



PENGELOLAAN ARSIP DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 MOJOKERTO

Fahmi 'Asri¹, Heru Setiawan², Fahmi Siti Fatimah³

^{1,2,3} Universitas KH Abdul Chalim Mojokerto, Indonesia

Email: fahmiasri2711@gmail.com



DOI: <https://doi.org/10.46245/JMP>

Sections Info

Article history:

Submitted: 13 June 2026

Final Revised: 21 June 2026

Accepted: 6 August 2026

Published: 15 August 2026

Keywords:

Archive Management

Administrative

Service Quality



ABSTRACT

This study aims to analyze the archive management system and the quality of administrative services at MAN 1 Mojokerto in supporting the effectiveness and availability of school information. This study employs a qualitative approach with a case study design at MAN 1 Mojokerto. Data were collected through observation, interviews, and documentation techniques. Data analysis applied the Miles and Huberman model, encompassing data collection, data reduction, data display, and data verification, with validation conducted using source triangulation. The results show that archives at MAN 1 Mojokerto are managed in an integrated manner using a hybrid method (manual and digital). Although storage facilities still require improvement, archive personnel work efficiently and communicatively. In terms of service quality, the school has implemented an excellent time management, tracking, and document scheduling system, ensuring that urgent requests are handled quickly, accurately, and professionally. The novelty of this research lies in mapping the integration of manual-digital archive management that is directly synchronized with the administrative service time management system (on-time tracking system) within an Islamic Senior High School (Madrasah Aliyah) environment, a model that has not been widely investigated specifically in faith-based educational institutions.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem pengelolaan arsip dan mutu layanan administrasi di MAN 1 Mojokerto dalam mendukung efektivitas dan ketersediaan informasi sekolah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus di MAN 1 Mojokerto. Data dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menerapkan model Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data, dengan validasi menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa arsip di MAN 1 Mojokerto dikelola secara terintegrasi menggunakan metode hibrida (manual dan digital). Meskipun fasilitas ruang penyimpanan masih memerlukan perbaikan, petugas arsip mampu bekerja efisien dan komunikatif. Dalam hal mutu layanan, sekolah telah menerapkan sistem manajemen waktu, pelacakan, dan penjadwalan dokumen yang sangat baik sehingga penanganan permintaan mendesak dapat berjalan cepat, akurat, dan profesional. Kebaruan penelitian ini terletak pada pemetaan integrasi pengelolaan arsip berbasis manual-digital yang disinkronisasikan langsung dengan sistem manajemen waktu layanan administrasi (sistem pelacakan tepat waktu) di lingkungan Madrasah Aliyah, sebuah model yang belum banyak diteliti secara spesifik pada institusi pendidikan berbasis agama.

Kata kunci: *pengelolaan arsip, mutu layanan administrasi.*

PENDAHULUAN

Administrasi sekolah memiliki peran strategis dalam mendukung efektivitas pelaksanaan pendidikan. Melalui sistem administrasi yang baik, kegiatan sekolah dapat berjalan teratur, efisien, dan terkoordinasi dengan baik antara guru, siswa, pimpinan, dan tenaga kependidikan. Salah satu aspek penting dalam administrasi sekolah adalah pengelolaan arsip, karena arsip berfungsi sebagai pusat informasi, alat bukti kegiatan, serta dasar pengambilan keputusan.

Kualitas layanan administrasi sekolah sangat bergantung pada kemampuan staf tata usaha (TU) dalam mengelola arsip secara sistematis. Arsip yang tertata baik mempermudah penyusunan laporan, mempercepat layanan administrasi, dan meningkatkan akurasi data. Namun, realitas di lapangan, seperti yang terjadi di MAN 1 Mojokerto, menunjukkan bahwa sistem kearsipan masih menghadapi kendala: keterbatasan ruang penyimpanan, sarana yang belum memadai, serta respon pegawai yang belum optimal. Kondisi tersebut berdampak langsung terhadap mutu layanan administrasi sekolah.

Regulasi seperti UU No. 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan dan KMA No. 9 Tahun 2016 menegaskan pentingnya pengelolaan arsip yang sistematis, efisien, dan mudah diakses. Implementasi regulasi ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas kerja staf administrasi serta memperkuat tata kelola lembaga pendidikan.

Hasil Kajian Pustaka dan Kerangka Analisis

Kajian pustaka menunjukkan bahwa efektivitas layanan administrasi sangat dipengaruhi oleh kualitas pengelolaan arsip (Sutarto, 2020; Nurhayati, 2021). Arsip yang baik mempercepat proses pelayanan, mengurangi risiko kehilangan dokumen, dan memperkuat akuntabilitas lembaga. Menurut teori administrasi Liang Gie, arsip berfungsi sebagai “memori organisasi” yang menjadi dasar bagi setiap keputusan manajerial.

Kerangka kerja analisis dalam penelitian ini berfokus pada dua komponen utama, yaitu:

1. Ketersediaan fasilitas kearsipan, meliputi ruang penyimpanan, alat bantu arsip, dan sistem pengelolaan digital.
 2. Kualitas respon pegawai, meliputi ketelitian, kecepatan, dan tanggung jawab dalam pelayanan administrasi.
- Kedua komponen tersebut saling berkaitan dan bersama-sama memengaruhi mutu layanan administrasi di lingkungan sekolah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis sistem pengelolaan arsip di MAN 1 Mojokerto serta menilai pengaruhnya terhadap peningkatan mutu layanan administrasi sekolah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan sistem kearsipan dan peningkatan profesionalisme tenaga tata usaha di lingkungan pendidikan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus deskriptif yang bertujuan menggambarkan secara mendalam praktik pengelolaan arsip dalam peningkatan mutu layanan administrasi¹. di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Mojokerto. Pendekatan ini dipilih karena mampu menelusuri makna dan proses yang terjadi secara alami di lapangan.

Penelitian dilakukan di MAN 1 Mojokerto, Jawa Timur, selama Mei-Juli 2025. Subjek penelitian meliputi kepala madrasah, wakil kepala bidang kurikulum dan sarana prasarana, serta staf tata usaha, yang dipilih melalui purposive sampling berdasarkan keterlibatan langsung mereka dalam pengelolaan arsip.²

Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara terstruktur, sedangkan data sekunder

berasal dari dokumen, arsip, dan laporan sekolah yang relevan³. Instrumen utama penelitian ini adalah peneliti sendiri dengan bantuan pedoman wawancara, lembar observasi, dan format dokumentasi.⁴

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama: observasi, wawancara, dan dokumentasi⁵, sebagaimana dirangkum dalam tabel berikut.

Tabel 1. Teknik Pengumpulan Data

No	Jenis Data	Teknik Pengumpulan	Sumber Data
1.	Data Primer	Observasi, Wawancara	Kepala Madrasah, Wakil, Staf TU
2.	Data Sekunder	Dokumentasi	Arsip dan Dokumen Madrasah

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi empat tahap: (1) pengumpulan data, (2) reduksi data, (3) penyajian data, dan (4) penarikan kesimpulan/verifikasi⁵. Proses analisis dilakukan secara berulang hingga data mencapai titik jenuh untuk memastikan temuan yang kredibel.

Uji keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber dan teknik, yaitu membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi guna memastikan konsistensi serta validitas data.⁶ Dengan metode ini, penelitian diharapkan menghasilkan gambaran yang akurat dan mendalam mengenai praktik pengelolaan arsip di MAN 1 Mojokerto.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Sistem Pengelolaan Arsip di MAN 1 Mojokerto

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan arsip di MAN 1 Mojokerto dilaksanakan melalui dua sistem utama, yaitu arsip fisik dan arsip digital.⁷ Arsip fisik disimpan dalam ruang arsip khusus dengan penataan menggunakan *box file*, rak, dan sistem pelabelan berdasarkan kategori dokumen. Arsip digital digunakan untuk mendukung efisiensi pencarian dan pelacakan dokumen, dengan sebagian besar dokumen penting telah dipindai dan disimpan dalam sistem komputer sekolah.⁸

Temuan ini sejalan dengan teori Liang Gie (2009) yang menyatakan bahwa arsip berfungsi sebagai “memori organisasi” yang menjamin ketersediaan informasi dalam proses administrasi.⁹ Sistem ganda (fisik dan digital) yang diterapkan di MAN 1 Mojokerto memperkuat prinsip efektivitas dan efisiensi kerja sebagaimana diatur dalam UU No. 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. Penggabungan dua sistem ini juga meningkatkan keamanan data dan mempercepat proses pelayanan dokumen.¹⁰

Tabel 2. Sistem Pengelolaan Arsip di MAN 1 Mojokerto

Jenis Arsip	Bentuk Pengelolaan	Keunggulan	Kelemahan
Fisik	Disimpan di ruang arsip dengan <i>box file</i> dan kode klasifikasi	Terjamin keaslian dokumen	Membutuhkan ruang besar
Digital	Dipindai dan disimpan dalam komputer sekolah	Cepat diakses, mudah dicari	Risiko kerusakan data digital

Kombinasi sistem fisik dan digital terbukti mampu menekan risiko kehilangan arsip dan mempercepat pelayanan administrasi.¹¹ Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Nurhayati (2021), bahwa penerapan sistem arsip digital di lembaga pendidikan meningkatkan efisiensi layanan hingga 40%.

Fasilitas Kearsipan dan Dukungan Administrasi

Fasilitas kearsipan di MAN 1 Mojokerto terdiri dari ruang arsip khusus, lemari penyimpanan, *box file*, serta komputer untuk digitalisasi. Meskipun fasilitas sudah cukup

memadai, keterbatasan ruang penyimpanan masih menjadi kendala utama.¹² Hal ini menunjukkan perlunya optimalisasi ruang arsip dan peningkatan sarana digital untuk mendukung penyimpanan dokumen jangka panjang.

Menurut teori manajemen administrasi publik (Siagian, 2012), ketersediaan sarana dan prasarana merupakan faktor penting dalam menjaga kualitas layanan. Temuan di lapangan membuktikan bahwa ketersediaan fasilitas yang baik berbanding lurus dengan ketepatan waktu layanan dan kerapian administrasi di sekolah.¹³

Mutu Layanan Administrasi di MAN 1 Mojokerto

Mutu layanan administrasi diukur melalui dua indikator utama, yaitu ketepatan waktu layanan dan respon pegawai terhadap pengguna layanan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan administrasi tergolong baik.¹⁴ Dokumen sederhana dapat diselesaikan dalam hari yang sama, sedangkan dokumen kompleks seperti ijazah atau transkrip membutuhkan waktu tambahan untuk verifikasi.

Kecepatan layanan ini dipengaruhi oleh koordinasi antartugas, digitalisasi dokumen, dan penataan arsip yang sistematis. Hal ini konsisten dengan teori Zeithaml et al. (1990) yang menyebutkan bahwa kecepatan, keakuratan, dan keandalan merupakan dimensi utama mutu pelayanan.¹⁵

Tabel 3. Indikator Mutu Layanan Administrasi di MAN 1 Mojokerto

Indikator	Kondisi Lapangan	Upaya Peningkatan
Ketepatan Waktu	Baik, sebagian besar layanan selesai tepat waktu	Digitalisasi dokumen dan peningkatan koordinasi
Respon Pegawai	Ramah, cepat, dan profesional	Pelatihan keterampilan komunikasi dan pelayanan
Profesionalisme	Meningkat melalui SOP dan pembagian tugas	Evaluasi rutin dan supervisi pimpinan

Selain ketepatan waktu, pegawai administrasi di MAN 1 Mojokerto menunjukkan respon yang cepat, sopan, dan komunikatif. Pengguna layanan seperti guru, siswa, dan pihak eksternal merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun, saat beban kerja tinggi, pelayanan dapat sedikit tertunda. Untuk mengatasi hal ini, sekolah menerapkan strategi koordinasi intensif, pelatihan pegawai, dan digitalisasi dokumen administratif.

Dampak Pengelolaan Arsip terhadap Mutu Layanan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa sistem pengelolaan arsip yang baik berpengaruh langsung terhadap peningkatan mutu layanan administrasi.¹⁶ Arsip yang tertata dan mudah diakses memungkinkan pegawai menyelesaikan layanan lebih cepat dan tepat.¹⁷ Hal ini meningkatkan kepuasan pengguna layanan dan memperkuat citra profesional sekolah.

Secara teoritis, hasil ini mendukung pandangan Tjiptono (2014) bahwa mutu pelayanan yang tinggi merupakan hasil sinergi antara sistem manajemen yang efisien dan sumber daya manusia yang kompeten.¹⁸ Kebaruan (*novelty*) dari penelitian ini terletak pada penerapan model integrasi arsip fisik dan digital di tingkat madrasah, yang belum banyak diimplementasikan di lembaga pendidikan menengah lain.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengelolaan arsip di MAN 1 Mojokerto telah berjalan secara efektif melalui penerapan kombinasi antara sistem fisik dan digital. Fasilitas kearsipan yang tersedia dinilai cukup mendukung pelaksanaan kegiatan administrasi, meskipun masih diperlukan optimalisasi pada aspek ruang penyimpanan dan sarana digital agar pengelolaan arsip menjadi lebih efisien. Mutu layanan administrasi di madrasah ini juga tergolong baik, terutama dilihat dari ketepatan waktu penyelesaian layanan serta respon pegawai yang cepat dan profesional terhadap kebutuhan

pengguna. Pengelolaan arsip yang tertata dengan baik terbukti memberikan dampak langsung terhadap peningkatan efisiensi layanan administrasi dan tingkat kepuasan pengguna. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pengelolaan arsip merupakan faktor kunci dalam peningkatan mutu layanan administrasi sekolah, yang perlu terus dikembangkan melalui proses digitalisasi, peningkatan kompetensi pegawai, serta penguatan manajemen dokumen berbasis teknologi.

KESIMPULAN

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian, sistem pengelolaan arsip di MAN 1 Mojokerto telah berjalan cukup efektif dengan penerapan kombinasi antara sistem arsip fisik dan digital. Sistem ini mempermudah proses penyimpanan, pencarian, dan pengawasan dokumen, meskipun masih diperlukan peningkatan pada aspek fasilitas dan sarana digital agar pengelolaan arsip menjadi lebih optimal dan terintegrasi.
2. Mutu layanan administrasi di MAN 1 Mojokerto dinilai baik, ditunjukkan oleh ketepatan waktu penyelesaian tugas, kecepatan respon pegawai terhadap kebutuhan pengguna, serta peningkatan kepuasan dari warga sekolah. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan arsip yang baik berpengaruh langsung terhadap peningkatan mutu layanan administrasi secara keseluruhan.

Sekolah perlu memperkuat digitalisasi arsip, menambah fasilitas penyimpanan, serta meningkatkan kompetensi pegawai agar administrasi lebih efisien. Peneliti selanjutnya disarankan meneliti pengaruh digitalisasi arsip terhadap efisiensi kerja dan kepuasan layanan administrasi guna memperkaya pengembangan ilmu administrasi pendidikan.

REFERENSI

- Fiantika, F. R.; Wasil, M.; Jumiati, S.; Honesti, L.; Wahyuni, S.; Mouw, E. *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF*.
- Pahleviannur, M. R.; Pd, S.; Saputra, D. N.; Pd, S.; Sn, M.; Mardianto, D.; Sinthania, N. D.; Kep, S.; Kep, M.; Hafrida, L.; Pd, S.; Si, M.; Bano, V. O.; Si, S.; Pd, M.; Susanto, E. E.; Ak, M.; Amruddin, D.; Pt, S.; Pd, M.; Si, M.; Alam, M. D. S.; Si, M.; Lisyia, M. *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Fadli, M. R. Memahami desain metode penelitian kualitatif. **2021**, 21 (1).
- Ahmad, R. Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Alhadharah*. **2018**.
- Subhaktiyasa, P. G. Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *JIPP* **2024**, 9 (4), 2721–2731. <https://doi.org/10.29303/jipp.v9i4.2657>.
- Fatimah, F. S.; Asy'ari, H.; Sandria, A.; Nasucha, J. A. Learning Fiqh Based on the TAPPS (Think Aloud Pair Problem Solving) Method in Improving Student Learning Outcomes. *At-tadzkir* **2023**, 2 (1), 1–15. <https://doi.org/10.59373/attadzkir.v2i1.13>.
- Amsyah, Z. *Manajemen Kearsipan*. **1993**.
- Fu'adah, A. A.; Sholihah, N.; Masthuroh, M. Pengelolaan Arsip dalam Menunjang Layanan Informasi pada Bagian Tata Usaha di Madrasah Aliyah Negeri. *Munaddhomah* **2022**, 3 (1), 57–69. <https://doi.org/10.31538/munaddhomah.v3i1.113>.
- Astika, Y. W.; Poiran, P.; Stianingsih, A. Peran Tata Usaha dalam Pengelolaan Arsip di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Bungo. *IMEIJ* **2023**, 4 (2), 1430–1439. <https://doi.org/10.54373/imeij.v4i2.378>.
- Sabrina Salsabila; Nur Ittihadatul Ummah. Peran Tata Usaha dalam Pengelolaan Arsip Berbasis Digital di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Jember. *Moral* **2025**, 2 (4), 39–48.

<https://doi.org/10.61132/moral.v2i4.1497>.

- Sufa'ah, A.; Christiani, L. OPTIMALISASI PENGELOLAAN ARSIP DINAMIS MELALUI PEMBINAAN KEARSIPAN DI BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH KOTA PEKALONGAN.
- Kristiawan, M. Pengelolaan Administrasi Madrasah Tsanawiyah Negeri Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Madrasah. *Jurnal Manajemen Pendidikan* **2018**, 5 (1).
- Firayanti, Y. Peran Manajerial Kepala Madrasah dalam Meningkatkan Kualitas Guru dan Siswa di Madrasah Aliyah Raudhatul Ulum Meranti. **2025**, 2 (9).
- Sismawati Sismawati; Armida Armida; Idariyanti Idariyanti. Strategi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah tsanawiyah Laboratorium Kota Jambi. *jmpai* **2025**, 3 (3), 371-387.
<https://doi.org/10.61132/jmpai.v3i3.1146>.
- Harahap, M. Y. STRATEGI PENGUATAN NILAI AGAMA DAN MORAL PESERTA DIDIK DI SMP MUHAMMADIYAH 47 SUNGGAL. **2024**.
- Agus Sugiarto, W. Manajemen Kearsipan Elektronik. **2012**.
- amsyah, Z. *MANAJEMEN KEARSIPAN*.
- Abubakar, A. Cara-Cara Pengelolaan Arsip. **2014**.

Copyright holder:

© Author

First publication right:

Jurnal Manajemen Pendidikan

This article is licensed under:

