

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dalam dunia pendidikan membuat pengelolaan manajemen menjadi semakin penting. Dengan teknologi yang terus berkembang, kebutuhan untuk mengelola informasi dan proses dengan cara yang efisien dan efektif juga meningkat, agar dapat memanfaatkan teknologi tersebut secara optimal dalam pendidikan. Pengelolaan manajemen yang baik diperlukan untuk menghasilkan informasi yang akurat, cepat, dan tepat. Data yang diolah menjadi informasi yang berguna bagi pengguna dapat berkontribusi dalam membuat keputusan dengan lebih cepat dan tepat, yang pada akhirnya membantu meningkatkan kualitas pelayanan.

Setiap aktivitas kelembagaan atau organisasi selalu berkaitan dengan kegiatan yang menghasilkan arsip, karena arsip memainkan peran yang sangat penting karena berfungsi sebagai sumber utama informasi. Arsip menyimpan data dan dokumen penting yang diperlukan untuk referensi, pengambilan keputusan, dan pengelolaan informasi dalam suatu organisasi. Tanpa arsip yang terkelola dengan baik, akses ke informasi penting bisa menjadi sulit, yang dapat menghambat efisiensi dan efektivitas operasional. Selain itu, arsip berfungsi sebagai bukti yang sah dalam kegiatan administrasi dan memainkan peran krusial dalam menyimpan memori institusi (Musaddad, Niswah, Prasetyo, & Hardjati, 2020).

Pondok pesantren sebagai lembaga pendidikan yang telah lama ada di Indonesia merupakan salah satu bentuk pendidikan tertua di negara ini (Maruf, 2019). Selain itu, pondok pesantren sebagai lembaga pendidikan Islam yang paling banyak dikenal dan tersebar di Indonesia. Dengan kata lain, pondok pesantren memiliki sejarah panjang dan peran penting dalam pendidikan Islam di Indonesia (Irawan, 2019).

Dalam mendukung kegiatan administrasi tentunya memerlukan data dan informasi yang bersumber dari arsip, arsip yang terhimpun menyimpan data dan informasi yang diperlukan. Dengan kata lain, arsip berfungsi sebagai sumber

penyimpanan informasi penting yang dapat diakses dan digunakan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang relevan dan diperlukan. Arsip memiliki peran yang sangat penting karena cakupannya yang luas. Kearsipan berfungsi sebagai pusat penyimpanan informasi dan memori yang sangat diperlukan oleh setiap organisasi, baik di sektor pemerintah maupun swasta, dalam menjalankan kegiatan mereka. Arsip tidak hanya berfungsi sebagai bukti dan catatan sejarah organisasi, tetapi juga memainkan peran kunci dalam proses pengambilan keputusan, perencanaan, dan pengawasan. Selain itu, arsip dapat digunakan untuk kepentingan publik dan komersial, menunjukkan nilai fungsionalnya yang melampaui sekadar penyimpanan dokumen (Yasin, Moonti, & Maruwae, 2023). Arsip sangat penting sebagai bukti nyata dari peristiwa atau kegiatan tertentu yang telah direkam. Arsip menyimpan informasi yang terdokumentasi secara fisik atau digital, sehingga memungkinkan untuk ditemukan dan diakses kembali di masa depan (Aliyah, 2021).

Manajemen kearsipan mengatur semua kegiatan yang terkait dengan pengelolaan arsip. Ini mencakup merencanakan, mengorganisir, dan mengarahkan proses pengelolaan arsip, serta mengawasi penggunaan sumber daya seperti staff, fasilitas, dan anggaran yang diperlukan. Tujuannya adalah memastikan bahwa arsip dikelola secara efisien dan efektif (Amsyah, 2013). Arsip memiliki nilai penting baik untuk kebutuhan saat ini maupun untuk masa depan. Arsip menyimpan informasi dari masa lalu yang dapat menjadi warisan berharga bagi generasi mendatang. Oleh karena itu, arsip perlu dikelola dan dirawat dengan baik agar informasi yang tersimpan tetap bermanfaat dan terjaga kualitasnya dalam jangka waktu yang panjang (Asriel, 2018).

Namun dalam kegiatan pengarsipan seringkali muncul berbagai masalah seperti meningkatnya jumlah arsip, keterbatasan ruang penyimpanan, belum adanya ruang khusus untuk arsip, dan kerentanan kertas terhadap kerusakan. Jika masalah-masalah ini tidak dikelola dengan baik, dapat mengakibatkan pemborosan biaya, tenaga, dan waktu. Untuk mengatasi hal ini dan memastikan pengelolaan arsip yang efektif serta efisien, diperlukan pegawai yang terampil dalam mengatur arsip sesuai dengan prosedur yang ada.

Pondok pesantren sebagai lembaga pendidikan Islam, diharapkan memiliki standar mutu pendidikan yang tinggi, baik dalam aspek pengajaran maupun pelayanan. Untuk mencapai mutu yang baik dan berkualitas ini diperlukan lebih dari sekadar usaha sederhana. Pencapaian tersebut memerlukan pengelolaan yang efektif dan keterlibatan dari berbagai pihak agar semua aspek pendidikan dan layanan dapat dikelola dengan baik dan mencapai tujuan yang diinginkan. Untuk berhasil mencapai tujuan lembaga pendidikan, peningkatan mutu layanan administrasi merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilannya. Untuk meningkatkan kualitas keseluruhan suatu lembaga, salah satu cara yang efektif adalah dengan memperbaiki layanan administrasi di lembaga tersebut. Lembaga pendidikan khususnya harus memberikan pelayanan administrasi yang baik kepada seluruh warga lembaga pendidikan tersebut.

Mutu layanan berhubungan dengan seberapa baik layanan yang diberikan memenuhi ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan dinilai berdasarkan sejauh mana instansi atau lembaga dapat memenuhi kebutuhan, harapan, dan keinginan pelanggan. Dengan kata lain, mutu layanan diukur dari kemampuan layanan tersebut dalam mencapai kepuasan pelanggan sesuai dengan standar yang diharapkan (Yani, Ditama, & Pohan, 2021). Pelayanan berupa tindakan yang dilakukan untuk memenuhi keinginan atau permintaan konsumen. Konsumen akan membandingkan layanan yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan. Jika layanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, konsumen mungkin kehilangan kepercayaan terhadap penyedia jasa. Namun, jika layanan memenuhi atau melebihi harapan, konsumen cenderung akan terus menggunakan jasa tersebut. Jadi, kualitas pelayanan dianggap baik jika sesuai dengan harapan peserta didik, dan buruk jika tidak memenuhi harapan mereka (Ahmad, 2016).

Administrasi berperan sebagai kegiatan inti dalam pengelolaan dan pengembangan kerjasama antara kelompok orang. Dalam konteks pendidikan, administrasi juga memainkan peran penting karena dapat berkontribusi pada kemajuan dan pencapaian tujuan pendidikan (Marpaung, Siahaan, Sitorus, & Turnip, 2023). Administrasi mencakup berbagai kegiatan dan proses yang terlibat dalam pengelolaan dan pelaksanaan tugas-tugas administratif. Kegiatan ini meliputi

perencanaan, pengambilan keputusan, penyusunan, pengaturan, pemimpinan, pengurusan, pengarahan, pembimbingan, penyelarasan, pengendalian, pengawasan, penyempurnaan, serta pelaksanaan kearsipan dan dokumentasi. Tujuan dari semua aktivitas ini adalah untuk menyediakan informasi yang diperlukan agar organisasi dapat berjalan dengan efektif dan efisien (Apandi & Yulianti, 2020).

Kualitas pelayanan administrasi dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pertama, faktor kesadaran individu yaitu sejauh mana individu memahami tanggung jawab, risiko, konsumen yang dilayani, dan cakupan tugas mereka memengaruhi cara mereka berinteraksi dan memberikan pelayanan. Kedua, faktor aturan yaitu standar atau panduan yang diterapkan untuk menyelesaikan pekerjaan memengaruhi kualitas pelayanan administrasi. Ketiga, faktor organisasi pelayanan berhubungan dengan pengaturan mekanisme kerja dan prosedur untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memadai. Keempat, faktor keterampilan dan kemampuan, yang mencerminkan sikap positif dan keterampilan praktis individu dalam situasi yang berbeda berkontribusi pada kualitas pelayanan. Kelima, faktor sarana pelayanan, dimana fasilitas dan peralatan yang memadai mendukung kualitas pelayanan yang baik (Rohfitta, 2022).

Dalam pemberian layanan administrasi untuk memperoleh kepuasan peserta didik merupakan tantangan yang kompleks. Proses ini seringkali tidak mudah dan dapat dihadapkan pada berbagai masalah seperti keluhan dari peserta didik terutama ketika arsip atau dokumen yang diperlukan memerlukan waktu lama untuk ditemukan. Masalah-masalah tersebut menunjukkan perlunya perbaikan dan penyesuaian dalam pengelolaan pelayanan administrasi.

Hal ini menjelaskan mengapa penting untuk meningkatkan kualitas manajemen kearsipan di lembaga, karena hal tersebut merupakan salah satu faktor pendukung utama untuk mencapai pelayanan administrasi yang prima dan bermutu di lembaga tersebut. Dengan manajemen kearsipan yang baik, kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi dengan lebih baik. Setiap kegiatan administrasi sangat bergantung pada data dan informasi yang diatur dan dikelola melalui manajemen kearsipan. Manajemen kearsipan berfungsi sebagai pusat penyimpanan dan pengorganisasian

informasi penting tentang berbagai aspek lembaga. Oleh karena itu, manajemen kearsipan sangat penting untuk memastikan bahwa kegiatan administrasi dapat berjalan dengan lancar dan efisien, karena informasi yang akurat dan terkelola dengan baik adalah kunci untuk pengambilan keputusan dan pelaksanaan tugas administrasi yang efektif (Yanis, 2022).

Urgensi penelitian mengenai pengaruh manajemen kearsipan terhadap mutu layanan administrasi peserta didik penting dilakukan, sebagai bahan evaluasi dan perbaikan strategi dalam meningkatkan kualitas manajemen kearsipan. Manajemen kearsipan yang efektif berkontribusi pada peningkatan mutu layanan administrasi dengan memastikan bahwa arsip dikelola dengan baik. Arsip yang terorganisir secara efisien memudahkan pencarian dan pengambilan dokumen, sehingga mempercepat dan mempermudah proses administrasi. Dengan demikian, penelitian ini membantu memastikan bahwa sistem manajemen kearsipan yang baik dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan administrasi kepada peserta didik.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Irham Fauzi Nugroho, dkk dengan judul Pengaruh Efektivitas Tata Kelola Kearsipan terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi di Balai Desa Krandedan menunjukkan bahwa peningkatan efektivitas tata kelola kearsipan berpengaruh secara signifikan terhadap meningkatkan pelayanan administrasi dengan di perolehnya Thitung 3,911 dengan nilai signifikannya sebesar 0,006. Kemudian besarnya pengaruh peningkatan efektivitas tata kelola kearsipan sebesar 0,513 atau sebesar 51,3% (Nugroho, Sidik, & Khasanah, 2021).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Intan Nuraini yang berjudul Pengaruh Manajemen Kearsipan Terhadap Mutu Layanan Administrasi di MTS Negeri Gowa Balang-Balang. Hasil penelitian menunjukkan hasil bahwa manajemen kearsipan dan mutu layanan administrasi keduanya berada pada kategori sedang, dengan persentase masing-masing 63,9% dan 51,9%. Analisis statistik inferensial mengungkapkan bahwa nilai thitung sebesar 8,459 lebih besar daripada ttabel sebesar 1,663 pada taraf signifikansi 5%, sehingga H₀ ditolak dan H_a diterima. Ini menunjukkan bahwa manajemen kearsipan memiliki pengaruh signifikan terhadap

mutu layanan administrasi. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan manajemen kearsipan memberikan kontribusi sebesar 47% terhadap mutu layanan administrasi, sementara 53% dari mutu layanan administrasi dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian tersebut (Nuraini, 2023).

Adapun yang menjadi kebaruan dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Irham Fauzi Nugroho, dkk dan penelitian yang dilakukan oleh Intan Nuraini terletak pada pengambilan teori variabel X yang digunakan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori manajemen kearsipan menurut Barthos (2009), sedangkan pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Irham Fauzi Nugroho, dkk menggunakan teori menurut Tangkilisan (2005), dan penelitian Intan Nuraini menggunakan teori menurut Zulkilfli Amsyah (2005). Selain itu, lokasi yang digunakan pada penelitian ini dilaksanakan di Pondok Pesantren.

Pondok Pesantren Al-Ihsan Cibiru Hilir Bandung merupakan sebuah pondok pesantren berbasis mahasiswa yang cukup populer yang umumnya banyak diminati oleh santri. Santrinya pun tersebar di beberapa universitas ternama di Bandung, seperti UIN Sunan Gunung Djati Bandung, UPI, UMB, dan lain sebagainya. Prestasi yang didapatkan para santrinya pun cukup membanggakan. Selain itu tercatat Pondok Pesantren Al-Ihsan juga menjalin kerjasama dengan UIN Sunan Gunung Djati Bandung dalam penerimaan mahasiswa yang mendapat beasiswa KIP Kuliah, yang mayoritas dari mereka banyak yang memilih untuk mendaftar di Pondok Pesantren ini. Dengan adanya hal tersebut maka diharapkan pesantren mampu mengelola kearsipan dengan baik, mengingat jumlah santri yang tidak sedikit. Oleh karena itu, pesantren yang diyakini memiliki reputasi baik seharusnya juga menunjukkan kualitas layanan administrasi yang tinggi. Artinya, sebuah pesantren yang dikenal dengan baik di masyarakat harus memastikan bahwa layanan administratif yang mereka berikan memenuhi standar yang diharapkan dan memenuhi ekspektasi masyarakat di sekitarnya. Dengan kata lain, reputasi baik pesantren harus tercermin dalam mutu pelayanan administrasi yang efektif dan memuaskan bagi semua pihak yang terlibat.

Berdasarkan informasi awal yang didapat oleh peneliti di Pondok Pesantren Al-Ihsan Cibiru Hilir Bandung terungkap bahwa meskipun pengelolaan kearsipan sudah berjalan namun belum dilakukan secara maksimal, masih terdapat beberapa kendala dalam pengelolaan arsip, contohnya ketika ada suatu arsip yang dibutuhkan maka akan membutuhkan waktu untuk menemukannya, kurangnya fasilitas penyimpanan arsip, serta kurangnya tenaga ahli di bidang manajemen kearsipan.

Berdasarkan latar belakang di atas, pada kenyataannya belum optimalnya manajemen kearsipan sehingga rendahnya mutu layanan administrasi peserta didik di Pondok Pesantren Al-Ihsan Cibiru Hilir Bandung. Maka dari itu, perlu diteliti mengenai permasalahan-permasalahan indikator manajemen kearsipan (X) pengaruhnya terhadap mutu layanan administrasi peserta didik (Y). Kemudian masih sedikit penelitian yang secara khusus meneliti pengaruh manajemen kearsipan di lingkungan pondok pesantren. Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian tentang “Pengaruh Manajemen Kearsipan terhadap Mutu Layanan Administrasi Peserta Didik di Pondok Pesantren Al-Ihsan Cibiru Hilir Bandung”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah realitas manajemen kearsipan di Pondok Pesantren Al-Ihsan Cibiru Hilir Bandung?
2. Bagaimanakah realitas mutu layanan administrasi peserta didik di Pondok Pesantren Al-Ihsan Cibiru Hilir Bandung?
3. Bagaimanakah pengaruh manajemen kearsipan terhadap mutu layanan administrasi peserta didik di Pondok Pesantren Al-Ihsan Cibiru Hilir Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui realitas manajemen kearsipan di Pondok Pesantren Al-Ihsan Cibiru Hilir Bandung.

2. Untuk mengetahui realitas mutu layanan administrasi peserta didik di Pondok Pesantren Al-Ihsan Cibiru Hilir Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh manajemen kearsipan terhadap mutu layanan administrasi peserta didik di Pondok Pesantren Al-Ihsan Cibiru Hilir Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan memberikan manfaat diantaranya:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah teori pengaruh manajemen kearsipan terhadap mutu layanan administrasi peserta didik.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Lembaga Pendidikan, diharapkan dapat digunakan sebagai referensi atau acuan untuk menilai dan memperbaiki kualitas manajemen kearsipan. Dengan memperbaiki manajemen kearsipan, diharapkan akan berdampak positif pada peningkatan mutu layanan administrasi bagi peserta didik.
- b. Bagi Peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan, wawasan, dan pengalaman baru yang berharga bagi peneliti. Tidak hanya memberikan hasil yang bermanfaat bagi pihak lain, tetapi juga memperluas pemahaman dan keterampilan peneliti sendiri, serta menambah pengalaman mereka dalam bidang yang diteliti.
- c. Bagi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna dan menjadi sumber referensi bagi peneliti lain yang tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama.

E. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir merupakan gambaran dalam proses penelitian yang dilakukan oleh penelitian ini. Selain itu juga dengan melihat kerangka berfikir dapat dilihat kriteria antara variabel independent (X) dengan variabel dependen (Y).

1. Manajemen Kearsipan

Manajemen dalam bahasa Inggris, "*manage*" berarti pengelolaan atau administrasi, yang mencakup proses merencanakan, mengatur, melaksanakan, dan mengawasi berbagai aktivitas untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan dalam kamus umum bahasa Indonesia, "manajemen" didefinisikan sebagai proses atau metode untuk mengelola, mengatur, dan mengendalikan sebuah organisasi atau perusahaan dengan tujuan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Manajemen melibatkan berbagai fungsi seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan sumber daya agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Di lembaga pendidikan, manajemen sangat penting karena membantu dalam mengatur dan membagi kerja secara efektif untuk memenuhi kebutuhan dan mencapai tujuan organisasi dengan lebih efisien, terutama ketika kebutuhan dan tugas semakin kompleks (Badrudin, 2015).

Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang kearsipan dijelaskan bahwa kearsipan adalah hal-hal yang berkenaan dengan arsip. Arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

Hal tersebut senada seperti yang dijelaskan oleh Barthos bahwa arsip merupakan dokumen yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara dan badan pemerintah dalam berbagai jenis format, baik dalam bentuk individu ataupun kelompok, dan merupakan bagian dari pelaksanaan tugas serta kegiatan pemerintah. Artinya, arsip mencatat dan menyimpan informasi penting yang berkaitan dengan kegiatan resmi dan administratif dari lembaga-lembaga.

Menurut E. Martono menjelaskan bahwa manajemen kearsipan adalah seni dalam mengelola surat, mencakup pengaturan penggunaannya, pemeliharaan, perlindungan, dan penyimpanan surat. Proses ini melibatkan perencanaan pembuatan, pemeliharaan sesuai kebutuhan surat, pemberian layanan bagi yang

memerlukan surat, serta penentuan surat mana yang harus dimusnahkan atau perlu dijaga kelestariannya (Aprison & Syamsir, 2021).

Adapun Suraja menjelaskan bahwa manajemen kearsipan mencakup serangkaian kegiatan untuk mengelola semua elemen yang terlibat dalam proses pengelolaan arsip. Manajemen kearsipan harus dijalankan dengan memperhatikan beberapa fungsi manajerial yang penting untuk memastikan pengelolaan arsip yang efektif dan efisien. Fungsi-fungsi manajemen yang dimaksud meliputi:

- a. Aktivitas perencanaan kearsipan, yaitu merencanakan bagaimana arsip akan dikelola, termasuk strategi untuk penyimpanan, pemeliharaan, dan aksesibilitas arsip di masa depan.
- b. Pengorganisasian bidang kearsipan, yaitu menyusun dan mengatur struktur kearsipan, termasuk penempatan arsip, sistem klasifikasi, dan prosedur pengelolaan arsip.
- c. Penyusunan personalia (staf) bagian kearsipan, yaitu menentukan dan mengatur tenaga kerja yang akan menangani arsip, termasuk rekrutmen, pelatihan, dan penempatan staf di posisi yang tepat.
- d. Pengarahan kerja dan pengawasan terhadap staf kearsipan serta kegiatan operasional kearsipan, yaitu mengarahkan dan mengawasi pekerjaan staf kearsipan serta memastikan bahwa semua kegiatan operasional kearsipan dilakukan sesuai dengan prosedur dan standar yang telah ditetapkan (Meirinawati & Prabawati, 2015)

Dari beberapa pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen kearsipan merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh sebuah lembaga untuk mencapai tujuan tertentu terkait pengelolaan arsip. Aktivitas ini dimulai dari tahap penerimaan arsip, di mana arsip baru diterima, diikuti dengan pencatatan arsip, penyimpanan yang aman, penyusunan arsip secara sistematis, pengevaluasian arsip untuk menentukan nilai dan relevansinya, hingga akhirnya pemusnahan arsip yang sudah tidak diperlukan lagi.

Dalam kegiatan berorganisasi informasi adalah kebutuhan dasar yang esensial untuk menjalankan operasional dengan baik. Arsip merupakan salah

satu sumber informasi yang penting karena menyediakan data dan catatan yang diperlukan untuk berbagai kegiatan organisasi. Oleh karena itu, arsip memiliki peran vital dalam memastikan kelangsungan dan efektivitas organisasi, baik di sektor pemerintah maupun swasta. Untuk memaksimalkan manfaatnya, arsip harus dikelola dan disimpan dengan cara yang baik agar tetap terjaga keakuratannya dan mudah diakses saat dibutuhkan (Azizah & Rahmah, 2012).

Dimensi dan indikator dari sebuah kearsipan (Barthos, 2009) diantaranya adalah sebagai berikut:

1) Penciptaan

Arsip dibuat/diciptakan lalu dipakai menjadi dasar perencanaan, pengorganisasian, penyampaian informasi, pengawasan, dan pengambilan keputusan. Arsip dapat diperoleh melalui dua cara, pertama arsip diterima dari luar, dimana arsip ini mencakup dokumen yang diterima dari luar organisasi, seperti surat, laporan, atau formulir yang tidak berada di bawah kendali organisasi. Kedua, arsip diciptakan secara internal, dimana arsip ini dibuat di dalam organisasi oleh individu atau kelompok sesuai dengan kebutuhan dan kebijakan internal. Arsip yang dibuat secara internal bisa lebih mudah dikontrol dan dikelola karena sepenuhnya berada dalam kendali organisasi.

2) Pemanfaatan arsip (*filling*)

Arsip dapat dibagi menjadi kategori berdasarkan tingkat penggunaannya dalam administrasi. Salah satunya arsip yang dikategorikan sebagai arsip dinamis adalah arsip yang masih aktif digunakan dalam kegiatan administrasi sehari-hari. Arsip ini terbagi lagi menjadi dua sub kategori yaitu arsip dinamis aktif, arsip yang sering dipakai atau diakses secara rutin dalam aktivitas administrasi. Misalnya, dokumen yang diperlukan setiap hari. Dan arsip dinamis inaktif, arsip yang jarang digunakan atau aksesnya menurun seiring waktu, meskipun masih termasuk dalam kategori arsip yang sedang dalam proses administrasi. Contohnya, dokumen lama yang tidak sering dipakai tetapi masih perlu disimpan.

3) Penyimpanan dan penemuan kembali

Arsip disimpan dengan tujuan agar dapat diakses dan digunakan kembali saat diperlukan di masa depan. Konsep "*to file and to find*" menekankan dua aspek penting dalam manajemen arsip, dimana *to file* yaitu menyimpan atau mengarsipkan dokumen secara teratur dan sistematis sehingga mudah ditemukan ketika dibutuhkan. Ini berarti dokumen harus diorganisir dengan baik dan disimpan di tempat yang tepat. Sedangkan *to find* yaitu kemampuan untuk menemukan dokumen dengan cepat dan mudah saat dibutuhkan. Ini memerlukan sistem pengelolaan arsip yang efisien, sehingga informasi dapat diakses kembali tanpa kesulitan.

4) Pemindahan

Arsip selama periode penyimpanannya dapat digunakan secara aktif dan terus-menerus, yang disebut sebagai arsip dinamis. Namun, jika arsip tersebut tidak lagi sering digunakan, maka statusnya perlu diubah. Arsip yang jarang dipakai dapat dipindahkan ke kategori arsip inaktif, meskipun masih disimpan dalam area kantor. Arsip inaktif tidak aktif dalam penggunaan sehari-hari, tetapi tetap disimpan untuk referensi di masa depan. Jika arsip benar-benar tidak lagi diperlukan, maka dapat dimusnahkan.

5) Pemusnahan berbagai cara

Pemusnahan arsip dapat dilakukan dengan berbagai metode, mulai dari cara yang sederhana seperti menghancurkan arsip secara manual dan membuangnya ke tempat sampah, hingga metode yang lebih kompleks dan mahal, seperti menggunakan mesin khusus untuk menghancurkan arsip. Berbagai cara ini digunakan tergantung pada tingkat kerahasiaan dan volume arsip yang akan dimusnahkan.

2. Mutu Layanan Administrasi Peserta Didik

Mutu layanan administrasi adalah hasil kerja sama antara sekelompok orang dalam memberikan layanan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Dalam konteks penelitian, mutu layanan administrasi mencakup semua aspek administrasi yang dikelola dan disajikan sesuai dengan standar dan keinginan pelanggan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan

oleh staf administrasi memberikan kepuasan kepada pelanggan, yang dalam hal ini adalah peserta didik.

(Tjiptono, 2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan diukur berdasarkan seberapa baik layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Ini mencakup semua aspek yang berkontribusi pada layanan, seperti produk, jasa, orang, proses, dan lingkungan. Kualitas pelayanan dianggap baik jika mampu mencapai atau melampaui harapan konsumen. Kualitas pelayanan adalah kondisi yang terus berubah dan memerlukan pengendalian untuk memastikan tingkat keunggulan yang diinginkan.

Mutu pelayanan administrasi merujuk pada seberapa baik kinerja atau pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan peserta didik (Tuerah, Mananeke, & Tawas, 2015). Mutu pelayanan adalah aspek penting dalam mencapai kepuasan pelanggan yang sulit ditiru karena melibatkan sikap dan perilaku anggota organisasi. Dengan kata lain, mutu pelayanan mencerminkan nilai tambah yang diberikan oleh pelayanan administrasi dan berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan, yang dipengaruhi oleh sikap dan perilaku staf organisasi (Fitriani, 2016).

Mutu layanan berfokus pada upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka. Ini melibatkan kesesuaian antara harapan konsumen dan persepsi manajemen tentang harapan tersebut, kesesuaian antara harapan konsumen dan standar kerja yang ditetapkan untuk karyawan, kesesuaian antara standar kerja karyawan dan layanan yang benar-benar diberikan, kesesuaian antara layanan yang diberikan dan yang dijanjikan kepada konsumen, serta kesesuaian antara layanan yang diterima oleh konsumen dan harapan mereka (Andini, 2022).

Sedangkan mutu layanan administrasi peserta didik merujuk pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh institusi pendidikan dalam mengelola berbagai aspek administratif yang berhubungan dengan siswa. Kotler dan Keller (2016) mendefinisikan mutu layanan sebagai kemampuan suatu organisasi untuk memberikan layanan atau produk yang tidak hanya sesuai dengan harapan

pelanggan tetapi juga bisa melebihi ekspektasi mereka. Dalam konteks pendidikan, pelanggan utama adalah siswa dan orang tua.

Untuk mengevaluasi seberapa baik pelayanan yang diberikan, perlu dilakukan pengukuran atau penilaian. Secara lebih lanjut (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) merangkum ke dalam lima dimensi atau indikator utama dengan mengurutkannya berdasarkan urutan kepentingan atau prioritas sebagai berikut:

a. Berwujud (*Tangibles*)

Tangibles merujuk pada aspek fisik dari layanan yang diberikan kepada pelanggan di suatu lembaga. Dalam konteks pelayanan administrasi pendidikan, *tangibles* mencakup elemen-elemen fisik yang mempengaruhi citra positif di mata konsumen, serta mencerminkan kualitas layanan administrasi di lembaga pendidikan tersebut.

b. Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*)

Reliability atau keandalan dalam pelayanan administrasi pendidikan merujuk pada kemampuan staf administrasi untuk memberikan layanan yang konsisten, akurat, dan dapat dipercaya. Layanan yang diharapkan harus dapat memenuhi kebutuhan dan permintaan, dimana staf administrasi harus dapat menangani permintaan dan kebutuhan konsumen pendidikan dengan baik, kemudian akurat dan terpercaya, artinya layanan yang diberikan harus benar, tanpa kesalahan, dan konsisten dalam setiap interaksi, serta bebas dari kesalahan, pelayanan harus dilakukan dengan cara yang tidak mengandung kesalahan atau penyimpangan dari standar yang diharapkan.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness dalam konteks pelayanan administrasi pendidikan adalah kemampuan staf administrasi untuk memberikan bantuan dan layanan kepada pelanggan (dalam hal ini, konsumen pendidikan) dengan cepat dan tepat. Aspek *responsiveness* mencakup kecepatan dan ketepatan layanan yaitu seberapa cepat petugas merespons permintaan atau masalah yang diajukan oleh pelanggan, serta pemenuhan standar permintaan yaitu

sejauh mana petugas memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan harapan dan standar yang ditetapkan.

d. Empati (*Empathy*)

Empathy dalam pelayanan administrasi pendidikan adalah upaya petugas administrasi untuk menunjukkan perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan dan perasaan konsumen pendidikan. Aspek ini meliputi perhatian dan pemahaman yaitu petugas administrasi berusaha memahami kebutuhan, keinginan, dan kondisi konsumen dengan baik, serta memberikan layanan yang sesuai dengan situasi individu mereka serta penghindaran diskriminasi, dimana layanan diberikan secara adil tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif terhadap konsumen, memastikan bahwa setiap individu diperlakukan dengan hormat dan mendapatkan perhatian yang sama.

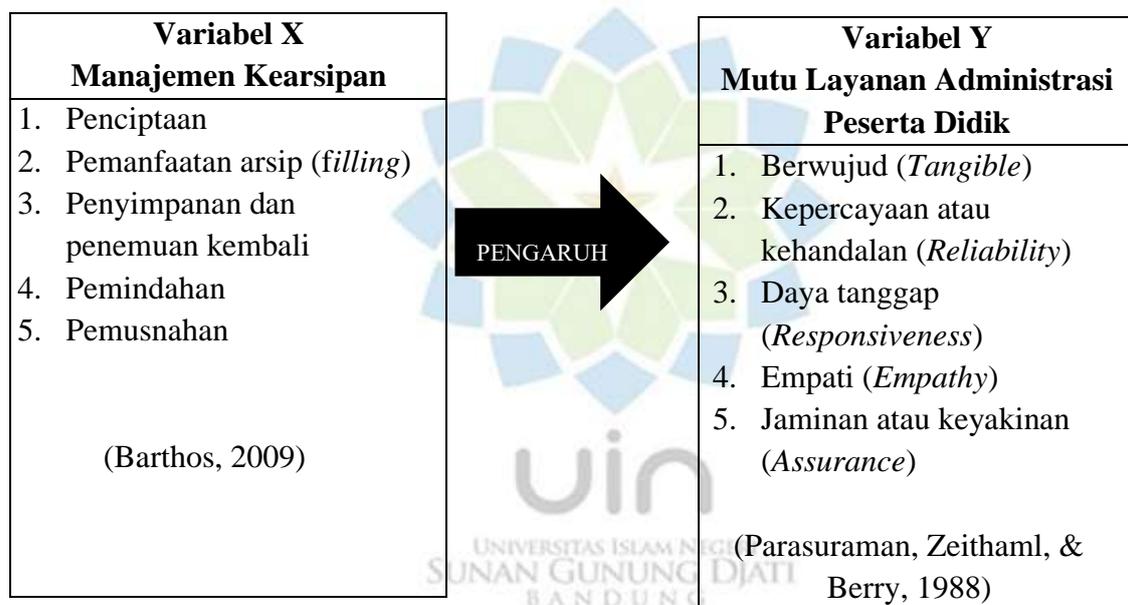
e. Jaminan atau keyakinan (*Assurance*)

Assurance dalam pelayanan administrasi pendidikan adalah jaminan yang diberikan oleh petugas atau pegawai administrasi untuk memastikan bahwa layanan yang disediakan aman dan dapat diandalkan. Aspek ini mencakup pengetahuan dan kemampuan, dimana petugas administrasi harus memiliki pengetahuan yang memadai dan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan layanan yang berkualitas dan akurat, kemudian kesopanan dan kepercayaan, dimana petugas harus bersikap sopan dan dapat dipercaya, menciptakan rasa aman bagi konsumen, serta kepastian yaitu menjamin bahwa layanan tidak akan menimbulkan risiko atau kerugian bagi konsumen atau lembaga, serta mengurangi keraguan tentang kualitas layanan.

3. Manajemen Kearsipan terhadap Mutu Layanan Administrasi Peserta Didik

Manajemen kearsipan yang efektif memiliki dampak besar pada kelancaran layanan administrasi. Dengan mengelola arsip secara baik, suatu lembaga pendidikan dapat memastikan bahwa semua informasi dan dokumen tersedia

dengan cepat dan akurat, yang pada gilirannya meningkatkan mutu layanan administrasi yang diberikan kepada konsumen pendidikan. Peningkatan dalam pengelolaan arsip akan membantu pengelola administrasi dalam menjalankan tugas mereka dengan lebih efisien, sehingga proses pelayanan menjadi lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Dengan kata lain, manajemen kearsipan yang baik berkontribusi langsung pada peningkatan kualitas dan efektivitas pelayanan administrasi (Nugroho, Sidik, & Khasanah, 2021). Adapun untuk skema kerangka berfikir akan dipaparkan sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Skema Kerangka Berpikir

F. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan atau pernyataan awal yang bersifat sementara mengenai jawaban terhadap pertanyaan atau masalah penelitian. Hipotesis ini perlu diuji kebenarannya dengan mengumpulkan dan menganalisis data yang relevan dan mendukung, untuk memastikan apakah dugaan tersebut benar atau tidak. (Sugiyono, 2020). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh manajemen kearsipan terhadap mutu layanan administrasi. Maka penulis merumuskan hipotesis yang akan diuji pada penelitian ini yaitu:

1. H_0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan dari Manajemen Kearsipan Terhadap Mutu Layanan Administrasi Peserta Didik di Pondok Pesantren Al-Ihsan Cibiru Hilir Bandung.
2. H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan dari Manajemen Kearsipan Terhadap Mutu Layanan Administrasi Peserta Didik di Pondok Pesantren Al-Ihsan Cibiru Hilir Bandung.

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Untuk memperdalam kajian terkait pengaruh dari manajemen kearsipan terhadap mutu layanan administrasi, telah dikaji beberapa referensi yang relevan dengan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Irham Fauzi Nugroho, Lukman Sidik dan Uswatun Khasanah. (2021) yang berjudul “Pengaruh Efektivitas Tata Kelola Kearsipan terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi di Balai Desa Krandegan”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bahwa peningkatan efektivitas tata kelola kearsipan berpengaruh secara signifikan terhadap meningkatkan pelayanan administrasi dengan di perolehnya Thitung 3,911 dengan nilai signifikannya sebesar 0,006. Kemudian besarnya pengaruh peningkatan efektivitas tata kelola kearsipan sebesar 0,513 sedangkan sisanya sebesar 0,487 dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di teliti pada penelitian ini. Persamaan penelitian ini terletak pada jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, variabel (X) yang diteliti, serta teori yang digunakan (Nugroho, Sidik, & Khasanah, 2021).
2. Penelitian yang dilakukan oleh Rosita Kemaswati dan Faizal Aco. (2022) yang berjudul “Pengelolaan Arsip Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di SMK Negeri 2 Yogyakarta”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan arsip sebagai upaya meningkatkan mutu layanan administrasi di SMK Negeri 2 Yogyakarta adalah dengan melakukan berbagai hal yang merupakan aspek-aspek dari pengelolaan administrasi sebagai wujud layanan, menerapkan SOP pengelolaan berkas dan SOP pelayanan, monitoring pada staff administrasi, bersikap sopan

santun dan tepat waktu, dan bersikap peduli. Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama membahas terkait dengan kearsipan dan mutu layanan administrasi. Sedangkan perbedaannya terletak pada tempat dan jenis penelitian yang digunakan menggunakan jenis penelitian kuantitatif (Kemaswati & Aco, 2022).

3. Penelitian yang dilakukan oleh Sri Ardiana dan Bambang Suratman. (2021) yang berjudul “Pengelolaan Arsip dalam Mendukung Pelayanan Informasi Pada Bagian Tata Usaha di Dinas Sosial Kabupaten Ponorogo”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan arsip dalam mendukung pelayanan informasi pada bagian tata usaha di Dinas Sosial Kabupaten Ponorogo mencakup: 1) pengelolaan surat, 2) penyimpanan arsip, 3) penemuan kembali, dan 4) pemeliharaan arsip. Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang arsip. Sedangkan perbedaannya terletak pada tempat dan jenis penelitian yang digunakan. Peneliti terdahulu menggunakan jenis penelitian kualitatif sedangkan peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif (Ardiana & Suratman, 2021).
4. Penelitian yang dilakukan oleh Intan Nuraini. (2023) yang berjudul “Pengaruh Manajemen Kearsipan Terhadap Mutu Layanan Administrasi di MTS Negeri Gowa Balang-Balang”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari hasil analisis data deskriptif menunjukkan manajemen kearsipan berada pada kategori sedang dengan persentase 63,9% dan mutu layanan administrasi berada pada kategori sedang dengan persentase 51,9%. Hasil analisis statistik inferensial, dari hasil perhitungan diperoleh $t_{hitung} = 8,459$ dan $t_{tabel} = 1,663$ pada taraf signifikan 5% (0,05) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Selain itu, berdasarkan hasil uji korelasi determinasi diperoleh sebesar 0,473 atau 47%. Artinya manajemen kearsipan (x) memiliki pengaruh kontribusi sebesar 47% terhadap mutu layanan administrasi (y) dan selebihnya sebesar 53% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan jenis penelitian kuantitatif dan sama-sama membahas terkait pengaruh manajemen kearsipan terhadap mutu layanan. Sedangkan

perbedaannya terletak pada waktu, tempat pelaksanaan penelitian serta teori yang digunakan (Nuraini, 2023).

5. Penelitian yang dilakukan oleh Duwi Astuti. (2019) yang berjudul “Pengaruh Manajemen Kearsipan Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari hasil analisis uji regresi menunjukkan manajemen kearsipan yang diterapkan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman berpengaruh terhadap efektivitas kerja pegawai dengan dibuktikan besarnya nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dengan besarnya nilai korelasi product moment sebesar r hitung $0,495 > r$ tabel $0,202$ pada taraf signifikansi 5%. Sedangkan besarnya pengaruh variabel manajemen kearsipan terhadap tinggi rendahnya tingkat efektivitas kerja pegawai dibuktikan dengan nilai R square sebesar $0,245$ yang artinya kontribusi manajemen kearsipan terhadap efektivitas kerja pegawai sebesar 24,5% sedangkan sisanya 73,5% efektivitas kerja dipengaruhi oleh variable lain. Persamaan pada penelitian ini sama-sama menggunakan jenis penelitian kuantitatif dan pada variable (X) sama-sama membahas tentang manajemen kearsipan. Sedangkan perbedaannya terletak pada variable (Y) yang digunakan yaitu pada penelitian terdahulu berfokus pada efektivitas kerja pegawai sedangkan pada penelitian yang akan peneliti teliti berfokus pada mutu layanan administrasi (Astuti, 2019).
6. Penelitian yang dilakukan oleh Siti Sarah Yunita. (2019) yang berjudul “Pengaruh Sistem Kearsipan Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Ciamis”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Kearsipan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Ciamis. Persamaan dalam penelitian ini ialah sama-sama menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada variable yang digunakan yaitu variabel (X) Sistem Kearsipan dan variabel (Y) Kualitas Layanan Pegawai sedangkan variabel yang

peneliti akan teliti ialah variabel (X) Manajemen Kearsipan dan variabel (Y) Mutu Layanan Administrasi (Yunita, 2019).

7. Penelitian yang dilakukan oleh Siti Rohma. (2022) yang berjudul “Implementasi Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Administrasi Sekolah di SMP Yayasan Pondok Pesantren Nurul Huda Simokerto Surabaya”. Hasil penelitian menunjukkan implementasi manajemen kearsipan di SMP YPP Nurul Huda Simokerto Surabaya dilaksanakan melalui 5 tahap yaitu tahap penciptaan, tahap pengurusan, tahap penggunaan, tahap pemeliharaan dan tahap pemusnahan. Persamaan dalam penelitian yaitu sama-sama membahas tentang manajemen kearsipan. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi dan jenis penelitian yang digunakan dimana peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif (Rohma, 2022).
8. Penelitian yang dilakukan oleh Miftahul Jannah. (2019) yang berjudul “Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Sungai Tarab”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi manajemen kearsipan di MIN Sungai Tarab meliputi: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Adapun upaya meningkatkan mutu pelayanan administrasi di MIN Sungai Tarab dengan berbagai upaya yaitu: a). Adanya pembinaan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai tata usaha, b). Adanya syarat dan prosedur dalam merekrut pegawai tata usaha, c). Adanya motivasi terhadap pegawai tata usaha dan seluruh stakeholder, d). Adanya kerjasama antara kepala sekolah dengan stakeholder mengenai tugas dan operasional madrasah, dan e). Adanya sistem 5S yaitu, Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun dalam memberikan pelayanan administrasi di lingkungan MIN Sungai Tarab. Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang manajemen kearsipan dan mutu layanan administrasi. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi dan jenis penelitian yang digunakan dimana peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif (Jannah, 2018).

9. Penelitian yang dilakukan oleh Doni Al-Farizi M (2023) yang berjudul “Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi di SMP Negeri 12 Palopo”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan administrasi di SMPN 12 Palopo sudah berjalan dengan baik khususnya dalam mengatur kearsipan sekolah. Pengelolaan arsip dimulai dari penerimaan surat masuk, dilanjutkan dengan proses pencatatan di buku agenda. Untuk surat keluar dicatat di buku agenda, kemudian dicetak sebanyak dua lembar untuk disimpan sebagai arsip. Langkah penyimpanan diawali dengan melakukan pengecekan berkas atau dokumen, kemudian dilakukan pengelompokan berdasarkan jenisnya. Pengelompokan arsip dilakukan dengan memberikan kode pada setiap arsip, hal ini dilakukan agar jika suatu saat arsip tersebut dibutuhkan tidak memerlukan waktu yang lama untuk mencarinya. Adapun dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di SMP Negeri 12 Palopo dengan mengoptimalkan pengorganisasian yang terstruktur, serta memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar selalu loyal terhadap organisasi. Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang manajemen kearsipan dan mutu layanan administrasi. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi dan jenis penelitian yang digunakan dimana peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif (Al-Farizi, 2023).
10. Penelitian yang dilakukan oleh Zahratul Mawaddah. (2023) yang berjudul “Manajemen Kearsipan dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi pada SMPS Al-Falah Abu Lam U Aceh Besar”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen kearsipan dalam meningkatkan pelayanan administrasi dilakukan dengan cara melakukan pemeriksaan arsip, mengindeks arsip, memberi tanda dan menyortir arsip, serta melakukan dan penyimpanan arsip. Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang manajemen kearsipan dan mutu layanan administrasi. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi dan jenis penelitian yang

digunakan dimana peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif (Mawaddah, 2023).

11. Penelitian yang dilakukan oleh Sudriyanti Putri dan Anwar Hamid. (2023) yang berjudul “Pengaruh Kearsipan Terhadap Efektifitas Kerja Pegawai pada Kantor Balai Guru Penggerak (BGP) Provinsi Bengkulu”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kearsipan pada Kantor Balai Guru Penggerak Provinsi Bengkulu sudah baik dengan besar tingkat pengaruh pelaksanaan kearsipan terhadap efektivitas kerja pegawai pada Kantor BGP Provinsi Bengkulu adalah sebesar 64,30%, hal ini dibuktikan dari hasil analisis hitung rumus determinasi diperoleh nilai $D = 64,30\%$ sedangkan sisanya 35,70% lagi dipengaruhi oleh faktor lain di luar pembahasan dalam penelitian ini, seperti disiplin kerja, dan lain-lain. Persamaan pada penelitian ini terletak pada jenis penelitian yang digunakan yaitu menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokus dan variable (Y) yang digunakan (Putri & Hamid, 2023).
12. Penelitian yang dilakukan oleh Cece Afrilia. (2021) yang berjudul “Pengaruh Manajemen Tata Usaha terhadap Peningkatan Layanan Administrasi di SMP Negeri 15 Makassar”. Hasil yang menunjukkan bahwa manajemen tata usaha di SMP 15 Makassar berada pada kategori sedang dengan 43 sampel dari keseluruhan populasi dengan persentase sebesar 57% dengan interval 63-85. Sedangkan peningkatan layanan administrasi di SMP 15 Makassar berada pada kategori sedang dengan 33 sampel dari keseluruhan populasi dan persentase sebesar 43% dengan interval 70-87. Hasil uji statistik yang diperoleh yaitu $t_{hitung} = 2,167$ dan $t_{tabel} = 1,85$. Hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara manajemen tata usaha terhadap peningkatan layanan administrasi di SMP Negeri 15 Makassar. Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial serta sama-sama membahas terkait layanan administrasi. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel yang diteliti yaitu pada penelitian terdahulu variabel

(X) Manajemen Tata Usaha sedangkan variabel yang akan teliti ialah variabel (X) Manajemen Kearsipan. (Afrilia, 2021).

13. Penelitian yang dilakukan oleh Shifa Nur'azizah. (2023) yang berjudul "Pengaruh Penggunaan Sistem Penyimpanan Arsip Berbasis Digital Terhadap Kualitas Pelayanan di MTS N 1 Kota Cirebon". Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan terdapat pengaruh penggunaan sistem penyimpanan arsip berbasis digital terhadap kualitas pelayanan di MTs N 1 Kota Cirebon, hasil pengujian menyatakan nilai signifikan sebesar $0,026 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $8,572 > 1,681$. Hasil tersebut mengandung arti bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima dengan besar pengaruhnya sebanyak 11,7% dan sisanya 88,3% dipengaruhi oleh faktor lain. Persamaan pada penelitian ini terletak pada jenis penelitian yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel yang digunakan dimana fokus penelitian terdahulu menggunakan arsip berbasis digital (Nur'azizah, 2023).
14. Penelitian yang dilakukan oleh Elin Annisa Dillah dan Wilis Werdiningsih. (2023) yang berjudul "Manajemen Kearsipan dalam Menunjang Kegiatan Administrasi Bidang Tata Usaha di SMKN 2 Ponorogo". Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam proses manajemen kearsipan di SMKN 2 Ponorogo meliputi tahap penciptaan, pengurusan, penggunaan, pemeliharaan atau penyimpanan, dan pemusnahan, dengan adanya manajemen kearsipan ini mempermudah dalam pengurusan dan pelayanan arsip. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel (X) yang digunakan, sedangkan perbedaannya terletak pada lokus dan jenis penelitian yang digunakan (Dillah & Werdaningsih, 2023) .
15. Penelitian yang dilakukan oleh Yuspiani, Wahyudin, dan Muhammad Shabir U. (2023) yang berjudul "Transformasi Arsip di Era Big Data". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manfaat pengelolaan arsip elektronik dalam kegiatan sekolah, salah satunya ialah dapat meningkatkan akses layanan secara cepat kepada stakeholders, seperti distribusi arsip sesuai

dengan kebutuhan khalayak. Persamaan dalam penelitian ini ialah sama-sama membahas tentang arsip. Sedangkan perbedaannya terletak pada jenis penelitian yang digunakan. Peneliti terdahulu menggunakan jenis penelitian kualitatif sedangkan jenis penelitian yang akan peneliti gunakan yaitu jenis kuantitatif (Yuspiani, Wahyuddin, & Shabir, 2021).

16. Penelitian yang dilakukan oleh Winka Surya Fatahillah. (2023) yang berjudul "Manajemen Arsip Digital Berbasis SIMAK dalam Peningkatan Layanan Administrasi di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta". Hasil penelitian menunjukkan bahwa Manajemen Arsip Digital berbasis SIMAK di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta telah menerapkan dan mengacu pada teori manajemen arsip digital yang telah ditetapkan dimulai dari tahapan penciptaan, penyimpanan dan penemuan kembali, manipulasi. Adapun peran SIMAK dalam pengelolaan arsip digital di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta agar peralatan sistem kinerja penciptaan arsip digital, proses temu kembali informasi dengan menggunakan SIMAK menjadi tertata rapih dan sistematis. Persamaan pada penelitian ini ialah sama-sama membahas tentang kearsipan dan layanan adminitrasi, sedangkan perbedaannya terletak pada lokus dan jenis penelitian yang digunakan dimana peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif (Fatahillah, 2019).
17. Penelitian yang dilakukan oleh Susanti Yasin, Usman Moonti dan Abdulrahim Maruwae. (2023) yang berjudul "Pengaruh Pengelolaan Kearsipan Terhadap Pelayanan Administrasi Pada Sekolah Menengah Pertama di Kecamatan Marisa Kabupaten Pohuwato". Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat Pengaruh Pengolahan Arsip Terhadap Pelayanan Administrasi di SMP Se Kecamatan Marisa Kabupaten Pohuwato. Besaran Pengaruh Pengelolaan Arsip terhadap Pelayanan Administrasi 28,4% sedangkan sisanya sebesar 71,6 % dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti. Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan jenis penelitian kuantitatif, sedangkan perbedaannya terletak pada tempat penelitian yang digunakan (Yasin, Moonti, & Maruwae, 2023).

18. Penelitian yang dilakukan oleh Pipit Alifatul Masfufah. (2018) yang berjudul “Implementasi Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi pada Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi manajemen yang digunakan di Seksi Pendidikan Madrasah yaitu menggunakan 5 P yakni perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian dan pengendalian. Adapun upaya-upaya yang dilakukan staf Seksi Pendidikan Madrasah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi diantaranya menertibkan para staf untuk tertib administrasi, penataan ruangan yang tepat, memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur, membantu menangani masalah-masalah yang dihadapi oleh guru atau tenaga kependidikan. Persamaan pada penelitian ini terletak pada variable (X) dan (Y), sedangkan perbedaannya terletak pada tempat dan jenis penelitian yang digunakan dimana peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif (Masfufah, 2018).
19. Penelitian yang dilakukan oleh Afidatun Nisa. (2018) yang berjudul “Efektivitas Tata Kelola Kearsipan Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Guru di MI Ma’arif NU Bajong Bukateja Purbalingga”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan efektivitas tata kelola kearsipan yang dilakukan bagian administrasi kearsipan dalam mengelola dokumen-dokumen dan arsip penting sekolah melalui perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Persamaan pada penelitian ini terletak pada kedua variable sama-sama membahas tentang kearsipan dan mutu layanan administrasi, sedangkan perbedaannya pada jenis penelitian yang digunakan dimana peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif dan berfokus pada administrasi peserta didik, sedangkan penelitian terdahulu berfokus pada administrasi guru (Nisa, 2018).
20. Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Hidayah. (2022) yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha terhadap Layanan Administrasi di SMAN 9 Bulukumba”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja

pegawai tata usaha berada pada kategori sedang yaitu dengan persentase 69% dan layanan administrasi berada pada kategori sedang yaitu dengan persentase sebesar 66%. Hasil analisis statistika inferensial diperoleh $t_{hitung} = 2,810$ dan $t_{tabel} = 1,425$ pada taraf $\alpha = 5\%$ atau $(0,05)$. Hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap layanan administrasi di SMAN 9 Bulukumba. Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan jenis penelitian kuantitatif serta sama-sama membahas terkait layanan administrasi. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel yang diteliti yaitu variabel pada penelitian terdahulu variabel (X) Kinerja Pegawai Tata Usaha sedangkan variabel yang peneliti akan teliti variabel (X) Manajemen Kearsipan (Hidayah, 2022).

Secara keseluruhan penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian terdahulu dalam hal fokus topik, yaitu manajemen kearsipan dan mutu layanan administrasi. Namun, terdapat perbedaan dalam penggunaan metode yang digunakan, penelitian terdahulu cenderung menggunakan metode kualitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Selain itu, perbedaan juga terletak pada objek penelitian dan lokus penelitian yang membedakan penelitian ini dari penelitian sebelumnya.