

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pada masa sekarang ini, pendidikan sangat memiliki peranan yang begitu penting dalam aspek kehidupan manusia. Pendidikan dipercaya sebagai alat untuk mewujudkan sebuah mimpi dan harapan bagi seorang manusia. Melalui pendidikan manusia bisa mengasah berbagai ketrampilan yang dimiliki, cerdas dalam berfikir, mengerti sikap sopan dan santun, dan mampu membangun interaksi yang baik dengan orang lain. Dengan adanya pendidikan, dapat menjadikan bangsa yang bermartabat dan menjadikan manusia memiliki derajat dan mulia dibandingkan makhluk ciptaan lainnya.

Kemajuan pendidikan dalam sebuah Negara merupakan salah satu sektor yang mampu membuat suatu Negara berkembang, hal ini berkaitan dengan wawasan dan kesiapan sumber daya manusianya dalam mengembangkan berbagai sektor lainnya. Dalam UU no. 20 Tahun 2003 bab II pasal (3) mengenai Sistem Pendidikan Nasional dijelaskan bahwa pendidikan memiliki tujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga Negara yang demokratis serta tanggung jawab.³ Dengan demikian pendidikan dapat diartikan sebagai suatu hal yang sangat penting dan perlu diperhatikan manajemen dalam proses pelaksanaannya.

Ada berbagai hal yang diatur dalam manajemen sebuah lembaga pendidikan, tidak hanya berkaitan dengan proses belajar mengajar, tetapi juga berkaitan dengan pelayanan yang diberikan. Proses pelayanan dalam satuan pendidikan merupakan hal yang paling penting yang harus diperhatikan karena pendidikan merupakan suatu sektor yang berkaitan dengan pemberian jasa. Selain itu, dengan adanya faktor persaingan yang meningkat mengharuskan suatu lembaga pendidikan mampu untuk bersaing dalam memberikan

³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003, *tentang Sistem Pendidikan Nasional*.

pelayananya. Menyadari hal tersebut, maka setiap lembaga pendidikan membutuhkan pendidik dan tenaga kependidikan yang sesuai dengan kebutuhan setiap lembaga supaya dapat melaksanakan kegiatan pendidikan yang semestinya.

Peran Tenaga pendidik dan kependidikan sebagai manajer perekam dan membantu ke tahap penciptaan rekaman tersebut dalam rangka meningkatkan efisiensi penciptaan, pemeliharaan, penggunaan dan penempatan, dengan demikian lembaga dapat mengurangi jumlah dan meningkatkan kualitas arsip yang dimilikinya. Peningkatan kualitas arsip ini juga dipengaruhi oleh teknologi yang semakin berkembang dan canggih, sehingga proses dalam penyimpanan, pencatatan, pengelolaan, mencari serta menyebar luaskan data dapat menunjang keberhasilan administrasi. Selain itu informasi yang dikemukakan oleh Sugiarto dan Wahyono, Arsip merupakan pusat ingatan dan alat pengamatan yang sangat penting dalam kehidupan. Dalam rangka kegiatan perencanaan, penganalisisan, pengembangan, perumusan kebijakan, pengambilan keputusan, pembuatan laporan, penilaian, pengendalian setepat-tepatnya dan memberikan bukti yang dapat di pertanggungjawabkan kebenarannya.⁴

Arsip adalah kegiatan yang perlu diperhatikan dalam pengelolaanya, surat masuk maupun keluar harus melalui tahap pengecekan untuk diarsipkan. Pengelolaan arsip dilakukan oleh tata usaha di bagian administrasi dalam kegiatan kearsipan sehingga dapat menunjang mekanismen dari para supervisor terutama sebagai jalan dan bukti saat mengambil sebuah keputusan dan dapat mengembangkan pelayanan administrasi secara maksimal. Administrasi ini dapat diartikan sebagai tindakan atau usaha untuk membantu, atau memenuhi, melayani, memimpin, maupun mengarahkan semua kegiatan dalam mencapai tujuan⁵. Dengan manajemen yang tepat akan mendukung kegiatan administrasi

⁴ Agus Sugianto dan Teguh Wahyono, *Manajemen Kearsipan Elektronik Panduan Pengembangan Aplikasi Kearsipan Elektronik*. (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hal. 15-16

⁵ Sohiron, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. (Pekanbaru: Kreasi Edukasi, 2015), hal. 25

yang lebih efektif, salah satunya dengan adanya informasi maupun data yang cepat dan tepat.

Pengelolaan arsip dengan memanfaatkan teknologi dalam mempermudah kegiatan kearsipan yaitu dengan menggunakan media elektronik berbasis komputer yang disebut dengan sistem kearsipan elektronik. Sistem kearsipan elektronik belum banyak dimanfaatkan oleh lembaga pendidikan. Sebagian besar lembaga pendidikan masih menggunakan arsip konvensional dalam pengelolaannya. Manfaat arsip elektronik dapat mengurangi penggunaan kertas, mengurangi resiko kebocoran rahasia, dan mengurangi hilangnya arsip yang disebabkan oleh bencana.

Menurut Rusman, Arsip elektronik merupakan arsip-arsip yang terdapat dalam media penyimpanan elektronik yang dibuat, disampaikan, disimpan, atau diakses dengan menggunakan alat elektronik⁶. Manfaat paling penting yakni mengimplementasikan arsip elektronik adalah meningkatkan kinerja staff. Seperti menghemat waktu, tenaga, dan sumber daya manusia. Sehingga pekerjaan lebih mudah dapat diselesaikan dengan waktu singkat dan mempengaruhi kualitas dalam pelayanan administrasi yang dapat memuaskan konsumen.

Pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan arsip diakui sebagai alat bukti hukum yang sah, sejak diberlakukannya Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan Transaksi Elektronik, pasal 5 ayat (1) yang menyebutkan, data elektronik dan catatan elektronik yang dicetak adalah bukti hukum yang sah.⁷ Menunjang efektifitas arsip elektronik maka perlu adanya pelayanan dalam administrasi yang bisa memberikan kemudahan untuk karyawan dan memuaskan pelanggan.

Pelayanan diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain. dalam hal pemberian layanan di sekolah ini biasanya disebut dengan layanan administrasi sekolah. Administrasi

⁶ Muhammad Rusman, *Pengantar Pengelolaan Arsip Elektronik*. ASIP4429/MODUL 1, Cetakan Ketiga, (Banten : Universitas Terbuka, 2014), hal. 4

⁷ Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, *Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. Pasal 5 Ayat 1 Mengenai Informasi, Dokumen, dan Tanda Tangan Elektronik.

merupakan usaha untuk membantu, memimpin dan mengarahkan semua kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.⁸ Pemberian layanan administrasi ini dapat diterima oleh siswa sebagai pelanggan atau konsumen pendidikan mulai dari masuk hingga keluar atau lulus dari sekolah.

Pelayanan administrasi pada dasarnya sangat penting dan kapan pun dibutuhkan untuk memperlancar pelaksanaan pembelajaran dalam rangka mencapai tujuan pendidikan. Selain layanan administrasi dalam sekolah ini juga menyediakan layanan yang dapat menunjang proses pembelajaran diantaranya yakni layanan perpustakaan, layanan laboratorium, layanan keamanan, layanan transportasi sekolah, dan lain sebagainya. Tentunya setiap pelayanan yang diselenggarakan oleh sekolah harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan kepastian bagi pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila semua kebutuhannya dapat terpenuhi. Pengelolaan arsip tersebut meliputi proses pencatatan, prosedur, penyimpanan, mengindeks, sistem penyimpanan, sistem pengendalian, dan pengawasan, sistem pemeliharaan, perawatan, dan keamanan, hingga proses penyusutan arsip.⁹

Manajemen Kearsipan yang berada di MAN 1 Kota Kediri sudah melakukan penyimpanan arsip secara elektronik dalam pembuatan surat menyurat maupun pelayanan administrasi lainnya. Namun dalam lembaga pendidikan ini juga tidak terlepas dengan adanya arsip manual, sehingga masih banyak dijumpai arsip-arsip yang hanya ditumpuk di dalam gudang tanpa adanya alih media, *back up* data, dan penyimpanan arsip yang tidak sistematis, sehingga menyebabkan tempat terbatas dan arsip mudah rusak. Sedangkan untuk arsip yang penyimpanannya secara elektronik sangat membutuhkan tempat penyimpanan yang sangat banyak di dalam alat elektronik. Masalah yang sering terjadi dalam pengarsipan elektronik ini adanya virus komputer yang mengganggu proses input data, sinyal jaringan yang kurang mendukung, dan minimnya pengetahuan tentang manajemen kearsipan.

⁸ Tatang S., *Administrasi Pendidikan*. (Bandung: Pustaka Setia, 2017), hal. 18

⁹ Agus Sugianto dan Teguh Wahyono, *Manajemen Kearsipan Elektronik Panduan Pengembangan Aplikasi Kearsipan Elektronik*. (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hal. 39

Dengan menekan kendala-kendala dalam kearsipan tersebut, arsip elektronik dapat digunakan sebagai alat untuk menyelamatkan arsip dari bahaya kerusakan, karena arsip konvensional yang diakses oleh pengguna mulai mengalami kerapuhan kertas jika tidak berhati-hati dapat mengakibatkan kerusakan, seperti arsip robek, terlipat, dan rapuh, sehingga informasi yang ada pada arsip akan hilang. Oleh karena itu diperlukan adanya alih media arsip untuk kepentingan penyelamatan dan pelayanann yaitu dengan mengimplementasikan kearsipan elektronik.

Terdapat penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini yaitu di antaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Sa'adatul Atiyah, dengan judul "Manajemen Kearsipan untuk Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MAN 4 Jombang".¹⁰ Persamaan yang terdapat pada penelitian ini dengan penelitian yang peneliti teliti adalah sama-sama mengembangkan manajemen kearsipan, namun selain persamaan yang didapat, terdapat juga perbedaanya yaitu pada penelitian yang dilakukan Sa'adatul Atiyah adalah lebih terfokus pada manajemen arsip yang manual, sedangkan arsip yang digunakan oleh peneliti pada penelitian ini adalah terfokus pada arsip elektronik.

Peneliti yang selanjutnya yaitu peneliti yang dilakukan oleh Amelia Balqis, dengan judul "Urgensi Sistem Informasi Manajemen Arsip Berbasis Web Pada Surat Masuk dan Keluar di MAN 1 Pasuruan".¹¹ Persamaan yang terdapat pada penelitian ini dengan penelitian yang peneliti teliti adalah sama-sama mengembangkan manajemen kearsipan elektronik, terdapat juga perbedaanya yaitu pada penelitian yang dilakukan Amelia Balqis adalah lebih terfokus hanya pada arsip surat masuk keluar, sedangkan arsip yang digunakan oleh peneliti pada penelitian ini tidak hanya fokus pada surat masuk namun juga kepengelolaanya seperti penciptaan, pemeliharaan, serta penyimpanan arsip elektronik.

¹⁰ Sa'adatul Atiyah "Manajemen Kearsipan untuk Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MAN 4 Jombang" Skripsi, Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2021, hal.15

¹¹ Amelia Balqis, *Urgensi Sistem Informasi Manajemen Arsip Berbasis Web Pada Surat Masuk dan Keluar di MAN 1 Pasuruan*, Skripsi, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2022, hal 16

Pemaparan perbandingan peneliti dengan penelitian terdahulu maka dapat disimpulkan bahwa tercapainya tujuan pendidikan yang baik berhubungan dengan kualitas pelayanan administrasi yang ada di lembaga tersebut. Pada hakikatnya lembaga pendidikan ini bertujuan memberikan layanan yang bermutu dan memuaskan pelanggan. Sehingga selain kinerja karyawan yang profesional namun juga dapat meningkatkan sebuah mutu dalam lembaga pendidikan tersebut terus memiliki kemajuan yang diharapkan. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis terdorong untuk melakukan penelitian dan mengkaji lebih lanjut dalam penelitian ini dengan judul penelitian **“Manajemen Kearsipan Elektronik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di Man 1 Kota Kediri”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan pemaparan konteks penelitian diatas, maka peneliti merumuskan fokus penelitian dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah penciptaan kearsipan elektronik dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MAN 1 Kota Kediri?
2. Bagaimanakah penyimpanan kearsipan elektronik dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MAN 1 Kota Kediri?
3. Bagaimanakah pemeliharaan kearsipan elektronik dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MAN 1 Kota Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang dirumuskan diatas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan penciptaan kearsipan elektronik dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MAN 1 Kota Kediri.
2. Untuk mendeskripsikan penyimpanan kearsipan elektronik dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MAN 1 Kota Kediri.
3. Untuk mendeskripsikan pemeliharaan kearsipan elektronik dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MAN 1 Kota Kediri.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil dari pelaksanaan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi MAN 1 Kota Kediri baik ditinjau secara teoritis maupun praktis dari :

1. Secara Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya mengenai manajemen kearsipan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MAN 1 Kota Kediri.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Kepala Sekolah

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi kepala sekolah tentang upaya dalam meningkatkan manajemen kearsipan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi khususnya di MAN 1 Kota Kediri.

b. Bagi Kepala Tata Usaha

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan sumbangan pemikiran terkait dengan manajemen kearsipan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MAN 1 Kota Kediri.

c. Bagi lembaga Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi lembaga pendidikan sebagai masukan, pertimbangan, serta bahan evaluasi dalam manajemen kearsipan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MAN 1 Kota Kediri.

d. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh seorang peneliti yang akan datang sebagai bahan penunjang dan bahan pengembang perancangan penelitian dalam meneliti hal-hal yang berkaitan dengan manajemen kearsipan dalam kualitas pelayanan administrasi di MAN 1 Kota Kediri.

e. Bagi pembaca

Peneliti ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumbangan informasi untuk menambah keilmuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.

E. Penegasan Istilah

Penegasan Istilah yang tertulis dari judul penelitian ini bertujuan untuk memberikan penjelasan definisi yang tepat dan batasan istilah yang digunakan agar tidak terjadi penafsiran yang salah. Penegasan istilah dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu :

1. Secara Konseptual

a. Manajemen kearsipan elektronik

Manajemen merupakan suatu proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan tenaga manusia dan sumber daya lainnya. Manajemen adalah kegiatan seseorang yang mengatur organisasi, lembaga atau perusahaan yang bersifat manusia maupun non manusia, sehingga tujuan organisasi, lembaga atau perusahaan dapat tercapai secara efektif dan efisien¹²

Manajemen kearsipan merupakan pelaksanaan pengawasan sistematis dan ilmiah terhadap semua informasi terekam yang dibutuhkan oleh sebuah organisasi untuk menjalankan usahanya, sedangkan Arsip elektronik merupakan arsip yang disimpan dalam media penyimpanan elektronik yang dapat diakses dan diubah. Selain itu juga berisi data kuantitatif, teks gambar, atau suara yang bersumber dari sinyal elektronik.

Arsip merupakan rekaman yang dibuat dan diterima oleh setiap lembaga maupun organisasi baik kelompok maupun perseorangan, lembaga pemerintahan maupun swasta. Kemudian arsip juga dapat diartikan sebagai dokumen yang berupa catatan pada kertas, rekaman

¹² Nue Effendi, *Mendasari Pengelolaan Lembaga Pendidikan Berbasis Islam*. (Yogyakarta: Penebar Media Pustaka, 2020), hal. 8

suara, video yang mempunyai nilai guna tertentu yang disimpan secara sistematis baik manual maupun elektronik sehingga pada saat diperlukan dapat ditemukan dengan mudah, tepat, dan cepat.

b. Kualitas pelayanan administrasi

Kualitas pelayanan adalah sebuah proses berupa rangkaian aktivitas yang diberikan kepada orang lain, sehingga dengan tujuan orang lain dan diri sendiri dapat tercapai dengan memuaskan dengan berbagai surat maupun administrasi lainnya. Adapun pelaksanaan penelitian ini kualitas pelayanan dapat diukur melalui aspek-aspek kualitas pelayanan yakni seperti penerimaa, komunikasi, kerjasama, dan tanggungjawab.

2. Secara Operasional

Adapun penegasan istilah secara operasional dalam penelitian berjudul “Manajemen Kearsipan Elektronik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di MAN 1 Kota Kediri” ini merupakan proses kegiatan yang mengenai penciptaan, penyimpanan, dan pemeliharaan kearsipan elektronik yang berhubungan dengan surat menyurat, pelayanan administrasi, dan proses pembelajaran siswa yang menggunakan elektronik yang bertujuan untuk mempermudah serta memperlancar dalam proses pembelajaran dengan mengikuti perkembangan teknologi dan memberikan kepuasan kepada pelanggan jasa pendidikan dan demi meningkatkan citra positif di MAN 1 Kota Kediri.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dalam membaca skripsi yang akan disusun, maka dipandang perlu adanya sistematika pembahasan. Pembahasan dalam skripsi yang berjudul “Manajemen Kearsipan Elektronik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di MAN 1 Kota Kediri”. Adapun sistematika penulisan skripsi ini akan di rinci penulis sebagai berikut :

Bagian awal mencakup halaman sampul, halaman judul, persetujuan, pengesahan, motto dari peneliti, daftar tabel (jika ada), daftar gambar, daftar lampiran-lampiran, lembar persembahan, prakata, abstrak, dan daftar isi.

Bab I berisi Pendahuluan. Bab ini memuat konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah.

Bab II berisi Kajian Pustaka. Bab ini memuat uraian tentang kajian teoritis, hasil-hasil penelitian terdahulu, serta kerangka berfikir.

Bab III berisi Metode Penelitian. Bab ini memuat tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, kehadiran penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, pengecekan keabsahan temuan, teknik analisis data serta tahap-tahap penelitian.

Bab IV berisi hasil penelitian yang meliputi deskripsi data, temuan penelitian, dan analisis data.

Bab V berisi Pembahasan hasil penelitian.

Bab VI berisi penutup yang meliputi kesimpulan penelitian dan saran dalam penelitian, dan di akhir skripsi ini peneliti sertakan daftar rujukan, surat izin peneliti, lampiran-lampiran dan selain itu peneliti juga sertakan biografi sebagai pelengkap.