

**MANAJEMEN KEARSIPAN DALAM MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI
DI SMP MUHAMMADIYAH 2 MANADO**

SKRIPSI

Diajukan Untuk memenuhi Sebagian Syarat Mendapatkan Gelar Sarjana dalam
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

Oleh:

FITRIANA MOKOGINTA

NIM: 20124023



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (MPI)
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
MANADO
1446 H/2024 M**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitriana Mokoginta
NIM : 20124023
Tempat/Tgl.Lahir : Kotamobagu, 02 Februari 1997
Fakultas : Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Alamat : Kotamobagu, Kobo Besar, Jln. Siliwangi RT/06
TW/03
Judul : Manajemen Kearsipan dalam Mutu Pelayanan
Administrasi di Muhammadiyah 2 Manado

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka Skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Manado,

2024



Fitriana Mokoginta
NIM: 20124023

PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGUJI

Skripsi yang berjudul “**Manajemen Kearsipan dalam Mutu Pelayanan Administrasi di SMP Muhammadiyah 2 Manado**” yang disusun oleh **Fitriana Mokoginta, NIM 20124023**. Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang munaqasyah yang diselenggarakan pada hari Jumat, 20 Desember 2024, bertepatan dengan 18 Jumadil Awal 1446 H, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dengan beberapa perbaikan.

Manado, 20 Desember 2024
18 Jumadil Akhir 1446 H

DEWAN PENGUJI

Ketua	: Dr. Shinta Nento, M.Pd	(.....)
Sekretaris	: Gina Nurvina Darise, M.Pd	(.....)
Penguji I	: Dr. Abdul Latif Samal, M.Pd	(.....)
Penguji II	: Wadan Y. Anuli, M.P	(.....)
Pembimbing I	: Dr. Shinta Nento, M.Pd	(.....)
Pembimbing II	: Gina Nurvina Darise, M.Pd	(.....)

Diketahui oleh:
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu
Keguruan IAIN Manado


Dr. Arhanuddin, M.Pd.I
NIP. 198301162011011003

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus.....	4
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORITIS	
A. Pengertian Manajemen Kearsipan.....	7
B. Fungsi dan Tujuan Arsip.....	8
C. Jenis-jenis Arsip.....	11
D. Pengertian Mutu pelayanan.....	14
E. Pengertian Administrasi.....	19
F. Penelitian Relevan.....	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian	29
B. Pendekatan Penelitian.....	29
C. Sumber Data	30
D. Teknik Analisis Data	31
E. Instrumen Penelitian	32
F. Teknik Analisis Data.....	32
G. Pengujian Keabsahan Data.....	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	35
B. Hasil Penelitian.....	38
C. Pembahasan	54

BAB V

1. Kesimpulan	58
2. Saran	59

DAFTAR PUSTAKA.....	64
----------------------------	-----------

ABSTRAK

Nama : Fitriana Mokoginta
NIM : 20124023
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Manajemen Kearsipan dalam Mutu Pelayanan
Administrasi di Muhammadiyah 2 Manado

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen kearsipan di SMP Muhammadiyah 2 Manado. Serta untuk mengetahui bagaimana mutu pelayanan administrasi di SMP Muhammadiyah 2 Manado.

Jenis penelitian yaitu Kualitatif. Adapun jenis dan sumber data penelitian adalah data primer yang berupa Wakil Kepala Sekolah, Staf Tata Usaha, Guru, dan Peserta didik. Data Sekunder berupa profil sekolah dan visi misi. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun Teknik pengolahan dan analisis data meliputi tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menyatakan bahwa Manajemen Kearsipan dalam Mutu Pelayanan Administrasi di SMP Muhammadiyah 2 Manado, untuk manajemen kearsipan secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa pengontrolan dilakukan secara berkala dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan serta evaluasi sudah dilakukan setiap triwulan, semester, dan tahunan. Dalam upaya menunjang kegiatan administrasi di SMP Muhammadiyah 2 Manado tenaga administrasi melakukan penyimpanan, pencatatan, pemeliharaan, penyusutan dan pemusnahan arsip untuk membantu keamanan data serta memastikan bahwa arsip selalu siap di akses saat dibutuhkan. Untuk Mutu Pelayanan Administrasi yang saat ini sudah berjalan dengan baik, kualitas pelayanannya juga sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh warga SMP Muhammadiyah 2 Manado. Tenaga administrasi untuk saat ini sudah menunjukkan komitmen yang tinggi dalam memaksimalkan kehadiran dan menjalankan tugas sesuai dengan strategi yang telah diterapkan. Staf tata usaha juga telah memberikan sikap yang ramah dan responsif terhadap kebutuhan warga SMP Muhammadiyah 2 Manado yang membuat para guru dan peserta didik puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Manajemen Kearsipan, Mutu Pelayanan Administrasi, SMP Muhammadiyah 2 Manado

ABSTRACT

Name of the Author : Fitriana Mokoginta
Student Id Number : 20124023
Faculty : Tarbiyah and Teacher Training
Study Program : Islamic Education Management
Thesis Title : Archival Management in Service Quality Administration at Muhammadiyah 2 Manado

This thesis aims to find out how archives management is carried out at SMP Muhammadiyah 2 Manado. As well as to find out what the quality of administrative services is at SMP Muhammadiyah 2 Manado. The type of research is qualitative. The types and sources of research data are primary data in the form of Deputy Principals, Administrative Staff, Teachers and Students. Secondary data in the form of school profile and vision and mission. Data collection methods in this research used observation, interviews and documentation. The data processing and analysis techniques include three stages, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the research state that Archives Management in the Quality of Administrative Services at SMP Muhammadiyah 2 Manado, for archives management as a whole, this research shows that control is carried out periodically from planning, organizing, implementing, monitoring and evaluating every quarter, semester and yearly. . In an effort to support administrative activities at SMP Muhammadiyah 2 Manado, administrative staff carry out storage, recording, maintenance, depreciation and destruction of archives to help with data security and ensure that archives are always ready to be accessed when needed. Regarding the quality of administrative services which are currently running well, the quality of service is also in line with what is needed by the residents of SMP Muhammadiyah 2 Manado. Administrative staff have currently shown a high commitment to maximizing attendance and carrying out their duties in accordance with the strategies that have been implemented. The administrative staff has also provided a friendly and responsive attitude to the needs of the residents of SMP Muhammadiyah 2 Manado which makes the teachers and students satisfied with the services provided.

Keywords: *Archives Management, Quality of Administrative Services, SMP Muhammadiyah 2 Manado.*



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
Jalan Dr. S.H. Sarundajang Kawasan Ringroad I Manado 95128 Tlp. / Fax (0431) 860616

Kepada:

Tim Validasi Deteksi Plagiasi dan Pencegahan Plagiarisme
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Manado

Kami sampaikan bahwa manuscript mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama : Fitriana Mokoginta

NIM : 20124023

Prodi/Fakultas : Manajemen Pendidikan Islam/FTIK

Judul Skripsi : Manajemen Kearsipan Dalam Mutu Pelayanan Administrasi di SMP Muhammadiyah Manado

Merupakan naskah skripsi yang sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiasi kurang dari 25% pada setiap subbab naskah skripsi yang disusun dan telah layak untuk disidangkan dalam ujian skripsi.

Untuk itu kami mohon untuk bisa diterbitkan Surat Keterangan Bebas Plagiarisme.

Manado, 15 November 2024

Ketua Program Studi
Manajemen Pendidikan Islam

Abdul Muis Daeng Pawero, M.Pd
NIP. 199006062023211031

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan dipercaya sebagai alat strategi dalam meningkatkan taraf hidup manusia. Melalui Pendidikan manusia menjadi cerdas, memiliki *skill*, sikap hidup yang baik sehingga dapat bergaul dengan baik pula di masyarakat dan dapat menolong dirinya sendiri, keluarga dan masyarakat. Pendidikan menjadi investasi yang memberikan keuntungan sosial dan pribadi yang menjadikan bangsa bermartabat dan menjadikan individunya menjadi manusia yang memiliki derajat tinggi.¹

Pendidikan adalah usaha sadar yang dilakukan tidak hanya untuk memanusiakan manusia tetapi juga agar manusia menyadari posisinya sebagai *khalifah fil ardhi*, dan pada gilirannya akan semakin meningkatkan dirinya untuk menjadi manusia yang bertaqwa, beriman, berilmu, dan beramal saleh.² Usaha pencapaian tujuan Pendidikan bukan merupakan salah satu usaha yang sederhana, tetapi memerlukan penanganan yang multidimensi dengan melibatkan berbagai pihak yang terkait. Salah satu faktor yang dapat menunjang keberhasilan pencapaian tujuan lembaga pendidikan adalah ketertiban dalam bidang administrasi.

Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama atau rangkaian kegiatan seseorang atau sekelompok orang yang terlibat dalam bidang pendidikan yang memerlukan perencanaan, pengorganisasian, serta pengawasan dan evaluasi

¹ Engkoswara dan Komariah, *Administrasi Pendidikan* (Cet. II; Bandung: Alfabeta, 2011), h.

1

² Tim Pengembangan Ilmu Pendidikan, *Ilmu dan Aplikasi Pendidikan*, (PT.IMTIMA: 2007),

h.1

dengan mendayagunakan dan memanfaatkan fasilitas yang ada guna mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.³ Kegiatan administrasi akan lebih efektif dan efisien apabila didukung dengan manajemen yang baik, dan untuk mewujudkan manajemen yang baik salah satunya yaitu dengan informasi yang akurat, tepat dan cepat.

Arsip merupakan salah satu aset yang sangat berharga yang dimiliki oleh organisasi. Arsip perlu ditata dengan baik untuk membangun manajemen organisasi yang efektif, efisien, dan profesional demi kemajuan organisasi. Kearsipan bagi organisasi merupakan penunjang bagi kegiatan operasional. Melalui kearsipan, informasi data dapat diperoleh dengan cepat dan tepat. Perjalanan organisasi dapat dilihat dari data-data yang tersimpan. Oleh karena itu kearsipan yang baik harus dilaksanakan.⁴ Arsip merupakan sesuatu yang berharga karena di dalamnya memuat informasi-informasi yang penting yang mempunyai nilai guna sebagai pusat ingatan sehingga keberadaan arsip perlu disimpan dan dilindungi.

Apabila diperlukan dengan cepat dan tepat maka sistem penyimpanan arsip tersebut dapat dikatakan baik, maka sumber daya manusia yang teliti serta cermatlah yang bertanggung jawab dalam penataan arsip. Staf tata usaha merupakan salah satu yang bertanggung jawab dengan kearsipan dalam sebuah institusi begitu juga dalam institusi pendidikan.⁵

Menyadari pentingnya arsip sebagai pusat ingatan dan sumber informasi. Pemerintah Indonesia memberlakukan undang-undang 43 tahun 2009 tentang kearsipan. Dalam Bab II pasal 3 terdapat beberapa tujuan penyelenggara kearsipan.

³ Edeng Suryana, *Administrasi Pendidikan dalam Pembelajaran*, (Yogyakarta: 2015), h.4-5

⁴ Donni Ju ni Priansa dan Agus Gardina, *Manajemen Perkantoran*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h.156-158

⁵ S Andini, "Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di MTs Persiapan Negeri 4 Medan," *Jurnal Islami: Manajemen Pendidikan Islam & Humaniora* 2, no. 2 (2022): 1-18.

Salah satunya adalah menjamin terciptanya arsip dari kegiatan yang dilakukan oleh Lembaga negara, pemerintah daerah, Lembaga Pendidikan, perusahaan, organisasi politik organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan, serta ANRI sebagai penyelenggara kearsipan nasional.⁶

Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk mencapai kepuasan konsumen. Suatu pendidikan bermutu tergantung pada tujuan yang akan dilakukan dalam pendidikan. Fungsi strategis bagian administrasi terjadi karena layanan administrasi menjangkau keseluruhan operasional organisasi. Tercapainya tujuan pendidikan yang baik berhubungan dengan bagaimana kualitas administrasi yang ada di lembaga tersebut. Mutu layanan administrasi merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh pegawai bagian administrasi dalam memberikan kepuasan layanan kepada pihak yang dilayani di lingkungan sekolah.

Masalah yang sering muncul di bagian pengarsipan jumlah arsip yang bertambah sedangkan tempat penyimpanan arsip terbatas. Masalah tersebut seringkali terjadi di kantor apalagi jika ruang penyimpanan terbatas maka akan sulit mengatur arsip, jika salah dalam pengelolaan dokumen maka berakibat pemborosan pada biaya, waktu dan tenaga yang dibutuhkan. Untuk dapat mengatur pengelolaan arsip secara efektif dan efisien maka dibutuhkan pegawai yang biasa mengatur arsip sesuai dengan prosedur yang ada.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan bahwa manajemen kearsipan pada bagian tata usaha di SMP Muhammadiyah 2 Manado belum maksimal dalam Mutu Pelayanan Administrasi mulai dari sistem penyimpanan, arsip. Selain itu di SMP Muhammadiyah 2 Manado tempat penyimpanan dokumen-dokumen arsip seperti lemari masi kurang dan masih banyak arsip yang hanya disimpan didalam kardus. Padahal sejatinya dokumen yang terarsip dengan baik

⁶ Undang-undang Nomor 41 Tahun 2009 Tentang Kearsipan. h.8

akan memudahkan dalam pelayanan administrasi dibagian tata usaha di SMP Muhammadiyah 2 Manado.⁷

Mengenai beberapa permasalahan ini, mengakibatkan pekerjaan kantor dalam hal kualitas pelayanan administrasi kurang berjalan dengan baik. Kegiatan administrasi akan lebih efektif apabila didukung dengan manajemen yang baik. Dalam hal ini, sekolah harus memiliki tenaga administrasi yang professional. Pelayanan administrasi yang bermutu dapat mendukung terciptanya sistem manajemen kearsipan yang baik.

Jadi peneliti tertarik untuk mengangkat judul ini dan melakukan penelitian lebih lanjut terhadap Manajemen Kearsipan dalam Mutu Pelayanan Administrasi di SMP Muhammadiyah 2 Manado.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **MANAJEMEN KEARSIPAN DALAM MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI DI SMP MUHAMMADIYAH 2 MANADO.**

B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus

1. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti memfokuskan penelitiannya pada Manajemen Kearsipan dalam Mutu Layanan Administrasi di SMP Muhammadiyah 2 Manado.

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Tanjung., Kec. Singkil, Manado. Penelitian ini lebih memfokuskan pada Manajemen Kearsipan dan Mutu Layanan Administrasi yang ada di SMP Muhammadiyah 2 Manado dengan mengambil fokus mengenai bagaimana manajemen kearsipan dan bagaimana mutu pelayanan administrasi di SMP Muhammadiyah 2 Manado.

⁷ Wawancara dengan Fitria Bilondatu Pengelolah Tata Usaha, di SMP Muhammadiyah 2 Manado, pada tanggal 20 Juni 2023, pukul 10.00 WITA.

2. Deskripsi Fokus

Untuk memperjelas fokus penelitian diatas maka peneliti mencoba menggambarkan objek yang akan diteliti yang menjadi deskripsi fokus dalam penelitian ini yaitu:

a. Manajemen Kearsipan

Manajemen dalam arti luas adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.⁸ Manajemen kearsipan juga merupakan suatu kegiatan penerimaan, penyimpanan, penggunaan, pemeliharaan, penyusutan dan pemusnahan arsip berupa dokumen atau surat secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga arsip tersebut mudah ditemukan, aman dan terjaga dengan baik.

b. Mutu Pelayanan Administrasi

Mutu pelayanan administrasi merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh pegawai bagian administrasi dalam memberikan kepuasan layanan kepada pihak yang dilayani dilingkungan sekolah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Manajemen Kearsipan di SMP Muhammadiyah 2 Manado?
2. Bagaimana Mutu Pelayanan Administrasi di SMP Muhammadiyah 2 Manado?

⁸ Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik Dan Riset Pendidikan* Edisi 3 (Cet. 3; Jakarta: Bumi Aksara, 2011) h. 5.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Manajemen Kearsipan di SMP Muhammadiyah 2 Manado.
2. Untuk Mengetahui Mutu Pelayanan Administrasi di SMP Muhammadiyah 2 Manado.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun dalam penelitian ini mempunyai beberapa kegunaan atau manfaat yaitu sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan pengembangan ilmu pengetahuan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan Manajemen Kearsipan Dalam Mutu Pelayanan Administrasi.

2. Secara praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi yang positif berupa Manajemen Kearsipan dalam Mutu Pelayanan Administrasi di SMP Muhammadiyah 2 Manado.



BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Pengertian Manajemen Kearsipan

1. Manajemen Kearsipan

Manajemen Kearsipan merupakan salah satu bagian dari manajemen perkantoran (*office management*) yang menitik beratkan pada pengurusan dokumen sedemikian rupa sehingga dokumen-dokumen yang dikelolah oleh para arsiparis memang benar-benar akan membantu serta mendukung aktivitas manajemen secara keseluruhan.⁹

Kearsipan atau *filing* adalah suatu kegiatan menempatkan dokumen-dokumen (warkat) penting dalam tempat penyimpanan yang baik dan menurut aturan tertentu sehingga bila diperlukan dapat ditemukan dengan mudah dan cepat.¹⁰

Kearsipan merupakan kegiatan pencatatan, penyimpanan, dan pemeliharaan surat atau dokumen yang mempunyai arti penting baik ke dalam maupun ke luar, baik menyangkut soal kepala sekolah, guru, siswa, maupun bukan soal yang menyangkut sekolah dengan menerapkan kebijaksanaan dan sistem tertentu yang dapat dipertanggungjawabkan.¹¹

Untuk mendapat arsip yang efektif dan efisien perlu adanya sebuah sarana dan prasarana yang memadai. Pengelolaan Kearsipan adalah kegiatan yang

⁹ Muhammad Rosyihan Hendrawan, Muhammad Chazienul Ulum. *Pengantar Kearsipan: Dari Isu Kebijakan Ke Manajemen*, (UB Press: Malang, 2017), h.15

¹⁰ Sayuti, *Abdullah Jalaludin*. *Manajemen Kantor Praktis*. (Bandung: Alfabeta 2013) h.153

¹¹ Vivi Indriani, Yuandita Armelia, and Guntur Pratama M P, "Jurnal Iqra' Volume 12 No.01 Mei 2018 Pengelolaan Arsip Di Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Sumpah Pemuda" 12, no. 01 (2018): 42–56.

berubungan dengan penerimaan, penyimpanan, pencatatan, penyingkiran atau penyusutan, dan pemusnahan warkat.¹²

Berdasarkan Uraian diatas maka dibutuhkan arsip yang efektif dan efisien agar dapat disimpan dan diproses secara sistematis sehingga mudah untuk ditemukan apabila diperlukan. Serta dapat mengelola arsip sesuai dengan prosedur pada suatu instansi. Dengan melihat permasalahan yang telah terjadi maka diperlukan adanya suatu mutu layanan yang baik dan menunjukkan strategi dalam manajemen arsip serta mengetahui sistem informasi pada manajemen arsip yang digital. Maka topik ini akan merujuk pada sudut pandang arsip sebagai sumber informasi untuk melihat seberapa penting arsip dalam era digital.

B. Fungsi dan Tujuan Arsip

Arsip sendiri mempunyai fungsi antara lain:

1. Sebagai sumber ingatan bagi organisasi atau perorangan jika lupa dengan isi dokumen atau permasalahan yang butuh diperhatikan isinya serta memiliki keterkaitan dengan permasalahan baru.
2. Sebagai sumber informasi bagi pemimpin yang membutuhkannya dalam menghadapi permasalahannya.
3. Sebagai bahan penelitian, arsip merupakan data dan fakta yang otentik untuk dijadikan dasar pemikiran penelitian.
4. Sebagai bukti tertulis suatu hal.
5. Sebagai gambaran peristiwa masa lampau atau sebagai bukti sejarah.

Tujuan penyelenggaraan kearsipan antara lain adalah:

- a) Agar arsip terpelihara dengan baik, teratur dan aman
- b) Jika dibutuhkan bisa ditemukan dengan cepat dan tepat

¹² Wursanto. Kearsipan 1. (Yogyakarta: Kanisius, 2003)h.16

- c) Menghemat waktu dan tenaga
- d) Menghemat tempat penyimpanan
- e) Menjaga rahasia arsip
- f) Menjaga kelestarian arsip
- g) Menyelamatkan pertanggung jawaban perencanaan, pelaksanaan dan penyelenggaraan kegiatan kemasyarakatan.¹³

Adapun fungsi dan tujuan dari arsip sebagai sumber informasi yang dapat dimanfaatkan untuk kepentingan sebagai berikut.

1. Mendukung proses pengambilan keputusan dalam proses pengambilan keputusan, pimpinan dalam tingkat manajerial manapun pasti membutuhkan informasi. Ketersediaan informasi yang cukup, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, dapat mendukung tercapainya tujuan pengambilan keputusan.
2. Menunjang proses perencanaan. Perencanaan merupakan suatu proses kegiatan untuk memperkirakan kondisi yang akan datang, yang akan dicapai. Upaya pencapaian ini akan dilaksanakan melalui serangkaian kegiatan yang telah ditentukan dalam perencanaan. Untuk menyusun rencana, dibutuhkan banyak informasi yang mendukung tercapainya tujuan. Informasi ini dapat diperoleh dari arsip.
3. Mendukung pengawasan. Dalam melakukan pengawasan, dibutuhkan informasi terekam tentang rencana yang telah dibutuhkan informasi terekam tentang rencana yang telah disusun, hal-hal yang telah disusun, hal-hal yang belum dilaksanakan. Semua direkam dalam bentuk arsip.
4. Sebagai alat pembuktian. Institusi pengadilan akan menghasilkan banyak informasi terekam yang dapat digunakan kembali oleh

¹³ Evi Suwarni, Drs. Tri Wahyu Widodo, dan Farika Nikmah. *Manajemen Kearsipan*, (Jember-Jawa Timur. 2024), 9.

pengadilan tersebut. Seluruh informasi ini merupakan arsip yang dapat digunakan dalam proses pembuktian.

5. Sebagai memori organisasi. Seluruh kegiatan organisasi, baik berupa transaksi, aktivitas internal, maupun keluaran yang dibuat organisasi dapat direkam dalam bentuk arsip. Informasi rekam ini dapat digunakan oleh organisasi dalam menjalankan kegiatan pada masa yang akan datang.¹⁴

Penggunaan arsip yang berbeda-beda sebagai bahan informasi menurut pendapat Amsya, mengemukakan bahwa arsip ada dua jenis yaitu arsip otentik dan arsip tidak otentik. Arsip otentik yakni arsip yang memiliki ciri-ciri adanya tanda tangan asli yang dimaksudkan memberi keabsahan dari isi arsip tersebut. Sedangkan arsip tidak otentik yakni tidak adanya tanda tangan asli di atas arsip tersebut, arsip ini bisa berupa hasil fotocopi, film, atau disket.¹⁵

Al-Qur'an Surah As-Sajdah Ayat 5

تَعْدُونَ مِمَّا سَنَّةُ أَلْفِ مَقْدَارُهُ كَانَ يَوْمٌ فِي إِلَيْهِ يَرْجُ تُمُّ الْأَرْضِ إِلَى السَّمَاءِ مِنَ الْأَمْرِ يُدِيرُ

Terjemahan:

“dia mengatur segala urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepada-Nya dalam satu hari yang kadarnya (lamanya) adalah seribu tahun menurut perhitungan.”¹⁶

Dalam ayat ini menjelaskan bagaimana Allah SWT mengatur segala hal yang ada di bumi maupun di langit. Ayat ini juga merupakan sebuah gambaran

¹⁴ Sambas Ali Muhidin dan Hendri Winata, *Manajemen Kearsipan Untuk Organisasi Publik, Bisnis, Sosial, Politik, Dan Kemasyarakatan*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2020), 3.

¹⁵ Sri Ardiana “Pengelolaan Arsip Dalam Mendukung Pelayanan Informasi Pada Bagian Tata Usaha di Dinas Sosial Kabupaten Ponorogo” *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, Volume 9, Nomor 2, 2021. Diakses pada 03 Juni 2023

¹⁶ Kementerian Agama RI, *Al-qur'an Terjemah, Surah As Sajdah Ayat 5* (Surabaya: CV. Utama Karya, 2005) 415

dari kesabaran Allah dan keagungan-Nya. Secara tidak langsung pun, ayat ini juga menjelaskan bahwasanya manusia sebagai khalifa di bumi ini harus mengelolah dan mengatur segala hal yang dilakukan di bumi ini dengan baik dan benar. Proses untuk mengatur dan mengelola ini dapat disebut juga sebagai manajemen. Sehingga, manajemen ini menjadi suatu proses yang penting untuk dilakukan, agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

C. Jenis-jenis Arsip

Arsip dibedakan menjadi empat yaitu:

- a. Arsip aktif (dinamis aktif) yaitu yang secara langsung masih digunakan dalam proses kegiatan kerja. Arsip aktif disimpan di unit pengolah karena sewaktu-waktu diperlukan sebagai bahan informasi harus dikeluarkan dari tempat penyimpanan karena arsip aktif sering keluar masuk tempat penyimpanan.
- b. Arsip inaktif (dinamis inaktif) yaitu arsip yang penggunaannya tidak langsung sebagai bahan informasi. Arsip ini disimpan dibagian kearsipan dan dikeluarkan dari tempat penyimpanan yang sangat jarang bahkan tidak pernah dikeluarkan dari tempat penyimpanan.
- c. Arsip dinamis yaitu arsip yang digunakan secara langsung dalam kegiatan penciptaan arsip dan disimpan selama jangka waktu tertentu.
- d. Arsip statis yaitu arsip yang dihasilkan oleh pencipta arsip karena memiliki guna kesejarahan, telah habis referensinya, dan keterangan yang dipermanenkan yang telah di verifikasi baik secara langsung maupun tidak langsung oleh Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) atau lembaga kearsipan.

Menurut Maryati jenis-jenis arsip menurut keperluannya dibedakan menjadi 3 macam, yaitu:

- a. Arsip aktif, yaitu arsip yang masih dalam proses penyeleksiannya atau arsip yang sering dikeluarkan untuk keperluan tertentu misalnya daftar hadir.
- b. Arsip pasif, yaitu arsip yang jarang digunakan, karena sudah selesai diproses, hanya kadang-kadang saja masih diperlukan.
- c. Arsip abadi, yaitu arsip yang penting dan berlaku untuk selamanya.¹⁷

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut bisa ditarik kesimpulan bahwa jenis arsip bisa dilihat dari jenis aspek yang berbeda, namun pada intinya memiliki peran yang sama yaitu sebagai sumber informasi yang bermanfaat bagi suatu organisasi sebagai pusat ingatan yang nantinya bisa digunakan sebagai bahan penelitian atau bahan pengambilan keputusan.

Jenis Arsip Berdasarkan Bentuk Fisiknya sebagai berikut:

1. Arsip yang berbentuk lembaran yaitu surat-surat, warkat, akte notaries, SK pendirian bangunan, sertifikat tanah, foto dan lain-lain.
2. Arsip yang tidak berbentuk lembaran yaitu disket computer, hard disk, video kaset, flash disk, micro film, rekaman pada pita kaset.

¹⁷ Maryati. *Manajemen Perkantoran Efektif*. (Yogyakarta: UPP STIM TKPN. 2014), 117.

Adapun sistem penyimpanan arsip ada beberapa macam adalah sebagai berikut:

1. Sistem Penyimpanan Arsip

Penyimpanan arsip perlu dilakukan secara sistematis dalam suatu organisasi agar arsip dapat terjaga dan tertata rapi, sistem penyimpanan arsip atau sering disebut filling sistem. Merupakan tata cara penyimpanan arsip yang teratur menurut suatu pedoman tertentu yang digunakan untuk menyimpan semua arsip yang dihasilkan organisasi, sehingga jika diperlukan dengan cepat dan mudah ditemukan kembali.

Ada empat sistem penyimpanan kearsipan, yaitu:

- a. Penyimpanan menurut abjad (alphabetic filling)
Sistem penyimpanan arsip berdasarkan abjad merupakan metode penyusunan dokumen arsip secara berurutan sesuai abjad, mulai dari dokumen arsip yang berawalan huruf a-z.
- b. Penyimpanan menurut pokok (subject filling)
Sistem penyimpanan arsip subjek ini dikenal sebagai subjek perihal yang cara penyimpanan dan penemuan arsip berpedoman pada perihal surat atau pokok isi surat.
- c. Penyimpanan menurut nomor (numerical filling)
Sistem penyimpanan arsip ini biasanya digunakan oleh arsip paris yang melakukan indexing atau klasifikasi berdasarkan nomor.
- d. Penyimpanan menurut tanggal (chronological filling)
Metode penyimpanan arsip ini dilakukan dengan cara melihat tanggal surat yang diterima dan tanggal surat yang dikirim.¹⁸

¹⁸ The Ling Gie, *Administrasi Perkantoran Modern*, (Yogyakarta: Liberty, 2003), 116-118.

2. Penemuan kembali Arsip

Penemuan kembali arsip dapat dilakukan baik secara manual ataupun secara mekanik. Penemuan kembali manual berarti penemuan kembali dilakukan melalui kemampuan manusia tanpa menggunakan mesin. Sedangkan penemuan kembali dengan mekanik lebih banyak untuk menunjukkan lokasi penyimpanan arsip melalui sarana elektronik (computer). Menurut Dewi Anggrawati penemuan kembali arsip dapat menggunakan dua cara, yaitu:

a. Penggunaan kartu arsip (klaper)

Tentukan kode dan masalah dari arsip yang akan di cari. Diketuinya kode dan masalah arsip tersebut, dapat dipergunakan kartu klaper dengan cara membaca tab kartu klaper. Dari kartu klaper dapat diketahui ciri arsip berupa isi surat, nama pengiriman/alamat. Lihat kolom nomor urut pada kartu klaper untuk mengetahui nomor arsipnya.

b. Penggunaan kartu kendali

Apabila permintaan arsip ini dari unit kearsipan, maka pengendali lebih dulu mencari kartu pengendali biru/hijau/kuning dengan kode yang diketahui. Untuk arsip aktif setelah kartu kendali biru/hijau/kuning ditemukan akan diketahui unit pengelolaan mana yang menyimpannya.¹⁹

D. Pengertian Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen.

Kualitas adalah sebuah harga mati manakala perusahaan atau lembaga ingin fokus pada peningkatan mutu. Istilah kualitas jasa terdiri dari dua kata,

¹⁹ Dewi Anggrawati, *Membuat dan Menjaga Sistem Kearsipan*, (Bandung: Armico, 2005), 13-

yaitu kualitas dan jasa. 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.

Pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan dalam hal ini pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.²⁰

Mutu sangat menentukan proses Pendidikan, indikator kualitas Pendidikan meliputi kualitas lulusan dan perlakuan yang menyenangkan dari mereka yang berpartisipasi di dalamnya. Lulusan yang memenuhi persyaratan, disukai, dan mendapat nilai bagus diperbolehkan untuk naik ke jenjang yang lebih tinggi (kognitif, afektif dan psikomotorik). Sedangkan kegiatan melayani kebutuhan siswa, guru, staf, dan masyarakat secara tepat guna agar semua senang dengan pelayanan yang diberikan oleh sekolah berkaitan dengan kualitas pelayanan. Tingkat kepuasan peserta didik sebagai peserta didik, orang tua, dan masyarakat sebagai konsumen lulusan terhadap layanan pendidikan tersebut merupakan salah satu kriteria keberhasilan penyelenggaraan Pendidikan.²¹

²⁰ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gava Media, 2011), h.36

²¹ Yudela Arina, Sufyarma Marsidin, Dan Sulastri Sulastri. *Peran Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan Di Sekolah*, Jurnal Pendidikan Dan Konseling. Volume 4, Nomor 6 Tahun 2022

Hadist Tentang Mutu

حَدَّثَنَا أَبُو بَكْرِ بْنُ أَبِي شَيْبَةَ حَدَّثَنَا إِسْمَاعِيلُ بْنُ عُثَيْبٍ عَنْ خَالِدِ الْحَدَّاءِ
عَنْ أَبِي قِلَابَةَ عَنْ أَبِي الْأَشْعَثِ عَنْ سَدَّادِ بْنِ أَوْسٍ قَالَ ثِنْتَانِ حَفِظْتُهُمَا عَنْ
رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ إِنَّ اللَّهَ كَتَبَ الْإِحْسَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ

Terjemahan:

“bercerita kepadaku Abu Bakar bin Abi Syaibah, menceritakan kepadaku Ismail bin Ulaiah, dari Kholid al Hadda’, dari Qilabah dari Abi Asyatsi, dari Saddam bin Asu, dia berkata “dua hal yang harus berpegang kepadanya, dari Rasulullah saw bersabda “sungguhnya Allah mewajibkan (kepada kita) untuk berbuat yang optimal dalam segala sesuatu.”²²

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

1. Standar Mutu Pelayanan

Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Standar pelayanan mengandung baku *mutu pelayanan*.

Seperti yang diterangkan dalam Kepmendiknas tentang standar pelayanan minimal (SPM) bidang Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP)/ Madrasah Tsanawiyah (MTS) 129a/U/2004, Terdiri atas:

²² Muslim Al-Hajaj, Shahih Muslim, Juz 10 (Mauqi'u Al-Islam Dalam Software Maktabah Syamilah, 2005), 122, Hadits No. 3615.

- 1) 90 persen anak dalam kelompok usia 13-15 tahun bersekolah di SMP/MTs.
- 2) Angka Putus Sekolah tidak melebihi 1 persen dari jumlah siswa yang ber-sekolah.
- 3) 90 persen sekolah memiliki sarana dan prasarana minimal sesuai dengan standar teknis yang di-tetapkan secara nasional.
- 4) 80 persen sekolah memiliki tenaga kependidikan dan nonguru untuk melaksanakan tugas administrasi dan kegiatan non mengajar lainnya.
- 5) 90 persen dari jumlah guru SMP yang diperlukan ter-penuhi.
- 6) 90 persen guru SMP/MTs memiliki kualifikasi, sesuai dengan kompetensi yang ditetapkan secara nasional.
- 7) 100 persen siswa memiliki buku pelajaran yang lengkap setiap mata pelajaran.
- 8) Jumlah siswa SMP/MTs per kelas antara 30-40 siswa.
- 9) 90 persen dari siswa yang mengikuti uji sampel mutu Pendidikan standar nasional mencapai nilai "memuaskan" dalam mata pelajaran Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, Matematika, IPA, dan IPS di kelas I dan II.
- 10) 70 persen dari lulusan SMP/MTs melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas (SMA)/ Madrasah Aliyah (MA)/ Sekolah Menengah Kejuruan (SMK).²³

Standar pelayanan minimal (SPM) penyelenggaraan persekolah bidang Pendidikan dasar dan menengah merupakan spesifikasi teknis sebagai patokan pelayanan minimal yang wajib dilakukan dalam menyelenggarakan kegiatan persekolah dibidang Pendidikan agar penyelenggaraan kegiatan pelayanan

²³ Kepmendiknas tentang standar pelayanan minimal (SPM) bidang Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP)/ Madrasah Tsanawiyah (MTs) 129a/U/2004.

persekolahan kepada masyarakat dibidang Pendidikan dapat mencapai hasil sesuai indicator yang ditentukan.

2. Peran Sumber Daya Manusia dalam Sistem Pelayanan

Dengan profesionalisme renda yang terlihat dari indikator pelayanan tidak optimal, penggunaan waktu tidak produktif, belum optimalnya peran dan inovasi dalam menjalankan tugas. Faktor sumber daya manusia menjadi faktor penentu selain sistem dan kebijakan yang telah diterbitkan hanya orang menyatakan pada akhirnya sumber daya manusialah yang menjalankan sistem pelayanan tersebut.

Perkembangan teknologi informasi turut menghantarkan suatu gagasan atau ide untuk diketahui dan secara tepat dan muda. Pengetahuan yang tepat terhadap harapan dan kebutuhan masyarakat pada dasarnya dapat memberikan implikasi terhadap kemauan meningkatkan kompetensi, menggali potensi, dan cara baru untuk meningkatkan pelayanan.²⁴

Hubungan kerja yang jelas sebagai alat ukur kinerja lembaga untuk itu diperlukan Tindakan konkrit untuk mempertegas intitusi yang bertanggung jawab yang menyusun norma, standar, dan prosedur kerja, mengelola informasi, mereview, menganalisa, merumuskan dan menetapkan indicator kerja.

Meningkatkan disiplin sumber daya manusia yang masih rendah dengan perubahan perilaku yang mendasar, hal itu terjadi melalui revitalitas pembinaan kepegawaian dan proses pembelajaran dengan membangun komitmen kuat dalam mengembangkan tugas sebagai pegawai negeri sipil, disertai pengembangan sistem pelayanan yang tepat dan efektif.

Perubahan untuk membangun pola perilaku aparatur yang berorientasi pada pelayanan membangun kemitraan antara pemerintah dengan masyarakat

²⁴ Badril Munir Sukoco, *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*, (Surabaya: Erlangga, 2007), h.84

yang dilayani dalam penyelenggaraan pelayanan serta membangun organisasi pemerintah berdasarkan pada kepercayaan dan pengembangan sistem orientasi pada kepuasan pelayanan.

Perlunya standar pelayanan yang jelas meliputi prosedur, jangka waktu, dan biaya yang jelas guna mendorong terciptanya lembaga layanan yang teratur dengan membangun sistem standarisasi pelayanan mulai dari input, sampai dengan output pelayanan.²⁵

Staf program didorong untuk membantu pelaksanaan dan pengembangan pelayanan keuangan memainkan peran penting dalam mewujudkan tingkat pemahaman dan kepekaan yang lebih baik maupun mentransfer pengetahuan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

E. Pengertian Administrasi

Administrasi umumnya dikenal sebagai unsur yang tidak dapat dipisahkan dengan organisasi dan manajemen, apabila salah satu unsur tersebut tidak ada maka dalam sebuah sistem tidak akan berjalan. Oleh karena itu peran administrasi tujuan organisasi sebagaimana dalam perencanaan.

Sondang P Siagian mengemukakan bahwa administrasi adalah seluruh proses pelaksanaan dari pada keputusan yang telah diambil dari pelaksana itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih mencapai tujuan.

Administrasi pendidikan adalah bagian dari berbagai aspek administrasi dalam kegiatan keorganisasian oleh karena itu, administrasi bukan saja dipakai oleh salah satu aspek saja akan tetapi semua jenis organisasi dapat menggunakan administrasi.

Administrasi merupakan seni dan ilmu mengelola sumber daya Pendidikan untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar

²⁵ Abdul Choliq, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Mitra Cendikia, 2011), h.36

masyarakat yang ada dilingkungan Pendidikan mengembangkan potensi pendidikan.

Menurut depdiknas RI, administrasi Pendidikan adalah suatu keseluruhan proses kegiatan bersama bidang pendidikan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, pembiayaan dan pelaporan dengan memanfaatkan fasilitas yang tersedia baik personal, material, dan spiritual demi tercapainya tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.

Usaha-usaha pendidikan yang diselenggarakan dalam bentuk kerjasama sejumlah orang. Selanjutnya Nawawi memberikan gambaran bahwa usaha-usaha yang dilakukan dalam kegiatan administrasi pendidikan adalah sebagai berikut:

- a. Usaha pendidikan yang diselenggarakan secara sengaja, berencana, terarah dan sistematis melalui suatu lembaga disebut Pendidikan formal.
- b. Usaha pendidikan yang diselenggarakan secara sengaja akan tetapi tidak sistematis dilingkungan keluarga disebut Pendidikan nonformal.
- c. Usaha-usaha pendidikan yang diselenggarakan secara sengaja dan berencana tetapi tidak sistematis di luar lingkungan keluarga dan lembaga formal disebut pendidikan nonformal.²⁶

Semua usaha yang disebutkan tertuju pada suatu tujuan namun yakni untuk membantu anak-anak/peserta didik mencapai kedewasaan masing-masing. Kedewasaan berfikir sebagai tujuan umum pendidikan yakni agar anak-anak mampu berdiri sendiri dalam masyarakat sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam lingkungan keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan Pendidikan secara berencana

²⁶ Basir Bartos, *Manajemen Kearsipan*, (Jakarta: Bumi Aksar, 2003), h.3

dan sistematis yang diselenggarakan dilingkungan tertentu terutama pada lembaga pendidikan formal.

Berdasarkan pengertian judul tersebut di atas, penulis menyimpulkan bahwa administrasi ialah mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar masyarakat yang ada dilingkungan pendidikan mengembangkan potensi dirinya.

1. Sistem pelayanan administrasi Pendidikan

Dalam sistem pelayanan administrasi pendidikan tentunya yang menjadi subsistem-subsistemnya adalah sumber daya manusia. Dalam hal ini melayani atau pegawai yang berada dalam kantor tersebut administrasi pendidikan itu sendiri dan sarana penunjang pelayanan tersebut, subsistem-subsistem ini saling berhubungan dan saling berkaitan sehingga menghasilkan sebuah pelayanan yang kelak akan memuaskan pihak-pihak yang mengurus administrasi di kantor tersebut.²⁷

Berdasarkan pengertian judul tersebut, penulis menyimpulkan bahwa dalam hal ini pegawai yang berada dalam kantor saling berhubungan agar menghasilkan sebuah pelayanan yang memuaskan.

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. Oleh karena itu, administrasi sekolah merupakan hal yang perlu dibenahi dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan di sekolah-sekolah.

²⁷ Nawawi, Hadiri, Administrasi Pendidikan, h.102

Fungsi strategi bagian administrasi terjadi karena layanan administrasi menjangkau keseluruhan operasional. Tercapainya tujuan Pendidikan yang baik berhubungan dengan bagaimana kualitas organisasi yang ada di lembaga tersebut. Mutu layanan administrasi merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh pegawai bagian administrasi dalam memberikan kepuasan layanan administrasi kepada pihak yang dilayani dilingkungan sekolah.²⁸

2. Tujuan Kualitas Pelayanan Administrasi

Tujuan kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah (tata usaha sekolah) adalah untuk memperbaiki prestasi kerja tenaga administrasi sekolah, dalam mencapai hasil kerja yang ditetapkan, perbaikan ini dapat dilakukan dengan cara memperbaiki pengetahuan dengan keterampilan, serta memperbaiki sikapnya terhadap tugas-tugasnya. Para tenaga administrasi sekolah yang telah memperluas kecakapan dan pengetahuan serta kemampuan kerjanya melalui program pengembangan tenaga administrasi sekolah biasanya akan memberikan hasil yang lebih baik dalam melakukan pekerjaan, baik dilingkungan pendidikan maupun masyarakat.

Mengkaji secara khusus manajemen pengembangan pelayanan administrasi sekolah dalam hubungannya dengan fungsi manajemen, dapat dilihat dari implementasinya terutama dalam perencanaan, dan pelaksanaan yang masi perlu dipertanyakan. Hal ini muncul dari suatu fenomena dimana beberapa sekolah tertentu dalam kegiatan pengelolaan pengembangan tata usaha sekolah belum melaksanakan fungsi-fungsinya manajemen secara professional, seperti perencanaan tata usaha sekolah yang belum efektif,

²⁸ Mohamad Muspawi, *Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Pelayanan*, volume 4, no 3 juli 2020

dan belum mendapat perhatian yang cukup. Padahal tata usaha sekolah yang telah dimiliki Lembaga Pendidikan harus diberi wahana untuk proses pengembangan yang lebih berorientasi pada pengembangan mutu, karir dan kinerja para tata usaha sekolah, termasuk upaya kepala sekolah untuk memfasilitasi mereka supaya bias mencapai status yang lebih tinggi.²⁹

Secara umum, tujuan administrasi perlengkapan sekolah adalah memberikan layanan secara professional di bidang sarana prasarana pendidikan dalam rangka terselenggaranya proses Pendidikan secara efektif dan efisien. Secara rinci tujuannya adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengupayakan pengadaan sarana dan prasarana pendidikan melalui sistem perencanaan dan pengadaan yang hati-hati serta seksama, melalui pengelolaan perlengkapan sarana dan prasarana pendidikan diharapkan semua perlengkapan yang didapat oleh sekolah adalah sarana prasarana pendidikan yang kualitas tinggi, sesuai dengan kebutuhan sekolah, dan dengan dana yang efisien.
- 2) Untuk mengupayakan pemakaian sarana dan prasarana sekolah secara tepat dan efisien.

Untuk mengupayakan pemeliharaan sarana dan prasarana sekolah, sehingga keberadaannya selalu dalam kondisi siap pakai dalam setiap diperlukan oleh semua pihak sekolah.

Untuk menunjang pelaksanaan pendidikan diperlukan fasilitas pendukung yang sesuai dengan tujuan kurikulum. Dalam mengelola fasilitas agar mempunyai manfaat yang tinggi diperlukan aturan yang jelas,

²⁹ Mujammil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam*, Cet II; (Jakarta: Erlangga 2007), h.134

serta pengetahuan dan keterampilan personel sekolah dalam sarana dan prasarana tersebut.³⁰

Administrasi adalah seluruh proses pengarahan dan integrasi segala sesuatu baik personal, spiritual, dan material yang berkaitan dengan tercapainya tujuan pendidikan.

Adapun Fungsi Dari Administrasi yaitu:

1. Perencanaan (planning) Planning adalah kegiatan perencanaan yang membutuhkan sebuah aktivitas administrasi, mulai dari pengumpulan data, pengolahan data, hingga penyusunan perencanaan.
2. Penyusunan (Organizing) Organizing adalah kegiatan menyusun dan membangun komunikasi kerja antara anggota-anggota dalam organisasi sehingga akan tercapai suatu kesatuan usaha untuk mencapai tujuan organisasi tersebut.
3. Koordinasi (Coordinating) Coordinating merupakan sebagian dari fungsi manajemen yang melakukan sejumlah aktivitas agar berjalan baik dengan menjauhi terjadinya suatu kekacauan, bentrok, kekosongan aktivitas yang dilaksanakan dengan menghubungkan, menyatukan dan menyesuaikan suatu pekerjaan.³¹

³⁰ Abdul Latif Samal, M.Pd., "Model Pengelolaan Terpadu Sarana dan Prasarana Pendidikan di Yayasan Pendidikan Islam di Kota Manado," (2024), 23

³¹ H Wardah, "Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Di SMP Negeri 1 Darussalam Aceh Besar," Skripsi, UIN Aceh (2019).

3. Jenis-Jenis Pelayanan

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

- a) Pelayanan secara lisan, yaitu pelayanan yang diberikan secara langsung oleh bagian humas maupun bagian layanan lainnya guna menjelaskan sesuatu keterangan kepada orang atau pihak yang membutuhkan.
- b) Pelayanan secara tulisan, yaitu pelayanan yang diberikan secara tidak langsung, baik berupa petunjuk, informasi, permohonan, pemberitahuan, maupun laporan lainnya dengan menggunakan berbagai macam media, seperti surat maupun via online.³²

³² Jepri Sitepu, analisis pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Universitas Quality, 2019)

F. Penelitian Relevan

Dalam hal ini peneliti mengumpulkan beberapa yang relevan dengan penelitian ini antara lain:

1. Ricka Afrianti Diamanti (2022), meneliti tentang **“Manajemen Kearsipan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 1 Manado”**. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen kearsipan meliputi: (a) perencanaan, meliputi penciptaan arsip seperti pengelolaan surat masuk dan surat keluar, pengelolaan data siswa dan data guru, jadwal retensi arsip, pengadaan fasilitas. (b) pengorganisasian, melakukan pembagian tugas serta penanggungjawab dari setiap kegiatan manajemen kearsipan. (c) pelaksanaan, pemberian motivasi serta menjaga komunikasi. (d) pengawasan, melakukan rapat evaluasi sebulan sekali. Kemudian faktor pendukung yaitu Kepala Madrasah yang mendukung dengan memfasilitasi media elektronik peralatan dan perlengkapan untuk tata usaha, SDM (staf tata usaha) yang memadai yakni sebanyak 7 orang dan beberapa staf tata usaha pernah mengikuti pelatihan kearsipan. Sedangkan faktor kendalanya yaitu tidak ada ruangan khusus arsip, ruang tata usaha yang tidak menetap atau sering berpindah-pindah serta masih ada beberapa staf tata usaha yang belum mahir mengoperasikan alat elektronik seperti elektronik atau laptop, mesin scan dan printer.

Perbedaan antara peneliti dengan Ricka Afrianti Diamanti adalah Ricka Afrianti Diamanti membahas tentang Manajemen Kearsipan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 1 Manado yang berfokus pada fungsi-fungsi manajemen kearsipan serta untuk mengetahui faktor pendukung dan kendala dalam manajemen kearsipan. Sedangkan fokus masalah penulis pada manajemen kearsipan dan mutu pelayanan administrasi di SMP Muhammadiyah 2 Manado secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa pengontrolan dilakukan secara berkala dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan serta evaluasi sudah dilakukan setiap triwulan, semester, dan tahunan. Kemudian dari lokasi

penelitian Ricka Afrianti Diamanti di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 1 Manado sedangkan lokasi peneliti di SMP Muhammadiyah 2 Manado dan dari hasil penelitian juga yang dapat membedakan penelitian terdahulu dan terkini.

Jadi persamaan penelitian peneliti dengan Ricka Afrianti Diamanti yaitu sama-sama membahas tentang Manajemen Kearsipan yang membedakan penelitian ini yaitu dari lokasi penelitian, nama sekolah, dan hasil penelitian.

2. Dahlia Lahilote (2015), meneliti tentang **“Manajemen Tata Usaha di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Yayasan Pendidikan Islam (YAPIM) Manado.”** Dari hasil penelitian dan temuan-temuan selama peneliti melakukan penelitian di SMK YAPIM Manado dapat peneliti simpulkan bahwa: Manajemen yang ada pada tata usaha di SMK YAPIM Manado belum terorganisir dengan baik hal ini disebabkan karena, kegiatan-kegiatan dilakukan tidak terencana (*planning*) yang menyebabkan pekerjaan menjadi tidak tersusun dengan baik. Minimnya pegawai tata usaha yang ada di SMK YAPIM Manado mengakibatkan banyak pekerjaan yang khususnya pada bagian persuratan menjadi sedikit terlambat.

Perbedaan antara peneliti dengan Dahlia Lahilote adalah Dahlia Lahilote meneliti tentang Manajemen Tata Usaha di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Yayasan Pendidikan Islam (YAPIM) Manado, dan fokus masalahnya tata persuratan cara pembuatan laporan, cara pengiriman, serta pengarsipan yang akan dikaitkan dengan enam aspek tata usaha yaitu menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, menyimpan surat-surat yang ada. Sedangkan peneliti membahas tentang Manajemen Kearsipan dalam Mutu Pelayanan Administrasi di SMP Muhammadiyah 2 Manado, yang fokus pada manajemen kearsipan dan mutu pelayanan administrasi. Kemudian dari lokasi penelitian Dahlia Lahilote di SMK Yayasan Pendidikan Islam (YAPIM) Manado sedangkan lokasi peneliti di SMP Muhammadiyah 2 Manado secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa pengontrolan dilakukan secara berkala dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan serta

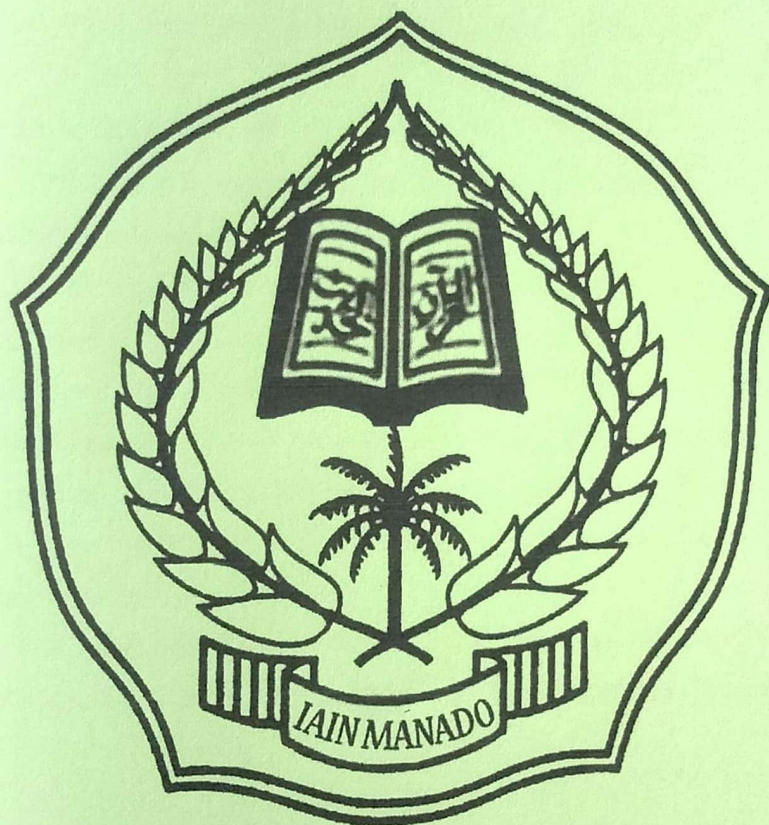
evaluasi sudah dilakukan setiap triwulan, semester, dan tahunan dan dari hasil penelitian juga yang dapat membedakan penelitian terdahulu dan terkini.

Jadi persamaan penelitian peneliti dengan Dahlia Lahilote yaitu sama-sama membahas tentang Manajemen Kearsipan yang membedakan penelitian ini yaitu dari lokasi penelitian terdahulu dan terkini yaitu dari lokasi penelitian, nama sekolah, dan hasil penelitian.

3. Abdul Khair Lawendatu (2017), meneliti tentang **“Optimalisasi Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Mts Negeri Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe”**. Pada penelitian ini yang diteliti adalah bagaimana optimalisasi kinerja pegawai tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTs Negeri Tahuna.

Perbedaan antara peneliti dengan Abdul Khair Lawendatu adalah Abdul Khair Lawendatu membahas tentang Optimalisasi Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Mts Negeri Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe, yang fokusnya pada pelaksanaan kinerja pegawai tata usaha dalam pelayanan. Sedangkan peneliti membahas tentang Manajemen Kearsipan Dalam Mutu Pelayanan Administrasi di SMP Muhammadiyah 2 Manado, yang fokus pada manajemen kearsipan dan mutu pelayanan administrasi. Kemudian dari lokasi penelitian Abdul Khair Lawendatu di Mts Negeri Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe sedangkan lokasi peneliti di SMP Muhammadiyah 2 Manado dan dari hasil penelitian yang membedakan penelitian terdahulu dan terkini.

Jadi persamaan penelitian peneliti dengan Abdul Khair Lawendatu yaitu sama-sama membahas tentang Manajemen Kearsipan Dalam Mutu Pelayanan Administrasi yang membedakan penelitian terdahulu dan terkini yaitu dari lokasi penelitian, nama sekolah, dan hasil penelitian.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini berlokasi di SMP Muhammadiyah 2 Manado, Kec. Singkilil, Kota Manado. Waktu pengambilan data yang peneliti lakukan setelah surat penelitian keluar pada bulan Agustus-Oktober 2024.

B. Pendekatan Penelitian

Sesuai dengan jenis yang peneliti angkat, maka penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif.

Metode kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.³³ Sedangkan metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu system pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.³⁴

Dalam penelitian kualitatif pengamatan berperan-serta, wawancara mendalam, dan analisis dokumen.³⁵

Pada penelitian ini peneliti mendeskripsikan tentang Manajemen Kearsipan dalam Mutu Pelayanan Administrasi di SMP Muhammadiyah 2 Manado.

³³ Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007). h.3

³⁴ Aan Komariah Dan Djam'an Satori, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2010).
h.22

³⁵ Deddy mulyani, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006)
h.155

C. Sumber Data

Yang menjadi sumber data dalam penelitian ini yaitu pihak-pihak yang berkompeten dalam penelitian ini, dan peneliti mengambil data dengan dua sumber yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan pengambilan data yang dilakukan secara langsung, melalui wawancara, observasi kepada pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti. Subjek penelitian adalah kepala sekolah, tenaga administrasi, guru dan siswa SMP Muhammadiyah 2 Manado.

Subjek penelitian ini antara lain:

- a) Wakil kepala sekolah berjumlah 1 orang yaitu Ibu Sania S.Wazir, S.Pd
- b) Tenaga administrasi berjumlah 1 orang yaitu Ibu Fitria Bilondatu, S.Pd
- c) Guru tenaga pengajar berjumlah 2 orang yaitu Ibu Asriani Kebu, S.E selaku guru IPA/Pembina Osis dan Ibu Rohania Pakudu, S.Pd selaku guru IPS.
- d) Siswa berjumlah 2 orang yaitu Najwa Azzahra Amu dan Denis Alqadri Putra Arid

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber informasi yang didapatkan oleh peneliti tidak melalui pihak yang terkait, akan tetapi melalui dokumen-dokumen yang terkait dengan pembahasan peneliti ini seperti data siswa, data guru, dan data-data sekolah yang berhubungan dengan pembahasan dan dokumen yang diambil dari sekolah tersebut yang menunjang penelitian ini.³⁶

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan objek yang diteliti, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala atau kondisi yang akan diteliti.³⁷ Penulis melakukan pengamatan langsung pada lokasi penelitian yaitu di SMP Muhammadiyah 2 Manado pada bagian pengelola tata usaha.

2. Wawancara

Wawancara adalah sebuah proses interaksi komunikasi yang dilakukan oleh sekurang-kurangnya dua orang atas dasar ketersediaan dalam suasana alamiah, di mana pembicara mengarah kepada tujuan yang telah ditetapkan dengan mengedepankan trust sebagai landasan utama dalam proses memahami.³⁸

Jumlah keseluruhan yang di wawancarai ada 6 orang, peneliti melakukan wawancara dengan wakil kepala sekolah 1 orang, tenaga administrasi 1 orang, guru 2 orang, dan siswa 2 orang, untuk mengalih lebih dalam mengenai manajemen kearsipan dalam mutu pelayanan administrasi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar atau foto dan karya-karya monumental, yang semuanya itu memberikan informasi bagi proses penelitian.³⁹ Dokumentasi digunakan untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan Manajemen Kearsipan Dalam Mutu Pelayanan

³⁷ Hasyim Hasana, "Teknik-Teknik Observasi" *Jurnal At-Taqaddum*, Vol. 8, No. 1

³⁸ Hardiansyah, Haris. *Wawancara, Observasi, dan Fokus Groups Sebagai Instrumen Pengalihan Data Kualitatif*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2013), h.31

³⁹ Natalia Nilamsari, "Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif, Vol. 13, No. 2, (2014), H. 178

Administrasi dan pengumpulan data dengan dokumentasi ditunjukkan kepada subjek penelitian yang berupa jumlah peserta didik, guru-guru, dokumen, foto-foto, dan data relevan.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar penelitian lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dan sistematis sehingga lebih mudah untuk diolah. Dalam arti lain instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian.⁴⁰

Adapun teknik instrumen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Key instrumen*; peneliti sendirilah yang berperan sebagai alat utama dalam penelitian.
2. Instrumen lainnya
 - a) Pedoman wawancara
 - b) Alat perekam wawancara
 - c) Alat pengambilan gambar (kamera foto)

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses secara sistematis mencari dan menyusun transkrip wawancara, catatan, dan materi lain yang anda kumpulkan untuk menambah milik anda, pemahaman mereka, dan untuk memungkinkan anda untuk menyajikan apa yang anda miliki dan temukan pada orang lain.

Analisis data dalam penelitian kualitatif tidak terpisahkan dari proses pengumpulan data.⁴¹ Sebelum penulisan laporan dimulai, maka terlebih dahulu dilakukan analisis data yang meliputi tiga tahap, yaitu sebagai berikut:

⁴⁰ Wiratman Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2020), H. 76

⁴¹ Sugiono *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta 2017), 145

1. Reduksi Data, yaitu melakukan pemulihan, pemusatan, penyederhanaan, pengabstrakan dan transpormasi data kasar yang muncul dan catatan lapangan.
2. Penyajian Data, yaitu mencoba menyajikan data dari hasil penelitian, sebagaimana fakta-fakta yang didapatkan dilokasi melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan peneliti. Dan menelusuri informasi yang memungkinkan dilakukannya penarikan kesimpulan penelitian.
3. Menarik Kesimpulan, yaitu peneliti merumuskan kesimpulan penelitian yang berkaitan dengan permasalahan pokok penelitian serta pemberian saran atau hasil penelitian tersebut.

G. Pengujian Keabsahan Data

Untuk mendapatkan data yang valid, maka peneliti menggunakan teknik-teknik berikut untuk memperoleh temuan atau informasi:

a. Perpanjang Pengamatan

Pada tahap ini, untuk menghindari kemungkinan adanya informasi lengkap atau tidak mendalam yang diberikan oleh narasumber maka peneliti perlu melakukan pengamatan kembali untuk melihat apakah data yang diperoleh sebelumnya itu benar atau tidak ketika dicek kembali ke lapangan.

b. Triangulasi

Triangulasi dapat di maknai sebagai kegiatan untuk pengecekan data dengan melalui beragam sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

- 1) Triangulasi Sumber dilakukan dengan cara kembali melakukan pengecekan data yang telah diperoleh melalui sumber-sumber yang berbeda. Dalam penelitian ini, peneliti akan menyatakan pertanyaan yang sama kepada narasumber untuk mendapatkan kebenaran dari informasi yang berkaitan dengan judul penelitian.

1. Reduksi Data, yaitu melakukan pemulihan, pemusatan, penyederhanaan, pengabstrakan dan transpormasi data kasar yang muncul dan catatan lapangan.
2. Penyajian Data, yaitu mencoba menyajikan data dari hasil penelitian, sebagaimana fakta-fakta yang didapatkan dilokasi melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan peneliti. Dan menelusuri informasi yang memungkinkan dilakukannya penarikan kesimpulan penelitian.
3. Menarik Kesimpulan, yaitu peneliti merumuskan kesimpulan penelitian yang berkaitan dengan permasalahan pokok penelitian serta pemberian saran atau hasil penelitian tersebut.

G. Pengujian Keabsahan Data

Untuk mendapatkan data yang valid, maka peneliti menggunakan teknik-teknik berikut untuk memperoleh temuan atau informasi:

a. Perpanjang Pengamatan

Pada tahap ini, untuk menghindari kemungkinan adanya informasi lengkap atau tidak mendalam yang diberikan oleh narasumber maka peneliti perlu melakukan pengamatan kembali untuk melihat apakah data yang diperoleh sebelumnya itu benar atau tidak ketika dicek kembali ke lapangan.

b. Triangulasi

Triangulasi dapat di maknai sebagai kegiatan untuk pengecekan data dengan melalui beragam sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

- 1) Triangulasi Sumber dilakukan dengan cara kembali melakukan pengecekan data yang telah diperoleh melalui sumber-sumber yang berbeda. Dalam penelitian ini, peneliti akan menyatakan pertanyaan yang sama kepada narasumber untuk mendapatkan kebenaran dari informasi yang berkaitan dengan judul penelitian.

- 2) Triangulasi Teknik yaitu pengecekan data yang sama tetapi dengan menggunakan teknik yang berbeda. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengecek dan membandingkan kebenaran data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi.
- 3) Triangulasi waktu yaitu pengecekan data yang telah diperoleh dalam waktu yang berbeda. Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan pengecekan wawancara, observasi dan dokumentasi dalam waktu dan situasi yang berbeda untuk menghasilkan data valid.⁴²

⁴² Arnild Augina Mekarisce, "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat" *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, Vol. 12, No. 3, (2020), H. 150-152

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Hajaj Muslim, Muslim Shahih, Juz 10. *Mauqi'u Al-Islam Dalam Software Maktabah Syamilah*, 2005. 122, Hadits No. 3615.
- Ali Muhidin Sambas dan Winata Hendri, *Manajemen Kearsipan Untuk Organisasi Publik, Bisnis, Social, Politik, Dan Kemasyarakatan*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2020.
- Alqadri Putra Arid Denish, peserta didik, *Wawancara di Ruang Tata Usaha SMP Muhammadiyah 2 Manado*. 20 Agustus 2024.
- Andini S, "Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di MTs Persiapan Negeri 4 Medan," *Jurnal Islami: Manajemen Pendidikan Islam & Humaniora* 2, no. 2. 2022.
- Anggrawati Dewi, *Membuat dan Menjaga Sistem Kearsipan*. Bandung: Armico, 2005.
- Ardiana Sri "Pengelolaan Arsip Dalam Mendukung Pelayanan Informasi Pada Bagian Tata Usaha di Dinas Sosial Kabupaten Ponorogo" *Jurnal Pendidikan Adminitrasi Perkantoran*. JPAP. Volume 9, Nomor 2, 2021. Diakses pada 03 Juni 2023
- Arina Yudel, Marsidin Sufyarma, Dan Sulastrri. *Peran Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan Di Sekolah*, *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*. Volume 4, Nomor 6 Tahun 2022
- Augina Mekarisce Arnild, "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat" *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*", Vol. 12, No. 3. 2020

- Azzahra Amu Najwa, peserta didik, *Wawancara di Ruang Tata Usaha SMP Muhammadiyah 2 Manado*. 20 Agustus 2024
- Bartos Basir, *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Bumi Aksar, 2003.
- Bilondatu Fitria, S.Pd, Pengelolah Tata Usaha , *Wawancara di Ruangan Tata Usaha SMP Muhammadiyah 2 Manado*, 16 September 2024.
- Choliq Abdul, *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Mitra Cendikia, 2011.
- Engkoswara dan Komariah, *Administrasi Pendidikan*. Cet. II; Bandung: Alfabeta, 2011.
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- Haris, Hardiansyah. *Wawancara, Observasi, dan Fokus Groups Sebagai Instrumen Pengalihan Data Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2013.
- Hasana Hasyim, "Teknik-Teknik Observasi" *Jurnal At-Taqaddum*, Vol. 8, No. 1
- Hayat, S.AP.,M.Si. *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok: Rajawali Pers. 2019.
- Indrawan Irjus, et al; *manajemen personalia dan kearsipan sekolah*. Klaten: lakeisha, 2020.
- Indriani Vivi, Yuandita Armelia, and Guntur Pratama M P, "Jurnal Iqra' Volume 12 No.01 Mei 2018 *Pengelolaan Arsip Di Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Sumpah Pemuda*" 12, no. 01. 2018.
- J Lexy. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007.
- Ju ni Priansa Donni dan Gardina Agus, *Manajemen Perkantoran*, Bandung: Alfabeta, 2013.

- Kebu Asriani, S.E, Pembina osis, *Wawancara di Ruang Pembina Osis SMP Muhammadiyah 2 Manado*, 20 Agustus 2024.
- Kementerian Agama RI, *Al-qur'an Terjemah Surah As Sajdah Ayat 5* Surabaya: CV. Utama Karya, 2005.
- Kepmendiknas tentang standar pelayanan minimal (SPM) bidang Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP)/ Madrasah Tsanawiyah (MTs) 129a/U/2004.
- Komariah Aan Dan Satori Djam'an, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Latif Samal Abdul, M.Pd," *Model Pengelolaan Terpadu Sarana dan Prasarana Pendidikan di Yayasan Pendidikan Islam di Kota Manado.*" 2024.
- Maryati. *Manajemen Perkantoran Efektif*. Yogyakarta: UPP STIM TKPN. 2014.
- mulyani Deddy, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006.
- Munir Sukoco Badril, *Manajemen Administrasi Perkantoran Moderen*. Surabaya: Erlangga, 2007.
- Muspawi Mohamad, *Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Pelayanan*, volume 4, no 3 juli 2020
- Nawawi, Hadiri, *Administrasi Pendidikan*.
- Pakudu Rohana, S.Pd, *Wawancara di Ruang Tata Usaha SMP Muhammadiyah 2 Manado*. 20 Agustus 2024
- Qomar Mujammil, *Manajemen Pendidikan Islam*, Cet II. Jakarta: Erlangga 2007.
- Rosyihan Hendrawan Muhammad, Chazienul Ulum Muhammad. *Pengantar Kearsipan: Dari Isu Kebijakan Ke Manajemen*. UB Press: Malang, 2017.

Sania S. Wazir, S.Pd, Wakil Kepala Sekolah, *Wawancara* di SMP Muhammadiyah 2 Manado. 20 Agustus 2024.

Sayuti, Abdullah Jalaludin. *Manajemen Kantor Praktis*. Bandung: Alfabeta 2013.

Sitepu Jepri, *Analisis Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Universitas quality, 2019.

Sugadha, *Administrasi Strategi dan Teknik Penciptaan Efisiensi*, Jakarta: Intermedia (2005),

Sugiono *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta 2017.

Sujarweni Wiratman, *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2020.

Sumber data tata usaha SMP Muhammadiyah 2 Manado

Suryana Edeng, *Administrasi Pendidikan dalam Pembelajaran*. Yogyakarta: 2015.

Suwarni Evi, Drs. Wahyu Widodo Tri, dan Nikmah Farika. *Manajemen Kearsipan*. Jember-Jawa Timur. 2024.

The Ling Gie, *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty, 2003.

Tim Pengembangan Ilmu Pendidikan, *Ilmu dan Aplikasi Pendidikan*. PT.IMTIMA: 2007.

Undang-undang Nomor 41 Tahun 2009 Tentang Kearsipan.

Usman Husaini, *Manajemen Teori, Praktik Dan Riset Pendidikan Edisi 3*. Cet. 3; Jakarta: Bumi Aksara, 2011.

Wardah H, "*Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Di SMP Negeri 1 Darussalam Aceh Besar,*" Skripsi, UIN Aceh. 2019.

Widaningsi & Rizal. *Melaksanakan Pelayanan Prima*. Jakarta: Erlangga. 2011.

Wursanto. *Kearsipan 1*. Yogyakarta: Kanisius. 2003.