

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan ISO 21001:2018 yang mana merupakan salah satu acuan dalam mengelola pendidikan yang berstandar Internasional terdapat 11 prinsip yang menjadi standar acuan pendidikan yang berkualitas, diantaranya kepemimpinan visioner, pendekatan proses, fokus pada penerima manfaat, perilaku etis, tanggung jawab sosial, manajemen hubungan, keterikatan sumber daya manusia, pemerataan dan aksesibilitas, keamanan dan perlindungan data, keputusan berdasarkan bukti serta perbaikan berkelanjutan. Tentunya semua prinsip tersebut harus terpenuhi oleh setiap sekolah demi terwujudnya pendidikan yang berkualitas.

Sekolah sebagai salah satu lembaga pendidikan melakukan kegiatan administrasi untuk mendukung penyelenggaraan pendidikan dan proses pembelajaran. Kegiatan administrasi pada umumnya dikelola oleh unit yang disebut sebagai bagian administrasi, tata usaha, sekretariat dan lain sebagainya. Di sekolah sendiri, kegiatan administrasi ini dikelola oleh bagian Tata Usaha Sekolah, dimana tugasnya adalah melaksanakan kegiatan administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, administrasi sarana dan prasarana, administrasi humas, administrasi persuratan dan kearsipan, administrasi kurikulum dan administrasi umum. Selain itu, tata usaha juga melakukan aktivitas seperti mencatat, menghimpun, mengolah, menggandakan, mengirim serta menyimpan dokumen-dokumen yang nantinya akan diperlukan.

SMK Pasundan 3 Kota Cimahi sebagai salah satu lembaga pendidikan juga menjalankan ketatausahaan untuk mengelola administrasi dan segala informasi yang dibutuhkan oleh sekolah. Dalam pelaksanaannya SMK Pasundan 3 Kota Cimahi memiliki 1 orang kepala tata usaha dan 3 orang staf tata usaha. Staf tata usaha tersebut ada yang menjalankan tugas bagian administrasi dan ada pula pada bagian keuangan. Adapun data jenjang pendidikan dari staf tata usaha di SMK Pasundan 3 Kota Cimahi adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Rincian Staf Tata Usaha SMK Pasundan 3 Kota Cimahi

No	Jabatan	Jumlah	Pendidikan Terakhir
1.	Kepala Tata Usaha	1 orang	Sarjana (S1)
2.	Bendahara	1 orang	Sarjana (S1)
3.	Staf Tata Usaha bagian Administrasi	2 orang	SMA/Sederajat
3.	Staf Tata Usaha bagian Keuangan	1 orang	SMA/Sederajat
Jumlah		5 orang	

Sumber: Data SMK Pasundan 3 Kota Cimahi

Tata usaha di sekolah ini memiliki tugas di bagian administrasi, kearsipan, keuangan, dan sarana prasarana. Di bagian administrasi, tugas yang dilakukan yaitu membuat rekap data peserta didik, guru, dan pegawai yang ada di SMK Pasundan 3 Kota Cimahi, selain itu bagian administrasi juga membuat surat yang diperlukan untuk sekolah. Di bagian kearsipan tugas yang dilakukan yaitu mengelola dokumen-dokumen yang ada di sekolah, meliputi surat keluar, surat masuk, buku induk siswa, rapor siswa, ijazah siswa, dan arsip-arsip mengenai kesiswaan dan kepegawaian yang diperlukan. Di bagian keuangan tugas yang dilakukan yaitu mengelola keuangan dari pembayaran SPP yang diberikan peserta didik dan segala keuangan lain yang berhubungan dengan peserta didik. Terakhir, di bagian sarana prasarana memiliki tugas melakukan pendataan terhadap sarana prasarana, inventarisasi terhadap barang-barang yang ada di SMK Pasundan 3 Kota Cimahi.

Administrasi sekolah merupakan salah satu hal yang penting dalam penyelenggaraan pendidikan. Pengelolaan administrasi di sekolah tentunya bukanlah hal yang mudah, terdapat beberapa permasalahan yang sering ditemui karena banyaknya aktifitas administrasi yang perlu dikerjakan oleh sekolah, selain itu terbatasnya jumlah tenaga administrasi di sekolah dan fasilitas yang belum mendukung menjadi alasan dari permasalahan pengelolaan administrasi tersebut. Pada dasarnya, pekerjaan utama yang dilakukan oleh bagian Tata Usaha Sekolah ini berkaitan dengan segala data dan informasi yang diperlukan oleh sekolah.

Bagi organisasi, salah satunya sekolah data dan informasi merupakan bagian penting yang menunjang segala proses pendidikan yang terjadi. Jika sekolah memiliki data dan informasi yang sedikit dan tidak memperbaharui informasinya secara berkala akan menyulitkan sekolah untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi. Oleh karena itu, data dan informasi perlu dikumpulkan, diolah, serta disimpan. Banyaknya informasi yang dikelola oleh sekolah mengharuskan kegiatan menghimpun, mengklasifikasikan, mengkategorikan serta menyimpan data untuk menjadi bahan informasi perlu dikelola dengan sangat baik. Pada pelaksanaannya administrasi sekolah dikelola untuk memudahkan warga sekolah saat membutuhkan dokumen-dokumen tertentu dari sekolah, selain itu pengelolaan administrasi yang baik tentunya akan memberikan kepuasan warga sekolah terhadap pelayanan administrasi yang mereka rasakan.

Melalui pengelolaan arsip dinamis inilah dokumen-dokumen yang terdapat di sekolah dapat dikelola dan memudahkan saat suatu hari nanti dokumen tersebut dibutuhkan kembali. Pengelolaan arsip dinamis merupakan proses penciptaan, pengawasan, penyimpanan serta pengamanan dokumen-dokumen penting yang masih diperlukan. Setiap lembaga baik besar maupun kecil tentunya melakukan kegiatan administrasi untuk mendukung tercapainya tujuan dari lembaga tersebut. Pengelolaan arsip pada praktiknya tidak hanya sekedar menyimpan atau menumpuk dokumen begitu saja, namun dengan adanya pengelolaan arsip dinamis ini semua dokumen juga dicatat dan diatur sistem penyimpanannya, serta dibuat jadwal untuk pemusnahan dokumen yang sudah berumur lama dan tidak terpakai lagi oleh sekolah. Hal tersebut pula memudahkan sekolah untuk mengolah mana saja dokumen-dokumen yang berguna untuk proses keberlangsungan proses pendidikan agar tidak menjadi sampah yang menumpuk di ruangan tata usaha.

Ketika sekolah sudah memiliki pengelolaan arsip yang baik tentunya akan membuat warga sekolah puas akan layanan administrasi yang diberikan. Selain itu, pengelolaan arsip yang baik juga dapat memudahkan penemuan data serta informasi, sehingga proses penggunaan sumber potensi yang ada di sekolah dapat terkelola dengan baik, secara tepat dan juga mudah. Dengan begitulah pengelolaan

arsip dinamis dapat membantu untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan administrasi di sekolah khususnya di bidang tata usaha.

Menurut penuturan dari Adhitya Yogi Purnama selaku staff tata usaha bagian administrasi mengatakan bahwa untuk pengelolaan arsip di SMK Pasundan 3 Kota Cimahi diawali dengan proses penciptaan arsip yaitu pembuatan surat keluar dan penerimaan surat masuk, kedua surat tersebut dicatat ke dalam buku agenda berdasarkan pokok masalah surat, setelah itu arsip disimpan ke dalam ordner berdasarkan pokok masalah surat, adapun pokok masalah surat yang terdapat di Tata Usaha SMK Pasundan 3 Kota Cimahi yaitu, surat keterangan, surat tugas, surat keputusan kepala sekolah, surat masuk, *Memorandum of Understanding* (MoU), data alumni, data Ujian Nasional (UN), surat yang berasal dari Yayasan Pendidikan Dasar dan Menengah Pasundan dan dari Dinas Pendidikan. Arsip tersebut disimpan selama 3 tahun sebelum nantinya disimpan ke gudang untuk disimpan atau dimusnahkan, hal ini dilakukan untuk mengurangi jumlah arsip yang ada di SMK Pasundan 3 Kota Cimahi, seluruh arsip yang sudah lebih dari 3 tahun nantinya akan disimpan ke gudang dan akan dimusnahkan setelah lebih dari 5 tahun.

Fasilitas kearsipan yang terdapat di ruang Tata Usaha SMK Pasundan 3 Kota Cimahi meliputi:

Tabel 1. 2
Data Fasilitas Kearsipan Tata Usaha SMK Pasundan 3 Kota Cimahi

No	Nama	Jumlah
1.	Lemari Penyimpanan	4 buah
2.	Rak	2 buah
3.	Laptop	4 buah
4.	Printer	3 buah
5.	Ordner Arsip	10 jenis

Sumber: Data SMK Pasundan 3 Kota Cimahi

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Siti Mukaromah pada tahun 2013 dengan judul penelitian “Pengaruh Penataan Arsip dan Kompetensi Petugas Kearsipan terhadap Kualitas Pelayanan pada Sub Bagian Tata Usaha di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak” hasilnya menunjukkan bahwa terdapat

pengaruh yang positif dan signifikan antara penataan arsip dan kompetensi petugas arsip terhadap kualitas pelayanan. Adanya standar manajemen untuk merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan dapat memuaskan pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

Dari proses pelayanan ketatausahaan di SMK Pasundan 3 Kota Cimahi, terdapat beberapa kekurangan dan masih belum berjalan dengan optimal, salah satu penyebabnya karena belum terlaksananya kegiatan pengelolaan arsip dinamis yang baik yang dilakukan oleh sekolah. Permasalahan kearsipan yang dirasakan diantaranya, masih belum sepenuhnya sistem kearsipan yang diberlakukan di sekolah karena terbatasnya pelatihan dan pembinaan kepada staf tata usaha, serta terbatasnya ruangan dan fasilitas untuk pengelolaan dan penyimpanan arsip yang ada di sekolah.

Berdasarkan permasalahan serta fenomena yang terjadi di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pengelolaan Arsip Dinamis terhadap Kualitas Pelayanan Ketatausahaan di SMK Pasundan 3 Kota Cimahi”**.

1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Pada penelitian ini yang menjadi topik permasalahan yaitu adanya kekurangan pada unit Tata Usaha di SMK Pasundan 3 Kota Cimahi khususnya dalam hal pengelolaan administrasi. Hal ini terlihat dari masih kurangnya tenaga administrasi yang kompeten dalam hal pengelolaan kearsipan, selain itu terbatasnya pengetahuan dan fasilitas kearsipan menjadikan tidak optimalnya pengelolaan kearsipan yang terjadi di SMK Pasundan 3 Kota Cimahi.

Tata usaha sebagai unit yang memberikan layanan administrasi tentunya harus bisa memberikan layanan yang optimal terhadap seluruh warga sekolah. Dari identifikasi masalah tersebut dapat ditentukan apa saja yang menjadi batasan-batasan masalah pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini meliputi Pengelolaan Arsip Dinamis serta Kualitas Pelayanan dari tata usaha SMK Pasundan 3 Kota Cimahi berdasarkan pengalaman yang dirasakan oleh warga sekolah

2. Populasi dari penelitian ini merupakan seluruh warga sekolah di SMK Pasundan 3 Kota Cimahi dengan sampel yaitu guru, tenaga kependidikan dan siswa di SMK Pasundan 3 Kota Cimahi

Adapun masalah dalam penelitian ini dirumuskan dalam pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran pelaksanaan pengelolaan arsip dinamis yang dilakukan di Tata Usaha SMK Pasundan 3 Kota Cimahi?
2. Bagaimana tingkat kualitas layanan ketatausahaan yang dirasakan oleh guru, tenaga kependidikan serta peserta didik di SMK Pasundan 3 Kota Cimahi?
3. Adakah pengaruh pengelolaan arsip dinamis terhadap kualitas pelayanan ketatausahaan di SMK Pasundan 3 Kota Cimahi?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan pengelolaan arsip dinamis serta layanan ketatausahaan yang terjadi di SMK Pasundan 3 Kota Cimahi. Adapun sesuai dengan rumusan masalah yang telah disebutkan, tujuan khusus dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui gambaran pelaksanaan pengelolaan arsip dinamis yang terjadi di tata usaha SMK Pasundan 3 Kota Cimahi
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan warga sekolah terhadap layanan administrasi yang diberikan oleh tata usaha SMK Pasundan 3 Kota Cimahi
3. Untuk mengetahui pengaruh dari pelaksanaan pengelolaan arsip dinamis terhadap Kualitas Pelayanan ketatausahaan di SMK Pasundan 3 Kota Cimahi

1.4. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak di bidang pendidikan. Adapun manfaat yang diharapkan yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan, informasi serta deskripsi mengenai pengaruh dari pelaksanaan pengelolaan arsip dinamis terhadap Kualitas Pelayanan ketatausahaan
- b. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan kajian untuk pengembangan keilmuan administrasi pendidikan
- c. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan kajian untuk penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh dari pelaksanaan Pengelolaan Arsip Dinamis terhadap Kualitas Pelayanan ketatausahaan

2. Manfaat Praktis

Selain itu, diharapkan pula penelitian ini dapat memberikan manfaat praktis yaitu sebagai berikut:

- a. Bagi Kepala Sekolah
 - 1) Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi kepala sekolah untuk pengembangan pengembangan arsip dinamis serta mendukung sarana dan prasarana untuk pelaksanaan bidang tata usaha
 - 2) Membantu meningkatkan kinerja staf di bagian tata usaha agar dapat meningkatkan layanan ketatausahaan di sekolah
- b. Bagi Staf Tata Usaha
 - 1) Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi staf tata usaha untuk meningkatkan kemampuan dalam bidang pengelolaan arsip dinamis
 - 2) Membantu staf tata usaha untuk meningkatkan kualitas dari layanan ketatausahaan yang diberikan
- c. Bagi Peneliti
 - 1) Memberikan pengetahuan serta wawasan dalam memahami pengelolaan arsip dinamis yang terjadi di lingkungan sekolah khususnya di bagian tata usaha

2) Memberikan keterampilan dalam menganalisis bagaimana tingkat kepuasan warga sekolah dari layanan ketatausahaan yang diberikan bagian tata usaha

d. Bagi Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah kajian keilmuan mengenai pengaruh Pengelolaan Arsip Dinamis terhadap Kualitas Pelayanan ketatausahaan di sekolah