teguh. Manajemen Kearsipan Modern dari Konvensional Ke Basis Komputer. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.*

Palopo dengan mengelompokkan tenaga administrasi sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Pengelompokan tersebut meliputi Administrasi bidang akademik, Bidang kesiswaan, bidang personalia, bidang keuangan, bidang sarana dan prasarana, dan bidang hubungan masyarakat.

Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sahertian yang menyatakan kegiatan administrasi sekolah yang menunjang proses pembelajaran yaitu pengelolaan pengajaran, pengelolaan kesiswaan, pengelolaan personalia, pengelolaan peralatan sekolah termasuk media pengajaran dan buku-buku sekolah, pengelolaan gedung dan perlengkapan serta perabot sekolah, pengelolaan keuangan sekolah dan pengelolaan hubungan sekolah dan masyarakat.

c. Meningkatkan Mutu Pelayanan Kearsipan di SMPN 12 Palopo

Keperluan akan pengelolaan arsip yang tepat dan akurat sangat diharapkan oleh organisasi dalam menunjang profesionalisme kerja dan kelancaran administrasi. Efektifitas pengelolaan kearsipan pada lembaga pendidikan sangat dipengaruhi oleh tenaga pendidik, staf dan karyawan yang bekerja dalam lembaga pendidikan tersebut, fasilitas yang digunakan dalam membantu pengelolaan arsip dan ketersediaan dana untuk pemeliharaan arsip tersebut.

Upaya dalam meningkatkan pelayanan kearsipan di SMPN 12 Palopo yaitu dengan menugaskan salah seorang karyawan atau staf untuk mengatur kearsipan dan melayani customer. Selain staf, peserta didik juga ikut serta dalam menjaga fasilitas arsip sekolah dengan menyimpan kembali fasilitas sekolah yang telah digunakan agar tetap aman. Hanya saja masih ada beberapa sarana dan prasarana yang belum cukup memadai untuk menunjang proses belajar.

Widaningsih dan Rizal menyatakan bahwa ada beberapa hal yang harus diperhatikan mengenai konsep pelayanan . kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi berikut:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses pelayanan
- 2) Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan akurat dan ketepatan pelayanan
- 3) Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan
- 4) Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis
- 5) Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan jumlah petugas yang melayani serta fasilitas yang mendukung
- 6) Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan petunjuk atau panduan lainnya
- 7) Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kondisi lingkungan, kebersihan ruang tunggu, pendingin udara, alat komunikasi dan fasilitas pendukung.⁴²

⁴² *Widaningsih & Rizal. 2011. Melaksanakan Pelayanan Prima. Jakarta: Erlangga.*

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

“Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di SMPN 12 Palopo”, maka peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

1. Mutu pelayanan administrasi di SMPN 12 Palopo

Mutu pelayanan administrasi di SMPN 12 Palopo sudah berjalan dengan baik khususnya dalam mengatur kearsipan sekolah. Pengadaan arsip dimulai dari penerimaan surat masuk, dilanjutkan dengan proses pencatatan di buku agenda. Sedangkan untuk surat keluar tidak jauh berbeda dengan surat masuk dimana surat tersebut akan dicatat di buku agenda, kemudian dicetak sebanyak dua lembar untuk disimpan sebagai arsip. Langkah penyimpanan diawali dengan melakukan pengecekan berkas atau dokumen, kemudian dilakukan pengelompokan berdasarkan jenisnya. Pengelompokan arsip dilakukan dengan memberikan kode pada setiap arsip, hal ini dilakukan agar jika suatu saat arsip tersebut dibutuhkan tidak memerlukan waktu yang lama untuk mencarinya.

2. Manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di SMPN 12 Palopo.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi memerlukan pengorganisasian yang terstruktur. Hal ini dilakukan juga oleh pihak sekolah yang ada di SMPN 12 Palopo dengan mengelompokkan tenaga administrasi sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Pengelompokan tersebut meliputi Administrasi bidang akademik, Bidang kesiswaan, bidang personalia, bidang keuangan, bidang sarana dan prasarana, dan bidang hubungan masyarakat.

3. Meningkatkan mutu pelayanan kearsipan di SMPN 12 Palopo

Upaya dalam meningkatkan pelayanan kearsipan di SMPN 12 Palopo yaitu dengan menugaskan salah seorang karyawan atau staf untuk mengatur kearsipan dan melayani customer. Selain staf, peserta didik juga ikut serta dalam menjaga fasilitas arsip sekolah dengan menyimpan kembali fasilitas sekolah yang telah digunakan agar tetap aman. Hanya saja masih ada beberapa sarana dan prasarana yang belum cukup memadai untuk menunjang proses belajar.

B. Saran

1. Bagi sekolah

- a. Kepada kepala sekolah agar tetap berperan aktif dalam menjaga dan mengontrol arsip sekolah dan juga meningkatkan kualitas anggota tata usaha serta memberikan inovasi kepada staf untuk meningkatkan layanan administrasi sekolah. Selain itu ketegasan dari kepala sekolah dalam menjaga fasilitas sekolah dengan mengajak seluruh pihak sekolah terutama para peserta didik agar menjaga infrastruktur sekolah tetap aman.
- b. Untuk pihak pengelola arsip agar dalam menjalankan tugasnya dengan sangat teliti untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti kehilangan arsip dan lain-lain.
- c. Untuk para peserta didik agar selalu mengindahkan peraturan-peraturan yang telah dibuat dan disepakati oleh sekolah khususnya dalam menjaga fasilitas sekolah itu sendiri.



DAFTAR PUSTAKA

- Aulia Adinda, Rudi Kurniawan, 2022. "Manajemen Kearsipan Digital dalam Upaya Meningkatkan Mutu Sistem Penyimpanan Dokumen Kepegawaian di Kota Banda Aceh: Hambatan dan Tantangan" *Asia-Pacific Journal Of Public Policy* VOL. 08 NO. 01 16-24
<https://journal.stianasional.ac.id/index.php/humanis>.
- Alvyanti Praditya Della, (2015), *Pengelolaan arsip SMA Negeri di Yogyakarta*, skripsi, fakultas ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta.
- Asriel Silvia, Armida, 2018. *Manajemen Kearsipan* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya 2018).
- Amirudin, 2017. *Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah*, *Jurnal Kependidikan Islam* 7, no. 1
- Amsyah, Zulkifli *Manajemen Sistem Informasi*, (Jakarta: renika cipta, 2003) 4-6
- Anggrawati, Dewi, 2005 "Membuat Dan Menjaga Sistem Kearsipan" (Bandung: Amico,).
- Daryanto, H.M, 2011. "Administrasi Pendidikan" (Jakarta: Rineka Cipta,).
- Donni, Agus. 2013. "Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien dan Profesional". Bandung: Alfabeta.
- Engkoswara, 2011. "Administrasi Pendidikan", (Bandung: Alfabeta,)
- Hasibuan Malayu S.P, 2000. *Manajemen sumber daya manusia*, Jakarta: bumi aksara, :2
- Ina, Marlioni, 2018. "Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang." *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 5, no. 4
- Janna, Miftahul. 2018. "Manajemen Kearsipan dalam meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MIN Sungai Tarab"
- Jamaluddin. 2017. "Manajemen Mutu Teori Dan Aplikasi Pada Lembaga Pendidikan". Jambi: Pusaka,.
- J.R. Raco, 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta: PT Grasindo 116.
- Margono, "Metodologi penelitian pendidikan" (cet II; Jakarta: PT Rineka Cipta)
- Nurtanzila Lastria, dkk, 2003. *Penggunaan Arsip untuk Kegiatan Administrasi*, *Jurnal Kearsipan* 13, no. 2 (2018) : 108.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan, Bab I Pasal I poin ke 2

R Terry George, 2013. *“Dasar-Dasar Manajemen”* (Jakarta: Bumi Aksara,).

Rosalin Sovia, 2017. *Manajemen Arsip Dinamis*, Malang: UB Press 3.

Reymond, Meleod, 2007. *Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta: Prenhallindo) 3

Safitri, Suci, 2022. *“Manajemen Kearsipan dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Tata Usaha di MAS Plus Padang Ganting”* .10,

Sallis, Edward. 2006. *“Total Quality Management in Education”*, (Yogyakarta: IRCiSoD)

Suardi Rudi, 2004. *“Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000 Penerapan Untuk Mencapai TQM”* (Jakarta: PPM,).

Sugiyono 2012 *“Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D”*. Cet 15 Bandung: Alfabeta)

Lailatus Sakdiyah, 2014. *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, Vol 4 No.4 April, pengelolaan Arsip Pada Unit Tata Usaha di SMA Al Islam Krian, Universitas Negeri Surabaya.

L

A

M

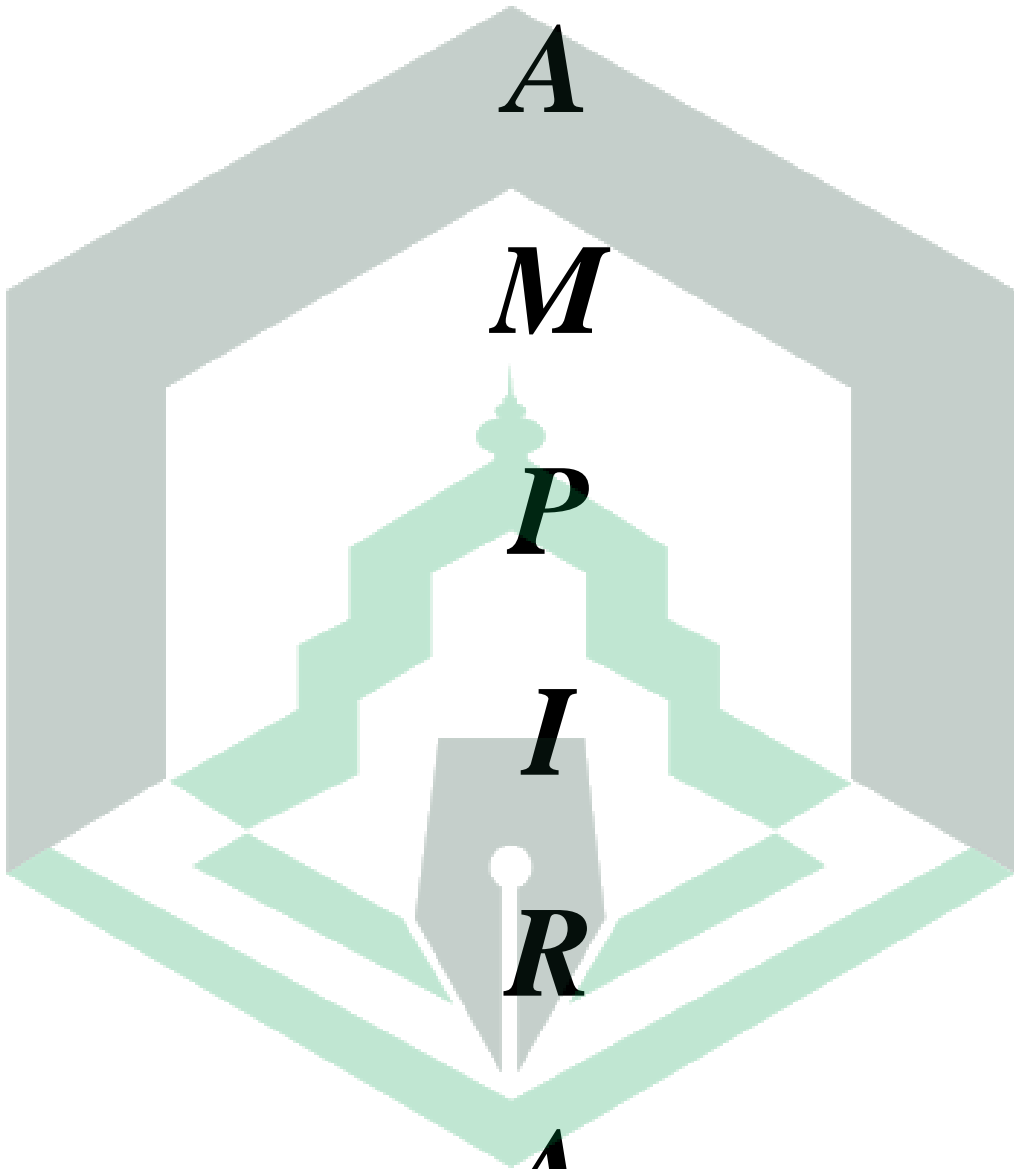
P

I

R

A

N



Lampiran 1 Surat izin meneliti





PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpn : (0471) 326048

ASLI

IZIN PENELITIAN

NOMOR : 1185/IP/DPMPPTSP/IX/2023

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Menteri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Diberikan Pelimpahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama	: DONI AL-FARIZI M
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Alamat	: Balandai Kota Palopp
Pekerjaan	: Mahasiswa
NIM	: 17 0206 0039

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

MANAJEMEN KEARSIPAN DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI DI SMP NEGERI 12 PALOPO

Lokasi Penelitian	: SMP NEGERI 12 PALOPO
Lamanya Penelitian	: 01 September 2023 s.d. 01 Oktober 2023

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
 Pada tanggal : 01 September 2023
 Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
 Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP



ERICK K. SIGA, S.Sos
 Pangkat : Penata Tk.I
 NIP : 19830414 200701 1 005

Tembusan :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Palopo
2. Walikota Palopo
3. Dandim 1403 SWG
4. Kapolres Palopo
5. Kepala Satuan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kelembang Kota Palopo
7. Instasi terkait tempat dilaksanakan penelitian

Lampiran 2 Surat selesai meneliti


PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENDIDIKAN
SMP NEGERI 12 PALOPO
 Alamat: Jalan Pendidikan Kelurahan Sumarambu Kecamatan Telluwanua Kota Palopo
 

SURAT KETERANGAN
 Nomor: 421.3/117/SMPN.12/IX/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala SMP Negeri 12 Palopo dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: DONI AL-FARIZI M
Tempat/Tanggal lahir	: Rante Malona, 8 Juli 1999
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Pekerjaan	: Mahasiswa
NIM	: 17 0206 0039
Semester	: XIII (tiga belas)
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam

Benar telah melaksanakan penelitian di SMP Negeri 12 Palopo, sejak 1 September s/d 1 Oktober 2023 yang berjudul "MANAJEMEN KEARSIPAN DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI DI SMP NEGERI 12 PALOPO".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 27 September 2023
 Kepala Sekolah

 SUKAWATI UMAR, S.Pd., M.Si., M.Pd
 NIP.19730417 200012 2 001

Lampiran 3 Lembar Validasi

LEMBAR VALIDASI
INSTRUMEN PENELITIAN

Nama Validator: Firman Patawari, S.Pd., M.Pd.

Lembar validasi ini dimaksudkan untuk menghasilkan instrumen yang valid (data yang benar dan dapat diterima) untuk menggali data. Oleh karena itu, terhadap bapak/ibu berkenan mengoreksi instrumen penelitian ini dengan memberikan *ceklist* (√) pada kolom "YA" jika indikator telah sesuai dan "TIDAK" jika indikator belum sesuai serta memberikan kritik dan saran pada kolom yang tersedia. Atas kesediaan Bapak kami sampaikan terima kasih.

NO	ASPEK YANG DIAMATI	PENILAIAN		
		Ya	Tidak	kritik/saran
	validasi isi			
1	a. Pertanyaan sesuai dengan indikator kemampuan pemecahan masalah	√		
	b. Maksud dari pertanyaan dirumuskan dengan singkat dan jelas	√		
	validasi konstruksi			
2	Pertanyaan yang disajikan mampu menggali profil kemampuan pemecahan masalah manajemen perubahan	√		
	Bahasa wawancara			
3	a. Bahasa pertanyaan sesuai dengan kaidah bahasa Indonesia	√		
	b. Kalimat pertanyaan tidak ambigu	√		
	c. Pertanyaan menggunakan bahasa sederhana	√		

Palopo, 28 Agustus 2023
Validator,

Firman Patawari, S.Pd., M.Pd.
19860809 201903 1006

LEMBAR VALIDASI
INSTRUMEN PENELITIAN

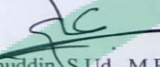
Nama Validator: Alimuddin, S.Ud., M.Pd.i.

Lembar validasi ini dimaksudkan untuk menghasilkan instrumen yang valid (data yang benar dan dapat diterima) untuk menggali data. Oleh karena itu, terhadap bapak/ibu berkenan mengoreksi instrumen penelitian ini dengan memberikan *ceklist* (✓) pada kolom "YA" jika indikator telah sesuai dan "TIDAK" jika indikator belum sesuai serta memberikan kritik dan saran pada kolom yang tersedia. Atas kesediaan Bapak kami sampaikan terima kasih.

NO	ASPEK YANG DIAMATI	PENILAIAN		
		Ya	Tidak	kritik/saran
1	validasi isi			
	a. Pertanyaan sesuai dengan indikator kemampuan pemecahan masalah	✓		
	b. Maksud dari pertanyaan dirumuskan dengan singkat dan jelas	✓		
2	validasi konstruksi			
	Pertanyaan yang disajikan mampu menggali profil kemampuan pemecahan masalah manajemen perubahan	✓		
3	Bahasa wawancara			
	a. Bahasa pertanyaan sesuai dengan kaidah bahasa Indonesia	✓		Gunakan bahasa pertanyaan yg super. Seperti menambahkan kata Bapak dala setiap pertanyaan.
	b. Kalimat pertanyaan tidak ambigu	✓		
c. Pertanyaan menggunakan bahasa sederhana	✓			

Palopo, 28 Agustus 2023

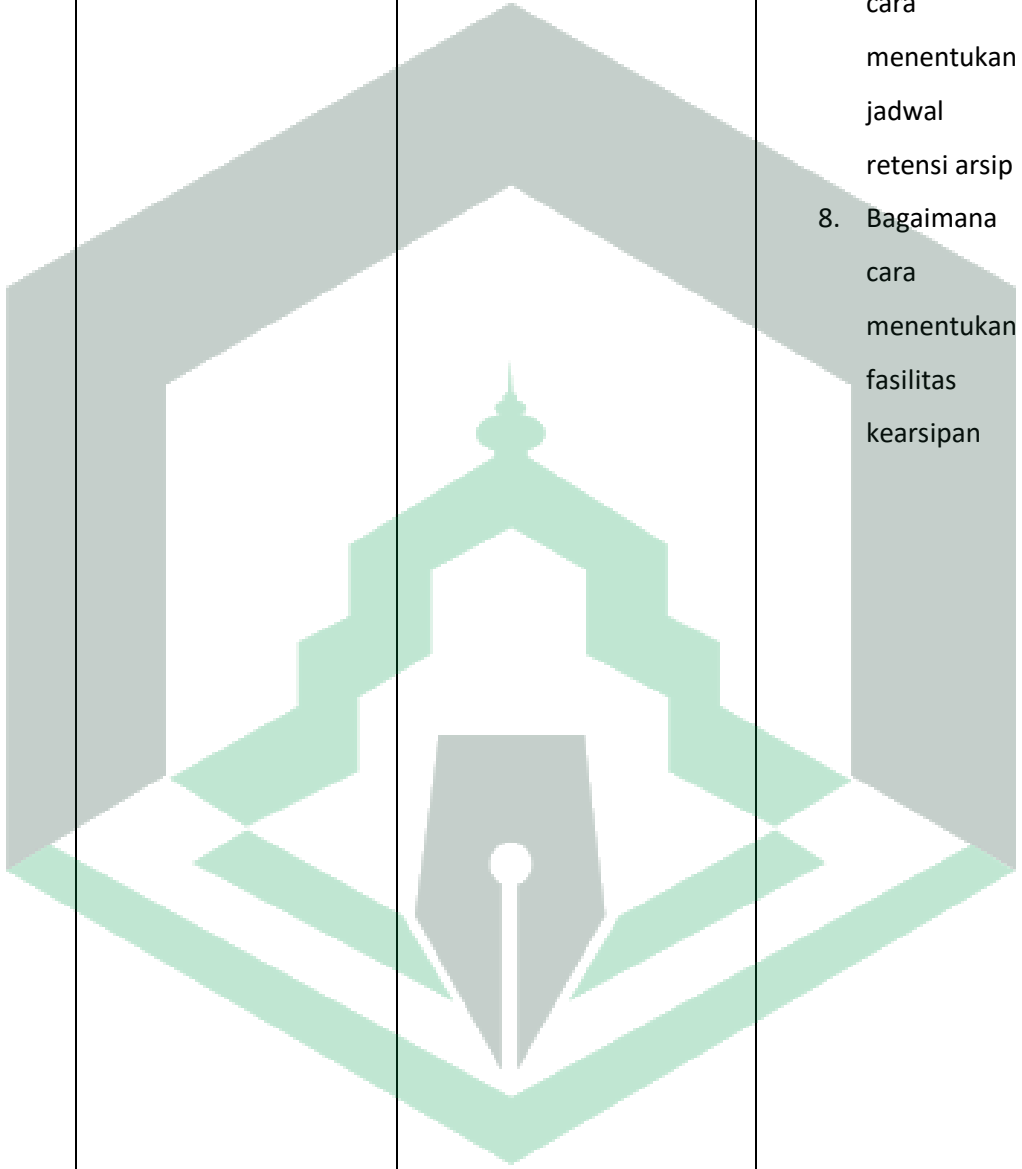
Validator,


Alimuddin, S.Ud., M.Pd.i.
19900515 101811 1002

Lampiran 4. Pedoman Kisi-Kisi Instrumen Pemngumpulan Data

No.	Rumusan Masalah	Indikator	Pertanyaan		
			Kepala Sekolah	Staff	Peserta Didik
1.	Bagaimana mutu pelayanan administrasi di SMPN 12 Palopo?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun pola klarifikasi arsip 2. Kode 3. Indeks 4. Menyusun pedoman pemrosesan 5. Surat masuk dan keluar 6. Perencanaan fasilitas arsip 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana cara untuk mengklarifikasi arsip yang ada? 2. Bagaimana teknik yang dilakukan dalam pengelolaan arsip? 3. Bagaimana cara menentukan kode arsip? 4. Apakah ada perbedaan disetiap kode arsip? 5. Bagaimana cara mengelola kearsipan? 6. Apakah ada tersedia buku-buku untuk mencatat surat masuk dan keluar? 7. Bagaimana cara menentukan fasilitas kearsipan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana cara mengklarifikasi arsip yang ada? 2. Bagaimana teknik yang dilakuakn dalam pengelolaan arsip? 3. Bagaimana cara menentukan kode arsip? 4. Apakah ada perbedaan disetiap kode arsip? 5. Bagaimana cara dalam mengelola kearsipan 6. Apakah ada tersedia buku-buku untuk 	

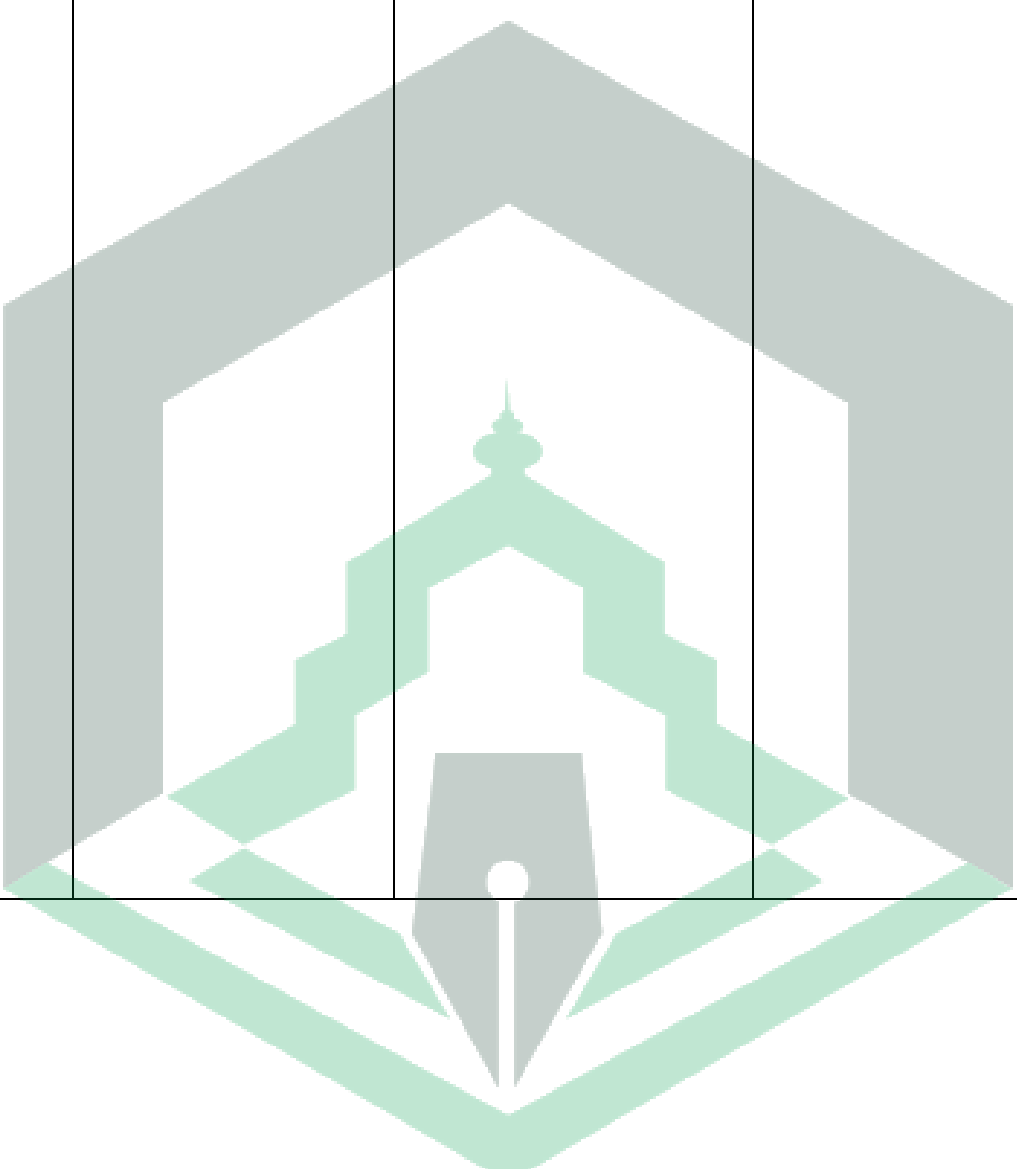
				<p>mencatat surat masuk dan keluar</p> <p>7. Bagaimana cara menentukan jadwal retensi arsip</p> <p>8. Bagaimana cara menentukan fasilitas kearsipan</p>	
--	--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--



2.	Bagaimana akah manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di SMPN 12 Palopo?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Staf Akademik 2. Staf Bidang kesiswaan 3. Staf Bidang Keuangan 4. Staf Bidang Personalia 5. Staf Bidang sarana dan prasarana 6. Staf bidang Hubungan Masyarakat 	1. Berapa jumlah staf di SMPN 12 Palopo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja tugas dari staf bidang akademik? 2. Apa saja tugas dari staf bidang kesiswaan? 3. Apa saja tugas dari staf bidang keuangan 4. Apa saja tugas dari staf bidang Personalia? 5. Apa saja tugas dari staf bidang Prasarana? 6. Apa saja tugas dari staf bidang Masyarakat? 	
3.	Bagaimana meningkatkan mutu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM 2. Waktu 3. Sarana 	1. Berapa jumlah tenaga ahli atau SDM yang	1. Berapa jumlah tenaga ahli atau SDM yang bertugas	1. Sebagai seorang peserta didik,

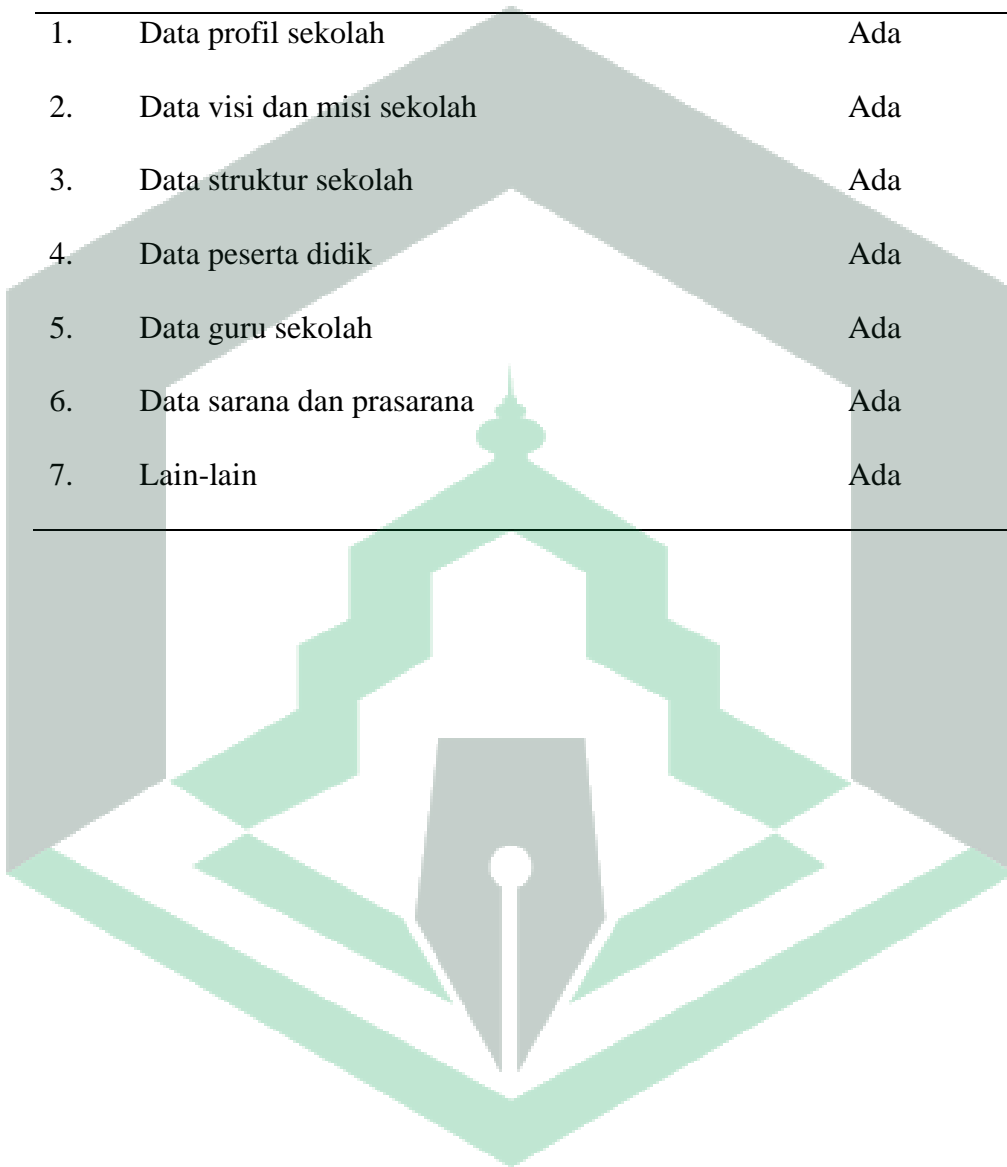
	kearsipan di SMPN 12 Palopo		<p>bertugas mengelola arsip?</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam temu kembali arsip? 3. Bagaimana sarana penyimpanan arsip apakah memadai? 4. Apakah ada ruangan khusus untuk pemeliharaan dan perawatan arsip? 	<p>mengolala arsip?</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam temu kembali arsip 3. Bagaimana sarana penyimpanan arsip apakah memadai? 4. Apakah ada ruangan khusus untuk pemeliharaan dan perawatan arsip? 	<p>bagaimana pendapat saudara mengenai pelayanan administrasi yang diberikan kepala sekolah melalui tata usaha.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah dengan pelayanan yang diberikan sudah cukup memenuhi kebutuhan administrasi dari saudara 2. Apa saja yang saudara rasa kurang dari fasilitas
--	-----------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

																<p>arsip sekolah?</p> <p>3. Sebagai seorang peserta didik hal apa yang anda lakukan dalam menjaga fasilitas arsip sekolah seperti infrastruktur?</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Lampiran 5. Kerangka Dokumentasi

No.	Perihal	Keterangan
1.	Data profil sekolah	Ada
2.	Data visi dan misi sekolah	Ada
3.	Data struktur sekolah	Ada
4.	Data peserta didik	Ada
5.	Data guru sekolah	Ada
6.	Data sarana dan prasarana	Ada
7.	Lain-lain	Ada



DOKUMENTASI DI SMP NEGERI 12 PALOPO

Halaman dan bangunan di SMP Negeri 12 Palopo





Wawancara degan Narasumber





RIWAYAT HIDUP

Doni Al-farizi M. lahir di Rantemalona pada tanggal 8 Juli 1999 Penulis merupakan anak kedua dari Lima bersaudara dari pasangan seorang ayahanda Muhidin W. dan Ibunda Bunga Welo.

Saat ini penulis tinggal di Desa Muktisari, Kecamatan Bone-Bone, riwayat pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2011 di MI Al-Falah Lemahabang, pada tahun yang sama melanjutkan pendidikan di MTS Al-Falah Lemahabang dan selesai pada tahun 2014. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Bone-Bone dan selesai pada tahun 2017. Setelah lulus, penulis melanjutkan Pendidikan di bidang yang ditekuni yaitu Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.