

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di era globalisasi yang sangat pesat ini, menjadikan pentingnya pendidikan untuk setiap manusia. Pendidikan menjadi sarana dalam meningkatkan taraf kepribadian manusia, yang memiliki kedudukan penting baik dalam aspek intelektualitas maupun aspek moralitas. Selain itu, pendidikan menjadi sarana untuk setiap manusia agar terhindar dari kebodohan. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka akan semakin tinggi pula ilmu pengetahuan yang diperolehnya. Maka dapat dikatakan bahwa, pendidikan menjadi suatu kebutuhan utama yang dianggap penting oleh manusia.

Pendidikan pada hakekatnya adalah suatu usaha sadar yang dilakukan secara teratur dan sistematis dalam mengembangkan seluruh potensi yang ada dalam diri manusia, baik jasmani dan rohani dalam tingkatan kognitif, afektif dan psikomotor sehingga akan mewujudkan perubahan perilaku manusia dan mempunyai karakter kepribadian bangsa. Perubahan perilaku menuju ke arah yang lebih maju dan mempunyai karakter kepribadian bangsa dapat mengembangkan potensi yang ada dalam diri manusia. Hal ini karena pendidikan sebagai sarana mengembangkan dan memajukan kualitas sumber daya manusia.

Menyadari akan pentingnya sebuah pendidikan, maka haruslah dikelola secara efektif untuk mencapai tujuan pendidikan. Pendidikan tidak akan mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, apabila tidak adanya upaya yang maksimal dari berbagai macam segi dengan pihak yang tergabung didalamnya. Pendidikan dapat mencapai tujuan apabila adanya ketertiban dalam bidang administrasi karena hal ini merupakan salah satu faktor yang dapat menunjang keberhasilan pencapaian tujuan lembaga pendidikan.

Pengertian efektivitas menurut H. Emerson dalam Soewarno Handayaniingrat menyatakan bahwa efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.² Jadi, efektivitas menjadi unsur yang utama untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan dalam setiap organisasi, kegiatan atau program dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan dapat tercapai.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produk jasa dapat berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.³ Pentingnya pelayanan dalam setiap kegiatan baik kegiatan secara individu, kelompok maupun organisasi karena inti dari kegiatan tersebut bagaimana memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya yaitu pelayanan prima,

² Soewarno Handayaniingrat, *Pengaturan Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, (Jakarta: CV. Haji Masagung, 1994), hal. 16.

³ Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hal. 46.

memuaskan dan bermutu. Sehingga Khasmir menegaskan bahwa profesional tidaknya sebuah organisasi atau lembaga dapat dilihat dari layanan yang diberikan.⁴

Pasolong berpendapat bahwa administrasi adalah pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerja sama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien dan rasional.⁵ Untuk mengefektifkan kegiatan administrasi, maka dibutuhkan dukungan dari manajemen yang baik. Dalam menciptakan manajemen yang baik, maka perlu adanya ketersediaan informasi yang akurat dan cepat. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Hujarat ayat 6 bahwa :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصْبِحُوا عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ

نَادِمِينَ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang fasik membawa suatu berita, maka periksalah dengan teliti agar kamu tidak menimpakan suatu musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaannya yang menyebabkan kamu menyesal atas perbuatanmu itu”.⁶

Ayat ini mengajarkan bahwa mencari kebenaran berita serta tidak mempercayai berita yang dibawa oleh orang fasik yang menentang Allah SWT. Bukan berarti setiap kabar yang sampai harus diragukan, namun

⁴ Kashmir, *Pengantar Manajemen Keuangan*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2010), hal. 127.

⁵ Sutirman, *Administrasi Kearsipan Di Era Teknologi Informasi*, (Yogyakarta: UNY Press, 2019), hal. 2.

⁶ Kemenag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan (Edisi Penyempurnaan 2019)*, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2019), hal. 753.

setiap informasi wajib diteliti sumbernya. Apakah memenuhi syarat bisa diterima. Lalu apakah isi informasinya sesuai dengan syariat atau bertentangan dengannya. Tetapi, sebuah informasi tidak sekadar sumber dan konten yang harus diverifikasi, namun objek informasi harus diperhatikan juga dari segi kelayakan menerima, tujuan dan efeknya. Terkadang konten dan sumber sudah benar bisa dipercaya, namun objek tidak siap menerima informasinya.⁷

Peranan tenaga administrasi sangatlah penting untuk mendukung kelancaran dan keberhasilan sistem administrasi sekolah. Tenaga administrasi harus mempunyai kompetensi dan keterampilan yang menunjang dibidang administrasi. Tenaga administrasi dilembaga pendidikan tidak dapat dilakukan oleh pendidik, maka memerlukan kompetensi yang berbeda dengan kompetensi yang disyaratkan untuk pendidik. Peran tenaga administrasi tidak boleh diabaikan begitu saja karena tanpa dukungan pelayanan administrasi yang baik, sulit bagi sekolah untuk mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan sebelumnya.⁸ Dalam mewujudkan pelayanan administrasi yang baik diperlukan adanya data dan informasi yang diperlukan oleh setiap *stakeholders* kebijakan dalam rangka melaksanakan kegiatan administrasi. Data dan informasi tersebut dapat disediakan melalui arsip-arsip yang telah dihimpun oleh masing-masing instansi pemerintahan. Kearsipan memiliki peran yang sangat penting yaitu

⁷ Hamdi Agustin, *Sistem Informasi Manajemen Dalam Perspektif Islam*, (Depok: Rajawali Pers, 2019), hal. 7.

⁸ Amirudin, Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah, *Al-Idarah : Jurnal Kependidikan Islam*, Vol. 7, No. 1, 2017, hal. 127.

sebagai sumber informasi bagi suatu organisasi sehingga kegiatan organisasi dapat berjalan dengan lancar. Salah satu kegiatan pokok kearsipan adalah penyimpanan secara sistematis agar dapat ditemukan kembali dengan cepat saat arsip dibutuhkan.⁹

Arsip adalah setiap catatan yang tertulis, tercetak atau ketikan dalam bentuk huruf, angka, atau gambaran yang mempunyai arti atau tujuan serta sebagai bahan komunikasi dan informasi yang terekam pada kertas (kartu, formulir, surat-surat), kertas film, media komputer (disket, harddisk, piringan). Dalam kegiatan praktis pengertian arsip dapat dirumuskan sebagai berikut: 1) naskah yang dibuat oleh lembaga dan badan pemerintah dalam bentuk apapun, baik dalam keadaan tunggal maupun berkelompok dalam rangka pelaksanaan kegiatan pemerintah; 2) naskah yang dibuat dan diterima oleh badan-badan swasta atau perorangan dalam keadaan tunggal maupun berkelompok dalam rangka pelaksanaan kehidupan kebangsaan. Arsip merupakan pusat ingatan dari setiap organisasi. Apabila arsip yang dimiliki oleh organisasi kurang baik pengelolaannya, maka akibatnya akan mempengaruhi tingkat reputasi suatu organisasi, sehingga organisasi yang bersangkutan akan mengalami hambatan dalam pencapaian tujuan. Informasi yang diperlukan melalui arsip, dapat menghindarkan salah komunikasi, mencegah adanya duplikasi pekerjaan dan membantu mencapai efisiensi kerja.¹⁰ Maka dari itu, pengelolaan arsip menjadi faktor

⁹ Lastria Nurtanzila dan Anisa Nurpita, Penggunaan Arsip untuk Kegiatan Administrasi: Tinjauan di Kota Yogyakarta, *Jurnal Kearsipan*, Vol. 13, No. 2, 2019, hal. 108.

¹⁰ Hasnawati dan Mega Erdawati, Efektifitas Kearsipan dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi, *Journal of Indonesian Scholars For Social Research*, Vol. 2, No. 2, 2022, hal.121-122.

yang sangat penting yang harus diperhatikan dalam mendukung kelancaran pekerjaan kantor yang berlangsung. Pekerjaan dapat dikatakan baik dan sistematis apabila pengelolaan arsipnya tertib dan jika suatu saat dibutuhkan maka dapat ditemukan dengan mudah.

Hilangnya beberapa arsip milik negara, polemik aset negara karena tidak didukung kepemilikan arsip masih menjadi masalah serius yang dihadapi organisasi ataupun pemerintah di Indonesia. Belum lagi sulitnya menemukan kembali arsip dengan cepat dan tepat, penumpukan arsip disembarangan tempat, pengelolaan arsip yang tidak sesuai kaidah-kaidah kearsipan merupakan permasalahan kearsipan yang sangat kompleks di republik ini. "Salah satu indikator tata kelola pemerintahan yang baik ditentukan dengan tata kelola pengarsipan yang baik pula sehingga negara harus mewujudkan tata kelola kearsipan modern," kata Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) Mustari Irawan.

Mengacu Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan pasal 6 ayat 1 mengamanatkan bahwa penyelenggaraan kearsipan nasional merupakan tanggung jawab Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) sebagai penyelenggara kearsipan nasional. "Penyelenggaraan kearsipan nasional meliputi penetapan kebijakan, pembinaan kearsipan dan pengelolaan arsip yang didukung oleh sumber daya manusia, prasarana dan sarana, serta sumber daya lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Guna mewujudkan budaya tertib arsip dan penyelenggaraan kearsipan nasional berjalan secara optimal dibutuhkan

pengawasan kearsipan untuk mengawal dan mengawasi penyelenggaraan kearsipan di negara ini. "Kami mendukung penuh program audit dan pengawasan kearsipan sebagai proses dalam menilai kesesuaian antara prinsip, kaidah dan standar kearsipan dengan penyelenggaraan kearsipan," katanya.

Pelaksanaan pengawasan kearsipan yang dilakukan ANRI melalui tahapan-tahapan kegiatan: perencanaan program pengawasan kearsipan, audit kearsipan, penilaian hasil pengawasan kearsipan dan monitoring hasil pengawasan kearsipan. Kepala Pusat Akreditasi ANRI Rudi Anton menyampaikan pentingnya strategi pengawasan kearsipan sebelum terjun langsung ke lapangan untuk melakukan proses pengawasan kearsipan. "Pengawasan kearsipan harus ada strateginya, jadi kalau kita bicara strategi pengawasan, harus dimulai dengan audit supaya kita punya peta kondisi penyelenggaraan kearsipan negara kita ini seperti apa", ujar Rudi. Adanya audit dapat memberi ruang bagi objek pengawasan untuk melakukan perubahan berdasarkan rekomendasi audit karena tujuan (pengawas kearsipan) kita (ANRI) sebenarnya dalam konteks kelembagaan. "Tujuannya bukan untuk menghukum, tapi bagaimana pencipta arsip melaksanakan pengelolaan arsip di lingkungan masing-masing secara prosedural dan sistemik," katanya.¹¹

¹¹Eko Sutriyanto, <https://www.tribunnews.com/nasional/2016/11/23/tata-kelola-kearsipan-yang-kurang-baik-jadi-persoalan-serius-di-indonesia>. Diakses pada Rabu 8 Februari 2023 pukul 11.16 WIB.

Arsip perlu dikelola dengan baik dan benar sesuai dengan pedoman kearsipan demi perkembangan organisasi. Melalui kearsipan, dapat menemukan informasi yang dibutuhkan dengan cepat dan akurat. Selain itu juga dari data-data yang tersimpan dapat melihat sejauh mana perjalanan sebuah organisasi. Dalam mengelola kearsipan pasti membutuhkan pegawai, setiap pegawai dalam suatu organisasi atau instansi pemerintahan dituntut agar dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam menunjang tujuan organisasi. Pegawai dapat bekerja secara efektif apabila kualitas dan kuantitas sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pekerjaan yang akan diselesaikan harus dilaksanakan se-efektif mungkin dan arsip disini sangat berperan penting dalam menunjang kinerja pegawai apabila pengelolaan arsip itu sendiri dilaksanakan dengan baik.¹²

Persoalan-persoalan yang sering muncul dalam pengarsipan adalah jumlah arsip yang terus bertambah sedangkan ruang penyimpanannya terbatas. Persoalan tersebut kerap sekali terjadi di kantor. Padahal keberadaan arsip sangat bergantung pada tempat penyimpanan arsip. Tidak adanya tempat penyimpanan arsip dengan tata ruang dan fasilitas fisik yang mendukung, maka ketersediaan informasi yang ada pada arsip tidak akan berjalan dengan baik. Jika ruang penyimpanannya terbatas maka akan sulit mengatur arsip. Hal ini akan berdampak pada pengelolaan dokumen, jika salah dalam mengelola maka akan berakibat pemborosan pada biaya, waktu dan tenaga yang dibutuhkan. Untuk dapat mengatur pengelolaan arsip

¹² Hasnawati dan Mega Erdawati, Op.cit, hal. 121.

secara efektif dan efisien maka dibutuhkan pegawai yang bisa mengatur arsip sesuai dengan prosedur yang telah ada.

Ketika sekolah sudah memiliki manajemen kearsipan yang baik, maka dapat memudahkan dalam meningkatkan proses administrasi pendidikan. Administrasi pendidikan menurut Calvin Grieder, dkk adalah keseluruhan proses yang menggunakan dan mengikutsertakan semua sumber potensi yang ada dan yang sesuai baik personal maupun material dalam usaha mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien.¹³ Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwasanya ketika kearsipan sudah dikelola dengan baik maka akan mudah dalam penemuan data dan informasi sehingga proses menggunakan sumber potensi yang ada disekolah tersebut dapat dikelola dengan baik, secara tepat dan mudah. Sehingga manajemen kearsipan sangat mempengaruhi keefektifan pelayanan administrasi pendidikan atau sekolah.

SMP Negeri 3 Kedungwaru memiliki jumlah peserta didik sebanyak 832, yang terdiri dari 246 siswa kelas 1 SMP, 297 siswa kelas 2 SMP dan 289 siswa kelas 3 SMP. Dengan banyaknya peserta didik yang dimiliki, maka akan memiliki proses yang sangat panjang dalam pendataan peserta didiknya, oleh karena itu manajemen kearsipan harus tertata dan terstruktur di sekolah ini. Melalui wawancara dengan Koordinator Tata Usaha, Ibu Suci. Bidang tata usaha di SMP Negeri 3 Kedungwaru memiliki anggota Tata Usaha seluruhnya ada 18 staff, diantaranya 5 anggota staff PNS dan 13

¹³ Syaiful Sagala, *Administrasi Pendidikan Kontemporer*, (Bandung: Alfabet, 2013), hal. 39.

anggota staff PTT. Dan sudah memiliki ruangan khusus serta beberapa sarana penunjang penyimpanan arsip yang baik. Melalui observasi di SMP Negeri 3 Kedungwaru, bahwa sekolah ini memiliki prosedur yang baik dalam pembuatan surat masuk dan surat keluar, penataan arsip dengan menggunakan sistem penyimpanan arsip yang baik sehingga membuat arsip mudah ditemukan kembali jika sewaktu-waktu membutuhkannya, serta tidak pernah ada peristiwa hilangnya arsip.

Dapat peneliti simpulkan bahwasanya pengelolaan kearsipan yang baik berperan penting dalam menunjang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan. Maka dari itu, untuk mengetahui manajemen kearsipan yang ada di bagian Tata Usaha di SMP Negeri 3 Kedungwaru. Peneliti akan membuat laporan mengenai “Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Administrasi di SMP Negeri 3 Kedungwaru”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi manajemen kearsipan yang ada di SMP Negeri 3 Kedungwaru?
2. Bagaimana efektivitas pelayanan administrasi di SMP Negeri 3 Kedungwaru?
3. Bagaimana dampak dari implementasi manajemen kearsipan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di SMP Negeri 3 Kedungwaru?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka tujuan menjadi rujukan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mendiskripsikan implementasi manajemen kearsipan yang ada di SMP Negeri 3 Kedungwaru.
2. Untuk mendiskripsikan efektivitas pelayanan administrasi di SMP Negeri 3 Kedungwaru.
3. Untuk mendiskripsikan dampak dari implementasi manajemen kearsipan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di SMP Negeri 3 Kedungwaru.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat secara:

1. Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran mengenai manajemen kearsipan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi di SMP Negeri 3 Kedungwaru.

2. Praktis

a. Bagi Masyarakat

Sebagai pengarahana guna meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi di SMP Negeri 3 Kedungwaru.

b. Bagi lembaga pendidikan SMP Negeri 3 Kedungwaru

Hasil dari penelitian ini sebagai pertimbangan dan sebagai informasi bagi sekolah untuk menerapkan manajemen kearsipan dengan baik sesuai aturan yang berlaku.

c. Bagi peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini merupakan usaha untuk memperdalam dan menambah wawasan, mencari pengalaman terkait manajemen arsip.

E. Penegasan Istilah

1. Penegasan Konseptual

a. Manajemen kearsipan

Manajemen adalah proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan.¹⁴

Menurut Handoko, manajemen dapat didefinisikan sebagai bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personalia atau

¹⁴ John Suprihanto, *Manajemen*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2014), hal. 4.

kepegawaian (*staffing*), pengarahan dan kepemimpinan (*leading*), dan pengawasan (*controlling*).¹⁵

Kearsipan adalah suatu proses mulai dari penciptaan, penerimaan, pengumpulan, pengaturan, pengendalian, pemeliharaan dan perawatan serta penyimpanan warkat menurut sistem tertentu agar saat dibutuhkan dapat dengan cepat dan tepat ditemukan. Kearsipan memegang peranan penting bagi kelancaran proses kegiatan organisasi yaitu sebagai sumber informasi dan pusat ingatan bagi anggota organisasi.¹⁶

Jadi manajemen kearsipan merupakan suatu proses mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi yang dilakukan oleh sumber daya manusia dengan serangkaian kegiatan seperti menciptakan, menerima, mengumpulkan, mengatur, mengendalikan, memelihara, merawat dan menyimpan warkat dengan sistem tertentu demi kelancaran kegiatan organisasi.

b. Efektivitas pelayanan administrasi

Mahmudi mendefinisikan efektivitas sebagai hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan. Efektivitas berfokus pada hasil, program atau kegiatan yang dinilai efektif apabila output yang dihasilkan

¹⁵ T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 1999), hal 8.

¹⁶ Joko Pramono, *Kearsipan*, (Yogyakarta: Andi, 2019), hal. 2.

dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dikatakan *spending wisely*.¹⁷

Jadi, dapat disimpulkan bahwa yang menjadi titik tekan dari pengertian efektivitas berada pada pencapaian tujuan. Dapat dikatakan efektif apabila tujuan yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana yang telah disusun sebelumnya dan menimbulkan dampak terhadap apa yang diinginkan atau diharapkan. Efektivitas menjadi tolak ukur berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya.

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pegawai lainnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah proses aktivitas dari individu atau organisasi terhadap pelanggan atau konsumen dalam memenuhi kebutuhannya.¹⁸

Administrasi adalah kegiatan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan tujuan untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam satu hubungan satu sama lain.¹⁹

¹⁷ Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2006), hal. 92.

¹⁸ Richard F. Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*, (Jakarta: PPM, 2002), hal. 13-18.

¹⁹ Hendi Haryadi, *Administrasi Perkantoran untuk Manajer & Staf*, (Jakarta: Visimedia, 2009), hal. 1

Jadi dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwasanya efektivitas pelayanan administrasi adalah kemampuan seseorang atau organisasi dalam memenuhi kebutuhan konsumen dengan menjalankan prosedur-prosedur yang sesuai dengan sistem mengenai kegiatan penyusunan dan pencatatan data dan informasi.

2. Penegasan Operasional

Manajemen kearsipan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi ini adalah penelitian yang membahas tentang manajemen kearsipan dalam memberikan layanan administrasi yang dapat memberikan rasa puas kepada konsumen yaitu guru dan siswa.