

PENGELOLAAN ARSIP DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MTSN 12 TABALONG

Rahmaniah*, Susiani

rahmaniahrahma936@gmail.com ; hjsusiani@gmail.com

Program Studi Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung – Tabalong
Telp/Fax (0526) 2022484 Kode Pos 7012
Email: info@stiatabalong.ac.id

ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah interaksi langsung yang dilakukan oleh seseorang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik itu dilakukan dengan cara menggunakan alat seperti mesin dan alat lainnya maupun secara manual demi untuk kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengelolaan arsip dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada MTsN 12 Tabalong. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, dokumentasi dan wawancara kepada informan yang berjumlah 5 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model interaktif untuk menganalisis data hasil penelitian yaitu menggunakan *Data Collection*, *Data Reduction*, *Data Display*, *Conclusion Drawing/Verifying*. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Mtsn 12 Tabalong dapat dikategorikan Baik dengan persentase Berkualitas.

Kata Kunci: Pengelolaan, Arsip, Kualitas Pelayanan

ARCHIVES MANAGEMENT IN IMPROVING PUBLIC SERVICE QUALITY AT MTSN 12 TABALONG

ABSTRACT

Service quality is a direct interaction carried out by an individual to meet the needs of the community, whether done using tools such as machines and other equipment or manually, for the sake of customer satisfaction. This research aims to determine the management of archives in improving the quality of public services at MTsN 12 Tabalong. The research method used is descriptive research with a qualitative approach. The data sources used in this study are primary data and secondary data. Data collection techniques were carried out through observation, documentation, and interviews with 5 informants. The data analysis technique used in this research employs an interactive model to analyze the research data, namely using Data Collection, Data Reduction, Data Display, and Conclusion Drawing/Verifying. Based on the research results, it can be concluded that Archives Management in Improving Public Service Quality at MTsN 12 Tabalong can be categorized as Good with a quality percentage.

Keywords: Management, Archives, Service Quality

PENDAHULUAN

Setiap organisasi atau kantor untuk menyelesaikan tugas-tugas administrasi sehari-hari tidak dapat dipisahkan dari cara paling umum yaitu membuat arsip, sebab dalam dasarnya arsip adalah dokumentasi atau naskah dari masing-masing gerakan yang dilaksanakan. Catatan-catatan ini

sebagian besar dikatakan salinan atau laporan asli atau data rekaman, yang sebenarnya bisa melalui komposisi, gambar atau suara. Perkembangan pesat inovasi baru-baru ini dari satu sisi jelas mempengaruhi kesempurnaan dan kenyamanan orang dalam melakukan aktivitas mereka yang

berbeda, tetapi sekali lagi kemajuan ini juga berdampak, terutama di bidang arsip yang harus segera diantisipasi. Untuk alasan apa data dicatat oleh orang-orang? Apa hubungan antara data yang direkam dan informasi, laporan, catatan atau dokumen? Untuk alasan apa data yang direkam harus diawasi atau dibuat jatuh tempo? Tanggapannya adalah bahwa data telah direkam oleh orang-orang sejak mesin cetak, sebab alasan dibawah ini:

Individu, catatan atau dokumen yang berkaitan dengan individu sebab kehadiran individu dan kehidupan sehari-hari. Kehadiran orang sosial, asosiasi sosial akan membuat catatan dan catatan latihan dukungan individu, misalnya, pendaftaran, catatan pertemuan, proyek luar biasa, dan laporan gerakan sosial lainnya. Alasan keuangan. sumber data pembayaran moneter, eksekutif dan konsumsi menghasilkan banyak data dan membantu dalam memberikan informasi kepada dua orang dan asosiasi. Masalah hukum, pemerintah publik membuat catatan atau arsip untuk menjaga kebebasan warganya. Sifatnya yang berguna dan instrumental, data atau diagram gambar struktural dibuat untuk persyaratan yang berguna dalam motivasi di balik pembangunan struktur. Tujuan lambang, pengakuan dan dukungan adalah gambaran bahwa seseorang telah menyelesaikan sekolahnya. Arsip merupakan memori perusahaan bagi organisasi yang membuatnya. Ini memberikan bukti untuk kegiatan, pilihan dan pertukaran, dan merupakan subjek tanggung jawab dari kantor yang mengklaimnya.

Bagi lembaga pendidikan, arsip berfungsi sebagai gudang pengetahuan dan sarana pengarsipan dan pelestarian sejarah kebijakan dan prosedur sekolah. Sama halnya dengan *National Archives and Record Administration* yang menyebutkan “*An archives is a place where people can go to gather firsthand facts, data, and evidence from letters, reports, notes, memos, photographs, and other primary sources*” maksudnya adalah Arsip dengan menggunakan sumber-sumber primer seperti surat, laporan, catatan, memorandum, foto, dan dokumen lainnya,

seseorang dapat mempelajari sejarah suatu organisasi atau lembaga tertentu.

Menurut (*National Archives and Record Administration*) yang dirujuk di atas, arsip berfungsi sebagai tempat penyimpanan semua jenis dokumen yang dibuat oleh suatu perusahaan. Arsip akan terus berkembang selama organisasi terbuka untuk bisnis setiap hari. Seiring kemajuan organisasi, arsip akan terus bertambah. Untuk menemukan arsip lebih cepat, diperlukan pengelolaan arsip yang efisien. Arsip yaitu sumber daya utama yang ada pada sebuah lembaga. Arsip harus dikerjakan secara efisien untuk membuat administrasi yang aktif, produktif, dan mahir untuk meningkatkan lembaga, kearsipan buat lembaga ialah penunjang untuk aktivitas operasional. Dimungkinkan untuk memperoleh informasi yang andal dan tepat waktu dari database. Informasi dan kertas yang disimpan harus menunjukkan jalan yang diambil oleh instansi. Karena itu, file tersebut harus digunakan.

Arsip berperan selaku bahan penyusunan, bahan untuk pemikiran dalam arah independen, bahan untuk penyelamatan sumber daya, jaminan hak inovasi berlisensi, tujuan pertanyaan, jaminan regional. Dokumen juga berperan krusial buat kesuksesan kegiatan perkumpulan atau pendirian, sebab sejarah dipakai menjadi sumber data, dan sebagai instrumen pengamatan yang tak tergantikan pada masing-masing perkumpulan pada hal menyusun, mengkaji, menciptakan, perincian strategi, pengarahan mandiri, mengumumkan, latihan tanggung jawab, evaluasi dan kontrol yang sesuai. Suatu metode yang dilaksanakan institusi pendidikan guna mengelola perbaikan mekanis yaitu dengan mempunyai kerangka data yang sangat bagus, singkat dan hati-hati. Nilai ditetapkan dengan lima karakteristik, khususnya ketepatan, kepraktisan, kelengkapan, kecermatan dan kesesuaian, sebab ini bakal menunjang kesuksesan pelaksanaan latihan dasar instruktif. Untuk mencapai hal ini, dokumen mengasumsikan bagian penting dalam sebuah organisasi instruktif.

Dalam Hal ini masih menjadi masalah besar di Indonesia, dimana hilangnya sebagian arsip dan sengketa aset karena kurangnya dukungan terhadap kepemilikan arsip menjadi masalah utama. Tujuan pengelolaan arsip adalah untuk membantu tugas lembaga untuk bisa mencapai tujuannya, jika penyimpanan arsip tak tersusun rapi karyawan akan susah untuk mencari dokumen tersebut untuk diperlukan pada periode tertentu.

Terdapat sebagian faktor yang dapat mempengaruhi sistem arsip yang layak, termasuk kerapian kapasitas, kerapian kapasitas wilayah, petugas yang dididik dan berbakat, kesederhanaan menyimpan dan memulihkan catatan, menjamin keamanan dokumen, dll. Mengingat hal ini, pertimbangannya adalah diharapkan untuk mengambil bagian dalam meningkatkan atau meningkatkan citra kearsipan. Ini harus dilakukan untuk menyiapkan tempat memori dan sumber data yang akan bekerja dengan pergantian peristiwa yang otoritatif. Di dalam dunia pendidikan saat ini, aset manusia yang kapasitas untuk mengawasi organisasi instruktif adalah seorang manajer. Organisasi melayani pelaksanaan pekerjaan yang dapat digunakan dengan memberikan data dasar yang berbeda. Data ini bekerja dengan pencapaian tujuan yang ideal atau memungkinkan hasil pekerjaan yang dapat digunakan dengan cara yang unggul. Organisasi membantu inisiatif asosiasi dalam memutuskan dan membuat langkah yang tepat. Pencatatan data tersebut tidak hanya untuk tujuan pembelajaran, tetapi juga terkait dengan kewajiban dan kapasitas kontrol.

Uraian di atas masuk akal betapa kapasitas seorang eksekutif yang pekerjaannya sangat mempengaruhi maju atau mundurnya suatu yayasan pendidikan, yang di antaranya digambarkan di atas adalah sebagai pengurus, tangan kanan pimpinan dalam suatu organisasi, serta mengendalikan data untuk lembaga pendidikan tersebut. Akhirnya tata usaha juga berperan dalam menjalankan kehidupan dan kemajuan suatu organisasi secara keseluruhan karena kapasitasnya sebagai tempat memori dan sumber arsip. Untuk bertindak sebagai ilustrasi dari suatu usaha yang beberapa waktu dipikirkan sedikit

oleh organisasi dalam dokumen segmen eksekutif. Berkas yang tidak disimpan atau dibuang oleh organisasi akan mempengaruhi kemajuan sekolah, karena arsip merupakan bahan data yang dapat dimanfaatkan sebagai petunjuk langkah-langkah untuk mengembangkan suatu lembaga pendidikan.

Untuk menjaga Sistem sistem kearsipan yang semerawat, membiarkan banyaknya arsip yang hilang dan sulitnya menemukan surat-surat penting, akan mengakibatkan masalah besar dalam manajemen kantor di antaranya tidak bisa mengambil keputusan karena tidak memiliki data yang dibutuhkan, bisa salah dalam mengambil keputusan dan pengambilan keputusan lambat karena menunggu informasi yang belum dikemukakan.

Pengelolaan arsip adalah otak dari sebuah sekolah yang dimana adanya arsip ini maka bisa mengetahui apa saja kegiatan yang di agendakan oleh sekolah tersebut. oleh karena itu pengelolaan arsip sangat penting bagi semua sekolah, sebab dengan terdapatnya pengelolaan arsip yang baik dan tepat alhasil sekolah tersebut bakal menjadi sangat maju dan akan banyak peminat yang akan mendaftarkan putra-putrinya di sekolah tersebut. dan juga apabila sekolah tersebut sudah sangat baik maka para wali siswa akan merasakan kepuasan dan kepercayaan pada sekolah tersebut. Pengelolaan arsip di MTsN 12 Tabalong ini sudah mulai memasuki era IT sehingga dengan mudah arsip-arsip ini mudah diakses.

Pengelolaan Arsip yang ada di MTsN 12 Tabalong penyimpanan arsip sudah cukup baik cuma hanya ada sebagian guru yang kadang mengambil dan menyimpan dokumennya kurang baik. Alhasil peneliti mengambil riset yang berjudul “Pengelolaan Arsip dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada MTsN 12 Tabalong”.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Pengelolaan

Pengelolaan yaitu makna dari kata “*management*”, yang dicapai dengan ekspansi cepat kata permintaan ke dalam bahasa Indonesia, kata bahasa Inggris untuk itu kemudian di

Indonesia menjadi manajemen. Manajemen berasal dari kata awasi yang berarti mengendalikan, ketentuan yang dibawa keluar melewati suatu siklus dan diatur berlandaskan permintaan kapasitas administrasi. Jadi manajemen adalah interaksi untuk memahami tujuan ideal melalui sudut pandangnya termasuk mengatur, menyusun, menghasut, dan mengendalikan.

Dalam kata bahasa Indonesia, dinyatakan kalau administrasi yaitu interaksi atau strategi untuk mengawasi atau melaksanakan aktivitas tertentu dengan menyiapkan energi orang lain, proses yang mendukung mengendalikan tujuan hierarkis dan siklus atau siklus yang menyerahkan pengawasan terhadap segala sesuatu yang terkait dengan implementasi dan penggapaian tujuan.

Menurut (Arikunto, 2017), pengelolaan yaitu substansi dari mengelola, sementara mengelola adalah kegiatan yang dimulai dari menyusun informasi, mengatur, mengkoordinir, melaksanakan, hingga memeriksa dan menilai. Masuk akal kemudian bahwa administrasi menciptakan sebuah hal dan sebuah hal itu bisa menjadi sumber kemajuan dan perbaikan lebih lanjut dalam administrasi.

Pengertian Arsip

Menurut (Muhidin, 2016), “arsip adalah bagian dari semua dokumen yang masuk atau yang telah dibuat oleh organisasi dan kumpulan dokumen yang berisi informasi tentang *Actions* (Aksi), *decisions* (keputusan), dan *operations* (operasi) yang telah terjadi dalam organisasi”. Dan dalam bahasa Indonesia, arsip disebut juga dengan “warkat”, namun istilah ini sebenarnya dari arsip mengacu pada setiap catatan tertulis yang dihasilkan oleh individu untuk membantu ingatan, baik dalam bentuk gambar atau diagram, yang memuat informasi tentang suatu pokok (tema) atau suatu peristiwa. Kamus administrasi mendefinisikan arsip sebagai pengorganisasian dokumen yang sistematis sehingga mudah ditemukan ketika dibutuhkan lagi dimasa depan.

Fungsi Arsip

Data disimpan dalam arsip, yang merupakan kumpulan file dan dokumen. Sumber data yang tercatat bisa mengingatkan dan membantu para

perintis dalam menentukan pilihan dengan cepat, karena sumber laporan dapat digunakan sebagai bukti dan dapat bekerja dengan pekerjaan, serta perangkat kemajuan yang berwenang.

Segera setelah kami memahami pentingnya arsip ini, kami mengaturnya sedemikian rupa sehingga berfungsi sebagai sumber data dan dokumentasi yang dapat diandalkan. Tujuan file ini terkait langsung dengan kemampuan dan kegunaannya, sebagai berikut: Arsip memiliki fungsi ialah membantu pengambilan keputusan, persiapan penunjang, manajemen pendukung, untuk bukti, memori organisasi, efektivitas kantor/instansi, memberikan data barang, sesuai dengan pengaturan hukum, sebagai referensi yang direkam, memberikan data individu atau moneter dan semacamnya, menjaga kegiatan hubungan masyarakat, buat tujuan politik, pendidikan, untuk menyelamatkan diri, dan mengikuti garis keturunan.

Fungsi arsip menurut Pasal 2 Undang-Undang Nomor: 7 Tahun 1971 dipisahkan menjadi 2 (dua), yaitu:

1. Arsip Dinamis. Arsip Dinamis akan menjadi berkas-berkas yang diperlukan secara langsung dalam penyusunan, pelaksanaan, pelaksanaan kehidupan masyarakat secara keseluruhan atau dimanfaatkan secara langsung dalam penyelenggaraan negara. Sederhananya, dapat dikatakan bahwa dokumen masih digunakan dengan mudah dalam pekerjaan kantor sehari-hari.
2. Arsip Statis. Arsip Statis yang tidak dimanfaatkan secara langsung untuk mengatur, mengkoordinir, kehidupan masyarakat sebagai suatu peraturan, seperti halnya untuk penyelenggaraan negara sehari-hari. Jadi, bisa dikatakan bahwa kronik statis adalah dokumen yang biasanya tidak digunakan secara langsung dalam kegiatan kantor sehari-hari”.

Pelayanan publik

(Moenir, 2008) menyatakan pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan melalui prosedur, metode dan tata cara tertentu dalam usaha memenuhi kebutuhan individu lain sesuai dengan

kebutuhan manusia. Menurut (Pasolong, 2016) pada dasarnya pelayanan merupakan aktivitas manusia yang dilakukan untuk memenuhi pelanggan yang membutuhkan.

Selanjutnya (Hadi, 1996) mengemukakan proses yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat itu dinamakan pelayanan. jadi pelayanan adalah kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau masyarakat untuk memberikan kesempatan dalam memenuhi keperluan yang dibutuhkan. Berdasarkan pengertian-pengertian pelayanan dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang bersifat tidak berwujud fisik atau tidak kasat mata sebagai upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau masyarakat. Pelayanan adalah tindakan atau aktivitas yang dirasakan melalui hubungan oleh pemberi pelayanan dengan yang menerima pelayanan di dalam suatu organisasi atau lembaga perusahaan. Menurut (Sinambela, 2011) mengatakan bahwa pelayanan adalah interaksi langsung yang dilakukan oleh seseorang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik itu dilakukan dengan cara menggunakan alat seperti mesin dan alat lainnya maupun secara manual demi untuk kepuasan pelanggan. Pengertian pelayanan umum diatas mengemukakan bahwa pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan berbagai kegiatan yang harus dilakukan oleh pemerintah baik di Pusat, di Daerah, dan BUMN/BUMD untuk memenuhi kebutuhan yang menjadi tuntutan dari masyarakat. Kebutuhan tersebut meliputi produk pemerintah yang berupa barang dan jasa yang tergolong sebagai jasa publik dan layanan sipil.

Asas, Prinsip & Standar Pelayanan Publik

(Sinambela, 2011) mengemukakan bahwa terdapat unsur- unsur pelayanan publik itu diantaranya:

a. **Transparansi** Dalam penyampaian terbuka dan mudah di jangkau oleh masyarakat sehingga dengan cepat dapat terlayani dengan baik.

- b. **Akuntabilitas** Mampu memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan perundang-undangan yang telah ditetapkan.
- c. **Kondisional** Dalam memberikan pelayanan atau menerima pelayanan harus mampu menyesuaikan diri sehingga mampu menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien.
- d. **Partisipatif** Mendorong sebuah motivasi untuk mampu menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien.
- e. **Keamanan Hak** Dalam memberikan pelayanan di sebuah instansi atau perusahaan tidak mengenal sistem deskriminasi dimana dalam memberikan pelayanan semuanya rata tidak ada yang dibeda bedakan walaupun itu keluarga satu suku, bangsa dan lain sebagainya.
- f. **Keseimbangan Hak dan kewajiban** artinya penerima dan pemberi pelayanan harus sama sama mempunyai tujuan yang sama dan dapat terpenuhi.

Asas prinsip dan standar pelayanan itu yang mampu mencapai pelayanan yang sesungguhnya apabila seorang pemberi pelayanan itu memiliki jiwa mental yang kuat. Prinsip sebuah perusahaan atau instansi yaitu mampu memberikan pelayanan dengan baik dengan cara memenuhi kebutuhan pelanggan dan mampu menyelesaikan kepentingan masyarakat. Sebuah perusahaan atau instansi itu dapat dikatakan sudah berhasil ketika dalam pemberian pelayanan yang telah ditetapkan sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Oleh karena itu sarana pelayanan sangat dibutuhkan selain untuk kepentingan manusianya dalam meningkatkan kinerja sebuah instansi atau perusahaan itu sangat menunjang keberhasilan sebuah perusahaan artinya rendahnya produktivitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada penerima layanan semata mata bukan dari faktor perilaku atau tindakan akan tetapi sangat mungkin karena tingkat pengetahuan dan keterampilan yang tidak sesuai dengan tugas yang di pegang olehnya.

Kualitas Pelayanan

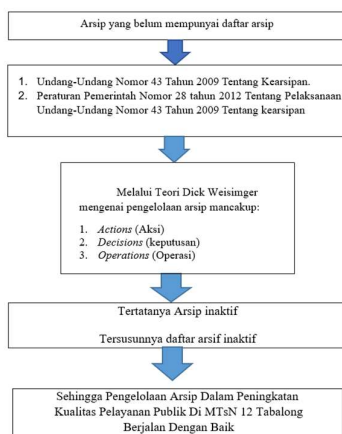
Kualitas pelayanan publik menurut (Tjiptono, 2011) Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap

sebagai ukuran relatif kebaikan yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi dari spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditentukan. pelayanan adalah interaksi langsung yang dilakukan oleh seseorang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik itu dilakukan dengan cara menggunakan alat seperti mesin dan alat lainnya maupun secara manual demi untuk kepuasan pelanggan.

Faktor -faktor yang mempengaruhi kualitas layanan publik. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu, menghormati layanan dengan layanan dan dirasakan. Jika layanan menerima atau memahami layanan seperti yang diharapkan, kualitas layanan dianggap sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, kualitas layanan yang diterima dengan berburu, apakah kualitas layanan tergantung pada kapasitas penyedia layanan untuk memenuhi harapan untuk bertemu dengan pelanggan Anda secara konsisten. Dari definisi sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan publik adalah suatu kondisi di mana layanan membawa atau memenuhi atau bahkan melebihi harapan konsumen dengan sistem kinerja nyata penyedia layanan.

Kerangka Konseptual

Gambar 1 Kerangka Konseptual



Sumber: diolah peneliti, 2024

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk mengumpulkan data, penelitian kualitatif seperti ini menggunakan paradigma penelitian interpretatif untuk mendorong peserta untuk merefleksikan perspektif mereka sendiri tentang apa yang mereka dengar. Penelitian ini tergolong penelitian lapangan, yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang ditulis atau diucapkan secara lisan oleh orang dan pola perilaku yang dapat ditemukan (diamati). Riset kualitatif bersifat "*natural setting*" atau kondisi/ kenyataan/ keanehan normal tanpa dirancang oleh peneliti. Peneliti memilih pemeriksaan semacam ini sebab penulis berharap kalau ulasan atau kondisi bakal nampak benar pada saat diperhatikan dan digambarkan.

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus. Dalam contoh ini, studi kasus digunakan sebagai jenis riset. Riset studi kasus yaitu tinjauan yang menggabungkan tujuan penelitian yang dapat berupa orang, peristiwa, latar, dan laporan, dan tujuan ini dipertimbangkan di dalam dan di luar secara keseluruhan, sesuai dengan pengaturan khusus mereka, atau pengaturan yang sepenuhnya dimaksudkan untuk mendapatkan hubungan berbeda yang ada di antara faktor-faktor tersebut. Beberapa ciri utama penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

1. Terjadi pada latar ilmiah.
2. penelitian itu sendiri berfungsi sebagai alat pengumpulan data primer.
3. Pengumpulan data induktif digunakan untuk menyelidiki informasi.

Kasus yang dikaji pada riset ini yaitu pengelolaan arsip untuk menaikkan mutu pelayanan administrasi di MTsN 12 Tabalong. Karena memiliki lebih dari satu subjek untuk ditinjau, tinjauan ini disebut multi-kasus (*multi-case study*). Dari pernyataan di atas, cenderung dianggap bahwa atribut utama dari studi multi kasus adalah titik di mana spesialis melihat setidaknya dua subjek, latar atau tempat penyimpanan data. Jenis data yang digunakan ialah Sebuah dataset kualitatif diperlukan untuk

penyelidikan ini. Yang dimaksud dengan data kualitatif adalah data yang berupa kalimat, kata, atau visual. Data kualitatif, menurut (Surtriso, 1986) adalah informasi yang tidak bersifat numerik, tetapi digambarkan sebagai kalimat.

Sumber Data

Sumber data yang di gunakan yaitu informan sumber data Primer Menurut (Lexy, 2011) sumber informasi pokok pada riset kualitatif yaitu kata-kata dan aktivitas, sisanya yakni informasi tambahan seperti catatan, informasi yang disusun, foto, dan lain-lain. Oleh karena itu, informasi yang dihimpun oleh penulis berasal dari Informan pokok pada hal ini yaitu:

- a. Kepala sekolah : 1 Orang
- b. Guru : 1 Orang
- c. Staf : 2 Orang
- d. Siswa : 1 Orang

Teknik Pengumpulan Data

Observasi, wawancara mendalam, dan analisis deskriptif digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini sebagai teknik pengumpulan data. Sebagai contoh, pertimbangkan hal berikut:

1. Observasi

Dengan melakukan observasi, seseorang dapat belajar tentang keberadaan subjek, status saat ini, dan makna yang dimaksudkan secara langsung dengan melihatnya. Observasi itu dapat dihubungkan dengan metode memperhatikan administrasi dokumen di madrasah/sekolah. Pada riset ini, hal-hal yang bakal diamati yaitu pengelolaan arsip dalam peningkatan kualitas pelayanan Publik di MTsN 12 Tabalong. Observasi yang dilaksanakan pulis yaitu observasi intens, dan mereka akan memberikan perhatian khusus pada proses pengelolaan arsip di sekolah dan madrasah yang telah digariskan.

2. Wawancara

Ketika melakukan wawancara mendalam, peneliti memiliki dampak yang signifikan terhadap lingkungan penelitian, terutama pada keberadaan sumber. Para peneliti akan belajar

lebih banyak tentang dunia dalam dan luar para anggota saat mereka menceritakan apa yang terjadi dan hal-hal aneh yang tidak dapat ditemukan melalui pengamatan. Strategi ini digunakan untuk mengumpulkan informasi dari saksi primer dan pendukung. Untuk melakukan penelitian ini, proses wawancara berikut diperlukan:

Orang yang diwawancarai harus diidentifikasi terlebih dahulu

- a. Mempersiapkan topik untuk diskusi
- b. memulai atau memulai prosedur wawancara
- c. Melakukan wawancara
- d. Penyebaran temuan wawancara
- e. Dalam catatan lapangan, tuliskan hasil wawancara
- f. Menentukan tindak lanjut temuan wawancara.

Pada riset ini, hal-hal yang diwawancarakan mencakup: pengelolaan arsip di MTsN 12 Tabalong, mekanisme pemindahan, penyimpanan, pemusnahan, dan penyerahan arsip yang ada di MTsN 12 Tabalong, faktor pendukung pengelolaan kearsipan guna peningkatan kualitas pelayanan publik di MTsN 12 Tabalong, faktor penghambat pengelolaan kearsipan untuk menaikkan mutu layanan administrasi di MTsN 12 Tabalong.

Teknik Analisis Data

Untuk meringkas, peneliti menggunakan analisis data untuk mencari dan mengumpulkan informasi yang dikumpulkan secara efisien melalui wawancara dan metode pengumpulan data lainnya. Aktivitas analisis dilaksanakan dengan membedah informasi, menyusun, memisahkan menjadi unit-unit yang wajar, mengintegrasikan, mencari desain, memandang penting, dan apa yang digali dan diungkapkan dengan sengaja. Data tersebut terdiri dari penggambaran terperinci tentang keadaan, kesempatan, individu, kerja sama, dan cara berperilaku.

Secara keseluruhan, data adalah gambaran dari pernyataan individu tentang sudut pandang, pertemuan, atau hal-hal, mentalitas, keyakinan, dan pertimbangan serta bagian dari substansi laporan yang berhubungan dengan sebuah program. Menurut (Huberman, 2014), pengolahan

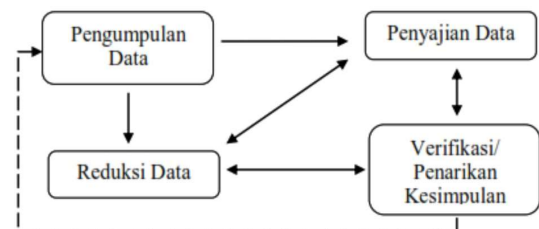
data penelitian kualitatif dapat berlangsung dalam tiga cara yang berbeda. (1) reduksi data (*data reduction*), menjadi spesifik mencirikan, mengkoordinasikan, menghilangkan berlebihan, dan mengatur informasi. (2) penyajian data (*data displays*): mengamati desain hubungan yang signifikan dan memberikan kesempatan untuk mencapai kesimpulan. (3) penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/verifivacation*), secara spesifik: membuat contoh-contoh penting mengenai fenomena yang berlangsung.

1. Reduksi Reduksi data adalah jenis analisa yang mengasah, menyortir, mengoordinasikan, membuang yang berlebihan, dan mengumpulkan informasi sehingga tujuan terakhir diperoleh dan diperiksa. Itu juga diterima secara luas bahwa reduksi data adalah strategi yang paling umum, berfokus pada penghapusan penambahan yang tidak diinginkan, abstraksi, dan modifikasi informasi yang berasal dari catatan lapangan. Reduksi data dialami terus-menerus sepanjang pemeriksaan, bahkan sebelum informasi benar-benar dikumpulkan, harapan penurunan informasi pada saat itu jelas pada saat memilih sistem teoritis, kawasan penelitian, masalah riset, dan memutuskan teknik penghimpunan informasi. Interaksi ini berlangsung sampai setelah pengumpulan informasi di lapangan, bahkan sampai dengan selesainya pembuatan laporan sehingga benar-benar tertata. Mengembangkan sistem pengkodean adalah langkah selanjutnya dalam proses. Pusat inspeksi telah menyusun daftar kontak dari semua data dalam catatan lapangan (*record*) yang dikumpulkan. Masing-masing subjek inklusi diberi kode untuk mengilustrasikan tema. Kode-kode ini digunakan untuk memilah unit-unit informasi, khususnya: bagian kalimat yang diambil dari catatan seperti yang ditunjukkan oleh bagian permintaan memakai komputer.
2. Penyajian data, (Huberman, 2014) menyatakan penyajian data itu harus direncanakan guna melacak contoh-contoh penting dan

memberikan kesempatan untuk membuat kesimpulan dan mengambil langkah. Penyajian data pada riset ini pula diharapkan dapat melihat pentingnya informasi yang sudah didapat, lalu diorganisasikan secara efisien, dari data yang lengkap ke struktur yang sederhana namun spesifik. Kata, kalimat, atau bagian kalimat merupakan contoh data yang dapat diperoleh dari tes ini. Secara historis, teks naratif adalah metode representasi data yang paling umum digunakan dalam penelitian kualitatif. Data yang disajikan dalam prosa naratif telah dikritik oleh (Huberman, 2014) karena terlalu tidak akurat, oleh karena itu mereka menganjurkan penyajian data dalam bentuk grafik, jaringan, dan bagan. Analisis data melibatkan meletakkan matriks untuk data kualitatif dalam baris dan kolom yang sesuai, serta memutuskan jenis dan format data.

3. Penarikan kesimpulan dari tahap pengumpulan data, khususnya dengan merekam dan menguraikan keanehan yang menunjukkan rutinitas, keadaan membosankan, dan contoh yang berlaku. Pada tahap ini, ujung-ujungnya tidak memuaskan, tidak menyeluruh, terlepas dari singkatnya. Kemudian, pada saat itu, membuat keputusan berlanjut ke jenjang ketelitian dan kejelasan. Kesimpulan akhir riset bakal menjadi jelas, kuat, dan komprehensif sesudah arti yang timbul diuji keasliannya. Peneliti melakukan penarikan kesimpulan setelah data tentang pengelolaan arsip dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di MTsN 12 Tabalong direduksi dan disajikan secara deskriptif.

Gambar 2 Tahapan Model Analisis Interaktif



Sumber: (Huberman, 2014)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. *Actions* (Aksi)

Actions (Aksi) atau strategi yang dilakukan di MTsN 12 Tabalong untuk mengoptimalkan proses pengarsipan dokumen penting. Dari hasil wawancara dengan 5 informan yang telah dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa 5 orang menjawab dengan jawaban yang senada dimana pada bagian *Actions* (Aksi) atau strategi yang dilakukan di MTsN 12 Tabalong untuk mengoptimalkan proses pengarsipan dokumen penting sudah optimal.

Tabel 1 *Actions* (Aksi) dalam mengoptimalkan pengelolaan arsip penting

Indikator	Informan	Hasil	Kesimpulan
<i>Actions</i> (Aksi)	Kepala Madrasah	Sudah Optimal	Optimal
	Staf TU 1	Sudah Optimal	
	Staf TU 2	Sudah Optimal	
	Guru	Sudah Optimal	
	Siswa	Sudah Optimal	

Sumber: Diolah Peneliti 2024

2. *Decisions* (Keputusan)

Decisions (Keputusan) atau pengambilan keputusan dalam penyimpanan dan pemusnahan arsip di MTsN 12 Tabalong. Berdasarkan dari hasil wawancara dengan 5 informan diatas mengenai *Decisions* (Keputusan) atau pengambilan keputusan dalam penyimpanan dan pemusnahan arsip di MTsN 12 Tabalong 4 informan menjawab sudah dilakukan dengan benar, sedangkan 1 informan menganggap tidak tahu.

Tabel 2 *Decisions* (Keputusan) atau pengambilan keputusan dalam penyimpanan dan pemusnahan arsip

Indikator	Informan	Hasil	Kesimpulan
<i>Decisions</i> (Keputusan)	Kepala Madrasah	Sudah dilakukan	Sudah Mengambil keputusan dengan baik
	Staf TU 1	Sudah dilakukan	
	Staf TU 2	Sudah dilakukan	
	Guru	Sudah dilakukan	
	Siswa	Belum dilakukan	

Sumber: Diolah Peneliti 2024

3. *Operations* (Operasi)

Tantangan operasional yang dihadapi oleh MTsN 12 Tabalong dalam pengelolaan arsip. Berdasarkan dari hasil wawancara dengan 5 informan mengenai tantangan operasional yang dihadapi oleh MTsN 12 Tabalong dalam pengelolaan arsip 3 informan menjawab tantangan yang sering ditemui dalam pengelolaan arsip di MTsN 12 Tabalong adalah tentang kurangnya jumlah lemari arsip diatasi dengan membeli box yang aman untuk menyimpan arsip, sedangkan 2 informan menganggap hal tersebut bukan masalah yang cukup serius. Sehingga dapat disimpulkan tantangan pengelolaan arsip di MTsN 12 Tabalong bisa diatasi dengan cukup baik.

Tabel 3 Kemampuan menghadapi tantangan operasional dalam pengelolaan arsip

Indikator	Informan	Hasil	Kesimpulan
<i>Operations</i> (Operasi)	Kepala Madrasah	Mampu diatasi	Cukup Baik
	Staf TU 1	Mampu diatasi	
	Staf TU 2	Mampu diatasi	
	Guru	Belum mampu	
	Siswa	Belum mampu	

Sumber: Diolah Peneliti 2024

Pembahasan

1. *Actions* (aksi)

Dapat disimpulkan bahwa menurut (Muhidin, 2016) pada indikator *Actions* (aksi) atau strategi yang dilakukan di MTsN 12 Tabalong untuk mengoptimalkan proses pengarsipan dokumen penting sudah dilakukan secara optimal hal ini bisa kita buktikan dengan hasil wawancara dengan kepala madrasah, staf tata usaha, guru serta siswa.

Tabel 4 Indikator *Actions* (Aksi)

No	Indikator <i>Actions</i> (Aksi)	Hasil	Kesimpulan
1	Proses pengarsipan	Optimal	Optimal

2	Menjaga keamanan arsip	Optimal	
---	------------------------	---------	--

Sumber: Diolah Peneliti 2024

2. Decisions (keputusan)

Dapat disimpulkan bahwa menurut (Muhidin, 2016) pada indikator *decisions* (keputusan) atau pengambilan keputusan dalam penyimpanan dan pemusnahan arsip di MTsN 12 Tabalong sudah dilakukan dengan benar. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara sebelumnya dimana sebagian besar menyatakan *decisions* (keputusan) atau pengambilan keputusan dalam penyimpanan dan pemusnahan arsip di MTsN 12 Tabalong sudah dilakukan dengan benar.

Tabel 5 Indikator *Decisions* (keputusan)

No	Indikator <i>Decisions</i> (keputusan)	Hasil	Kesimpulan
1	Pengambilan keputusan dalam penyimpanan arsip	Sudah dilakukan	Dilakukan dengan benar
2	Pengambilan keputusan dalam pemusnahan arsip	Sudah dilakukan	

Sumber: Diolah Peneliti 2024

3. Operations (operasi)

Dapat disimpulkan bahwa menurut (Muhidin, 2016) pada indikator *operations* (operasi) berdasarkan dari hasil wawancara dengan 5 informan diatas mengenai tantangan operasional yang dihadapi oleh MTsN 12 Tabalong dalam pengelolaan arsip 3 informan menjawab tantangan yang sering ditemui dalam pengelolaan arsip di MTsN 12 Tabalong adalah tentang kurangnya jumlah lemari arsip diatasi dengan membeli box yang aman untuk menyimpan arsip, sedangkan 2 informan menganggap hal tersebut bukan masalah yang cukup serius. Sehingga dapat disimpulkan tantangan pengelolaan arsip di MTsN 12 Tabalong bisa diatasi dengan cukup baik.

Tabel 6 Indikator *Operations* (operasi)

No	Indikator <i>Opeations</i> (Operasi)	Hasil	Kesimpulan
1	Kemampuan mengatasi tantangan pengelolaan	Sudah dilakukan	Cukup baik

Sumber: Diolah Peneliti 2024

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Mtsn 12 Tabalong dapat dikategorikan Baik dengan persentase Berkualitas.

SARAN

Adapun saran-saran yang dapat penulis sampaikan dalam penelitian ini yang berkenaan dengan kearsipan antara lain:

1. Dalam penyimpanan dan pemusnahan arsip, sebaiknya ditetapkan jangka waktu yang konsisten, terstruktur dan berkala. Hal tersebut bertujuan untuk menghindari terjadinya penumpukan pada arsip, dan kegiatan penyimpanan arsip dapat berjalan dengan baik.
2. Dalam layanan administrasi perlu dilakukan evaluasi oleh kepala madrasah. Dalam hal ini, layanan administrasi belum dilakukan secara optimal oleh staff tata usaha kepada warga sekolah, baik guru maupun peserta didik. Evaluasi tersebut dilakukan untuk dapat meningkatkan 61 pelayanan publik administrasi yang ada di sekolah agar menjadi lebih efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2017). *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program*. Yogyakarta: Pusaka Pelajar.
- Hadi, A. B. (1996). *Pola Kearsipan Modern Sistem Kartu Kendali*. Jakarta: Djambatan.
- Huberman, M. (2014). *alasisis data kualitatif*. Jakarta: UI Press.
- Lexy, M. (2011). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Muhidin, s. A. (2016). *Manajemen Kearsipan*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA.
- Pasolong, D. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Surtrisno, H. (1986). *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2*. Yogyakarta: CV Andi Offset.