

## Implementasi Manajemen Arsip dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Tata Usaha

**Umi Kalsum<sup>1</sup>, Ramdanil Mubarok<sup>2</sup>, Ismail Rahmat<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>STAI Sangatta, Kutai Timur, Indonesia

<sup>1</sup>umikalsum9923@gmail.com, <sup>2</sup>danil.education@gmail.com, <sup>3</sup>ir7949501@gmail.com

**Abstract** *This study aims to analyze the implementation of records management, its impact on improving the quality of administrative services, and the problems and solutions of archive management at SMK Islam Nurul Hikmah Sangatta. This study employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation involving the principal and administrative staff and were analyzed using the Miles and Huberman model, including data condensation, data display, and conclusion drawing, with data validity tested through source and technique triangulation. The findings indicate that records management has been implemented through systematic recording, classification, and storage of archives, although it is still managed manually and has not been supported by digitalization. The implementation has positively contributed to the improvement of administrative service quality, particularly in terms of speed, efficiency, and accessibility of information. However, several obstacles remain, including limited facilities, the absence of digital systems and data backup, and the lack of written guidelines. Therefore, strengthening a standardized digital-based records management system is necessary to improve the quality of administrative services effectively and sustainably.*

**Keywords:** *Records Management, Service Quality, Administrative Services, Archive Digitalization.*

### PENDAHULUAN

Pendidikan memiliki peran strategis dalam membentuk sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing. Pendidikan tidak hanya berfungsi sebagai sarana transfer ilmu pengetahuan, tetapi juga sebagai upaya membentuk karakter, nilai moral, dan keterampilan yang diperlukan dalam kehidupan bermasyarakat (Sanga et al., 2023). Oleh karena itu, kualitas penyelenggaraan pendidikan menjadi salah satu indikator penting dalam

kemajuan suatu bangsa.

Keberhasilan penyelenggaraan pendidikan tidak terlepas dari penerapan manajemen yang baik pada setiap komponen sekolah. Manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien (Hantono et al., 2025). Dalam konteks pendidikan, manajemen berperan penting dalam mengatur kegiatan akademik maupun

administrasi sekolah.

Salah satu aspek penting dalam manajemen pendidikan adalah manajemen arsip. Menurut Mulyadi (2023), arsip bukan sekadar kumpulan dokumen, melainkan aset organisasi yang memiliki nilai strategis dalam mendukung efektivitas administrasi dan pengambilan keputusan. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan juga menegaskan bahwa arsip merupakan rekaman kegiatan atau peristiwa yang memiliki nilai guna sebagai sumber informasi dan bukti akuntabilitas. Oleh karena itu, pengelolaan arsip harus dilakukan secara sistematis mulai dari penciptaan, penyimpanan, pemeliharaan, hingga penyusutan arsip (Sunnyianto et al., 2025).

Pelayanan tata usaha merupakan salah satu bentuk pelayanan publik di lingkungan pendidikan yang diberikan kepada peserta didik, guru, orang tua, dan masyarakat. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kecepatan, ketepatan, kejelasan prosedur, serta sikap petugas dalam memberikan layanan (Chairunissa et al., 2021). Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dengan demikian, manajemen arsip yang baik akan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan tata usaha di

sekolah.

Pentingnya pencatatan dan pengelolaan dokumen juga ditegaskan dalam perspektif Islam melalui QS. Al-Baqarah ayat 282 yang memerintahkan umat Islam untuk mencatat setiap transaksi dan perjanjian secara tertulis.

.... وَلَا تَسْمُوا أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ آجَلِهِ ۗ ذَلِكُمْ أَقْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمٌ لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا إِلَّا أَنْ تَكُونَ بِيْعَةً حَاضِرَةً تُدْيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا وَأَشْهَدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ ۗ وَإِنْ تَفَعَّلُوا فَإِنَّهُ ۗ فُسُوقٌ بِكُمْ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ وَيَعْلَمُكُمْ اللَّهُ ۗ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ . (QS. Al-Baqarah: 282)

Terjemah: ... Janganlah kamu bosan mencatatnya sampai batas waktunya, baik (utang itu) kecil maupun besar. Yang demikian itu lebih adil di sisi Allah, lebih dapat menguatkan kesaksian, dan lebih mendekatkan kamu pada ketidakraguan, kecuali jika hal itu merupakan perniagaan tunai yang kamu jalankan di antara kamu. Maka, tidak ada dosa bagi kamu jika kamu tidak mencatatnya. Ambillah saksi apabila kamu berjual beli dan janganlah pencatat mempersulit (atau dipersulit),

begitu juga saksi. Jika kamu melakukan (yang demikian), sesungguhnya hal itu suatu kefasikan padamu. Bertakwalah kepada Allah, Allah memberikan pengajaran kepadamu dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu. (QS. Al-Baqarah:2/282)

Dalam tafsir Ibnu Katsir dijelaskan bahwa QS. Al-Baqarah ayat 282 Menjelaskan pentingnya pencatatan setiap transaksi utang piutang yang memiliki jangka waktu tertentu. Allah SWT memerintahkan orang-orang beriman untuk menulis setiap transaksi yang pembayarannya di tangguhkan agar hak dan kewajiban para pihak dapat terjaga dengan baik. Pencatatan tersebut bertujuan untuk memberikan kepastian hukum, memperkuat alat bukti, serta mencegah timbulnya keraguan dan perselisihan di kemudian hari (Febrianto).

Ayat tersebut menunjukkan bahwa pencatatan merupakan bentuk menjaga amanah, memperkuat alat bukti, serta menghindari perselisihan di kemudian hari (Kementerian Agama RI, 2023). Dengan demikian, pengelolaan arsip tidak hanya memiliki nilai administratif, tetapi juga mengandung nilai akuntabilitas dan tanggung jawab.

SMK Islam Nurul Hikmah Sangatta merupakan salah satu sekolah menengah kejuruan Islam di Kabupaten Kutai Timur yang memiliki aktivitas administrasi cukup kompleks,

meliputi pengelolaan data siswa, data guru, arsip kurikulum, keuangan, dan berbagai dokumen kelembagaan lainnya. Berdasarkan hasil observasi awal, pengelolaan arsip di sekolah ini masih dilakukan secara manual, belum memiliki sistem klasifikasi yang jelas, serta belum memanfaatkan teknologi informasi dalam proses pengarsipan digital. Kondisi tersebut mengakibatkan keterlambatan pelayanan administrasi dan kesulitan dalam menemukan kembali dokumen yang dibutuhkan.

Permasalahan tersebut semakin kompleks setelah terjadinya kebakaran besar pada tanggal 3 Oktober 2024 yang menghancurkan beberapa fasilitas sekolah dan berbagai dokumen penting, termasuk arsip ijazah siswa. Peristiwa ini menyebabkan terganggunya proses administrasi dan pelayanan tata usaha sehingga diperlukan penataan kembali sistem manajemen arsip yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa manajemen arsip yang baik dapat meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi sekolah (Yanis, 2024). Namun, penelitian mengenai implementasi manajemen arsip pada lembaga pendidikan yang sedang melakukan pemulihan pascabencana masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan karena mengkaji implementasi manajemen arsip dalam peningkatan

kualitas pelayanan tata usaha pada kondisi pascakebakaran di SMK Islam Nurul Hikmah Sangatta.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi manajemen arsip dalam peningkatan kualitas pelayanan tata usaha, mengidentifikasi dampaknya terhadap kualitas pelayanan, serta menemukan problem dan solusi pengelolaan arsip di SMK Islam Nurul Hikmah Sangatta. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi sekolah dalam memperbaiki sistem pengelolaan arsip serta menjadi referensi bagi lembaga pendidikan lain dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi secara efektif dan berkelanjutan.

### **KAJIAN TEORI**

Implementasi merupakan proses penerapan suatu kebijakan, program, atau sistem ke dalam tindakan nyata untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Implementasi tidak hanya dipahami sebagai pelaksanaan suatu kegiatan, tetapi juga sebagai upaya mengubah keputusan menjadi tindakan operasional dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang tersedia (Hanafi & Ma'sum, 2015). Menurut Van Meter dan Van Horn (1975), implementasi merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok, baik pemerintah maupun swasta, yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu kebijakan. Dalam konteks pendidikan, implementasi berkaitan

dengan penerapan berbagai kebijakan dan sistem administrasi sekolah secara efektif sehingga mampu mendukung tercapainya tujuan pendidikan (Mulyasa, 2018).

Salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan administrasi pendidikan adalah manajemen arsip. Manajemen arsip merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan secara sistematis mulai dari penciptaan, penerimaan, penyimpanan, penggunaan, pemeliharaan, hingga penyusutan arsip sesuai dengan nilai guna dan ketentuan yang berlaku (Sedarmayanti, 2018). Menurut Basuki (2013), manajemen arsip merupakan proses pengelolaan dokumen dan informasi yang bertujuan mendukung efektivitas administrasi dan pengambilan keputusan organisasi. Arsip tidak hanya berfungsi sebagai pusat informasi dan alat bukti, tetapi juga sebagai bahan pertanggungjawaban serta memori organisasi yang memiliki nilai strategis bagi keberlangsungan suatu lembaga (Mulyadi, 2023). Oleh karena itu, pengelolaan arsip yang baik akan mempermudah proses penemuan kembali dokumen, meningkatkan efisiensi kerja, serta mendukung kualitas pelayanan administrasi.

Efektivitas manajemen arsip dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kompetensi sumber daya manusia, ketersediaan sarana dan prasarana, dukungan pimpinan, serta pemanfaatan teknologi informasi (Nurdin, 2020). Dalam lingkungan sekolah, pengelolaan arsip yang baik sangat diperlukan karena berkaitan dengan data akademik, kepegawaian, keuangan, dan dokumen kelembagaan yang bersifat

penting dan berkelanjutan. Terlebih pada kondisi pascabencana, pengelolaan arsip yang sistematis dan berbasis digital menjadi kebutuhan mendesak untuk menjaga keberlangsungan pelayanan administrasi pendidikan.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan pengguna layanan (Kotler & Keller, 2016). Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama yang dikenal dengan model SERVQUAL, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dalam konteks pendidikan, kualitas pelayanan tata usaha dapat dilihat dari kecepatan pelayanan administrasi, keakuratan informasi, kejelasan prosedur, kemudahan akses layanan, serta profesionalitas petugas dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik, guru, orang tua, dan masyarakat.

Pelayanan tata usaha yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan dan mendukung terciptanya administrasi sekolah yang efektif dan efisien. Sebaliknya, pengelolaan administrasi yang kurang baik dapat menghambat proses pelayanan dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan. Oleh karena itu, implementasi manajemen arsip yang dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan tata usaha di sekolah. Penelitian yang dilakukan oleh Isti Naila Rizki (2022) menunjukkan bahwa implementasi manajemen kearsipan di

MAN Pernalang telah berjalan melalui tahapan penciptaan, penyimpanan, pemeliharaan, dan penyusutan arsip, meskipun masih menghadapi keterbatasan sarana dan prasarana. Penelitian Habib Rahmatulhaq (2023) menemukan bahwa manajemen kearsipan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan administrasi sekolah, namun masih terkendala oleh keterbatasan kompetensi sumber daya manusia dalam bidang kearsipan. Sementara itu, penelitian Arvina Pratiwi (2023) menunjukkan bahwa pengelolaan arsip yang baik dapat meningkatkan efektivitas administrasi sekolah melalui sistem pengelolaan arsip yang terstruktur dan sistematis. Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa penelitian mengenai implementasi manajemen arsip pada kondisi pascabencana masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan karena mengkaji implementasi manajemen arsip dalam peningkatan kualitas pelayanan tata usaha pada kondisi pascakebakaran di SMK Islam Nurul Hikmah Sangatta.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami secara mendalam implementasi manajemen arsip dalam peningkatan kualitas pelayanan tata usaha di SMK Islam Nurul Hikmah Sangatta, khususnya dalam konteks pemulihan administrasi pasca bencana kebakaran. Penelitian kualitatif

berupaya memahami fenomena secara holistik berdasarkan perspektif subjek penelitian dan kondisi alamiah di lapangan (Moleong, 2022; Sugiyono, 2023).

Penelitian dilaksanakan di SMK Islam Nurul Hikmah Sangatta, Kabupaten Kutai Timur, Kalimantan Timur, pada bulan Januari sampai April 2026. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa sekolah tersebut mengalami peristiwa kebakaran yang berdampak pada kerusakan dan kehilangan arsip, sehingga relevan untuk mengkaji implementasi manajemen arsip dan kualitas pelayanan tata usaha dalam kondisi pasca bencana.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum, dan Staf Tata Usaha, karena dianggap memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung terhadap pengelolaan arsip dan pelayanan administrasi sekolah. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen, arsip sekolah, buku, jurnal, serta berbagai sumber ilmiah yang relevan dengan fokus penelitian (Sugiyono, 2023).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi,

wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pengelolaan arsip dan pelayanan administrasi di sekolah. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mendalam mengenai implementasi manajemen arsip, dampak, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Adapun dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan administrasi dan kearsipan sekolah sebagai data pendukung penelitian (Creswell & Creswell, 2023).

Analisis data menggunakan model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan secara terus-menerus sejak pengumpulan data berlangsung hingga penelitian selesai sehingga diperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti (Miles et al., 2020).

Keabsahan data dalam penelitian ini diuji melalui teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penerapan triangulasi bertujuan untuk meningkatkan kredibilitas dan

validitas temuan penelitian sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Sugiyono, 2023).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Implementasi Manajemen Arsip dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Tata Usaha

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi manajemen arsip di SMK Islam Nurul Hikmah Sangatta telah dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu penciptaan arsip, pencatatan, pengelompokan, penyimpanan, dan pemeliharaan arsip. Arsip yang dikelola meliputi surat masuk dan surat keluar, data peserta didik, data kepegawaian, serta berbagai dokumen administrasi sekolah lainnya. Pengelolaan arsip dilakukan secara sistematis dengan mengelompokkan arsip berdasarkan jenis dan tahun penyimpanan sehingga memudahkan proses pencarian kembali ketika diperlukan.

Dalam pelaksanaannya, pengelolaan arsip masih menggunakan sistem manual melalui pencatatan pada buku agenda dan penyimpanan dokumen dalam map, ordner, dan lemari arsip. Meskipun demikian, sistem tersebut masih mampu mendukung kelancaran administrasi sekolah karena adanya konsistensi dalam pencatatan dan pengelompokan dokumen. Namun, keterbatasan sarana dan prasarana serta belum diterapkannya sistem digital menjadi kendala dalam optimalisasi

pengelolaan arsip.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori manajemen arsip yang menyatakan bahwa manajemen arsip meliputi kegiatan penciptaan, penggunaan, pemeliharaan, dan penyusutan arsip secara sistematis guna mendukung efektivitas organisasi (Franks, 2018). Selain itu, pengelolaan arsip yang baik dapat meningkatkan efisiensi kerja karena arsip berfungsi sebagai sumber informasi yang penting dalam pelaksanaan administrasi (Barthos, 2013).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Maulana dan Naimah (2023) yang menyatakan bahwa pengelolaan arsip secara manual dengan sistem klasifikasi yang baik masih mampu mendukung efektivitas pelayanan administrasi. Penelitian Devisia et al. (2022) juga menunjukkan bahwa kerapian pengelolaan arsip fisik berpengaruh terhadap peningkatan efisiensi kerja pegawai tata usaha.

Namun demikian, temuan penelitian ini berbeda dengan penelitian Alyon dan Kurniawan (2022) yang menjelaskan bahwa pengelolaan arsip modern seharusnya telah beralih pada sistem digital karena arsip manual memiliki berbagai kelemahan, seperti lambatnya akses informasi, tingginya risiko kehilangan data, serta keterbatasan dalam penyimpanan dokumen jangka panjang.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dipahami bahwa implementasi manajemen arsip di SMK Islam Nurul Hikmah Sangatta

telah berjalan dengan cukup baik dan sesuai dengan prinsip dasar manajemen kearsipan. Akan tetapi, pengelolaan arsip masih berada pada tahap operasional dasar karena belum didukung oleh sistem digital dan sarana pendukung yang memadai sehingga diperlukan pengembangan menuju sistem kearsipan yang lebih modern dan terintegrasi.

## 2. Dampak Implementasi Manajemen Arsip terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Tata Usaha

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi manajemen arsip memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan tata usaha di SMK Islam Nurul Hikmah Sangatta. Dampak tersebut terlihat dari meningkatnya kecepatan pelayanan, kemudahan dalam menemukan dokumen, meningkatnya efisiensi kerja, serta tersedianya data yang lebih tertata untuk kebutuhan administrasi sekolah.

Penataan arsip yang sistematis membuat proses pelayanan kepada siswa, guru, dan masyarakat menjadi lebih cepat karena dokumen yang dibutuhkan dapat ditemukan dengan mudah. Selain itu, pengelolaan arsip yang baik juga membantu penyusunan laporan sekolah, kebutuhan akreditasi, serta mendukung pengambilan keputusan oleh pihak sekolah.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988) yang menyatakan bahwa kualitas

pelayanan dipengaruhi oleh aspek keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), dan jaminan (assurance). Dalam penelitian ini, keandalan terlihat dari tersedianya data yang akurat, ketanggapan terlihat dari kecepatan pelayanan administrasi, sedangkan jaminan ditunjukkan melalui kemudahan penyediaan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan.

Hasil penelitian ini juga mendukung pendapat Fu'adah et al. (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi sangat dipengaruhi oleh sistem pengelolaan informasi, termasuk pengelolaan arsip. Selain itu, arsip berfungsi sebagai pusat ingatan organisasi yang memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran administrasi dan pengambilan keputusan (Putra et al., 2023).

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Indah dan Akhmad (2022) yang menunjukkan bahwa pengelolaan arsip yang sistematis mampu meningkatkan efisiensi kerja dan mempercepat pelayanan administrasi. Penelitian Sholeh et al. (2023) juga menyimpulkan bahwa ketersediaan arsip yang tertata dengan baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan organisasi.

Meskipun demikian, dampak positif tersebut belum sepenuhnya optimal karena pengelolaan arsip masih dilakukan secara manual dan belum didukung oleh sistem digital. Kondisi ini menyebabkan proses pencarian dokumen lama terkadang

masih membutuhkan waktu yang relatif lama serta berisiko terhadap kehilangan arsip. Hal ini sejalan dengan pendapat Thibodeau (2016) yang menyatakan bahwa manfaat maksimal manajemen arsip akan tercapai apabila organisasi menerapkan sistem electronic records management yang mampu menjamin keamanan dan aksesibilitas data.

Dengan demikian, implementasi manajemen arsip di SMK Islam Nurul Hikmah Sangatta telah memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan tata usaha, khususnya dalam aspek kecepatan pelayanan, efisiensi kerja, dan penyediaan data. Namun, pengembangan sistem digital masih diperlukan agar kualitas pelayanan dapat meningkat secara lebih optimal dan berkelanjutan.

### 3. Problem dan Solusi Implementasi Manajemen Arsip dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Tata Usaha

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan arsip di SMK Islam Nurul Hikmah Sangatta masih menghadapi beberapa kendala, antara lain keterbatasan sarana dan prasarana, sistem pengelolaan yang masih manual, belum adanya sistem pencadangan data (backup), belum tersedianya standar operasional prosedur (SOP) kearsipan, serta hilangnya sebagian arsip akibat musibah kebakaran.

Keterbatasan tersebut menyebabkan pengelolaan arsip belum berjalan secara optimal dan berpotensi menghambat kelancaran

pelayanan administrasi. Selain itu, sistem manual yang masih digunakan juga menyebabkan proses pencarian arsip lama membutuhkan waktu yang lebih lama dan meningkatkan risiko kehilangan dokumen.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Barthos (2013) yang menyatakan bahwa keberhasilan pengelolaan arsip dipengaruhi oleh ketersediaan sistem, sarana dan prasarana, serta sumber daya manusia yang memadai. Selain itu, arsip yang tidak dikelola dengan baik berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan, seperti kesulitan pencarian dan kehilangan dokumen (Teryambodo, 2022).

Sebagai upaya mengatasi kendala tersebut, sekolah melakukan evaluasi arsip secara berkala, melakukan pemindahan dan pemusnahan arsip sesuai masa simpan, memberikan tanggung jawab pengelolaan arsip kepada staf tata usaha, serta merencanakan penambahan sarana penyimpanan dan pengembangan sistem digitalisasi arsip.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Oktarina (2022) yang menyatakan bahwa kendala utama pengelolaan arsip di lembaga pendidikan meliputi keterbatasan fasilitas, belum diterapkannya sistem digital, dan lemahnya kebijakan kearsipan. Penelitian Rozi (2022) juga menunjukkan bahwa penggunaan sistem manual dan tidak adanya SOP menjadi permasalahan umum dalam pengelolaan arsip di berbagai

organisasi.

Sementara itu, penelitian Rahmawati et al. (2023) menunjukkan bahwa lembaga yang telah menerapkan sistem arsip digital dan SOP yang jelas mampu meminimalkan risiko kehilangan data serta meningkatkan efisiensi kerja secara signifikan. Oleh karena itu, pengembangan sistem kearsipan berbasis digital dan penyusunan SOP menjadi langkah penting yang perlu dilakukan oleh SMK Islam Nurul Hikmah Sangatta untuk mewujudkan pengelolaan arsip yang lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implementasi manajemen arsip dalam peningkatan kualitas pelayanan tata usaha di SMK Islam Nurul Hikmah Sangatta dilaksanakan melalui tahapan penciptaan, pencatatan, pengelompokan, penyimpanan, dan pemeliharaan arsip. Pengelolaan arsip masih dilakukan secara manual melalui buku agenda dan penyimpanan dokumen dalam map, ordner, serta lemari arsip, namun tetap berjalan cukup sistematis dan mampu mendukung kelancaran administrasi sekolah. Meskipun demikian, keterbatasan sarana dan prasarana serta belum diterapkannya sistem digital menjadi kendala dalam optimalisasi pengelolaan arsip.

Implementasi manajemen arsip

tersebut memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan tata usaha, yang ditunjukkan melalui meningkatnya kecepatan pelayanan, kemudahan dalam menemukan dokumen, efisiensi kerja, serta tertatanya data administrasi sekolah. Namun demikian, dampak tersebut belum sepenuhnya optimal karena sistem manual masih berpotensi memperlambat proses pencarian arsip serta meningkatkan risiko kehilangan dokumen.

Selain itu, dalam pelaksanaannya pengelolaan arsip masih menghadapi beberapa kendala, antara lain keterbatasan sarana dan prasarana, belum adanya sistem backup data, belum tersusunnya SOP kearsipan, serta adanya risiko kehilangan arsip akibat faktor tertentu. Sebagai upaya mengatasi hal tersebut, sekolah melakukan evaluasi arsip secara berkala, pengelolaan oleh staf tata usaha, serta merencanakan pengembangan sistem digitalisasi arsip. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa implementasi manajemen arsip di SMK Islam Nurul Hikmah Sangatta telah berjalan cukup baik, namun masih perlu pengembangan menuju sistem kearsipan digital agar pelayanan tata usaha menjadi lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

Jurnal BeduManagers, Vol.7, No.1, 30 Juni 2026

- Barthos, B. (2013). *Manajemen kearsipan*. Bumi Aksara.
- Basuki, S. (2013). *Manajemen arsip dinamis*. Gramedia Pustaka Utama.
- Chairunissa, D., et al. (2021). Kualitas pelayanan administrasi dalam lembaga pendidikan. *Jurnal Administrasi Pendidikan*.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). Sage Publications.
- Febrianto. (n.d.). Tafsir QS. Al-Baqarah ayat 282 tentang pentingnya pencatatan transaksi. [Sesuaikan sumber yang digunakan].
- Franks, P. C. (2018). *Records and information management*. ALA Neal-Schuman.
- Fu'adah, N., et al. (2022). Pengaruh pengelolaan informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*.
- Hanafi, M., & Ma'sum, M. (2015). Implementasi kebijakan dalam organisasi pendidikan. *Jurnal Pendidikan Islam*.
- Hantono, H., et al. (2025). Manajemen organisasi dan efektivitas pengelolaan sumber daya. *Jurnal Manajemen Pendidikan*.
- Indah, N., & Akhmad, A. (2022). Pengelolaan arsip dan peningkatan kualitas pelayanan administrasi. *Jurnal Kearsipan Indonesia*.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2023). *Al-Qur'an dan terjemahannya*. Kementerian Agama RI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Maulana, M., & Naimah, N. (2023). Pengelolaan arsip manual dalam meningkatkan efektivitas administrasi sekolah. *Jurnal Administrasi Pendidikan*.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2022). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi. (2023). *Manajemen arsip modern*. Rajawali Pers.
- Mulyasa, E. (2018). *Manajemen dan kepemimpinan kepala sekolah*. Bumi Aksara.
- Nurdin, N. (2020). Faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas manajemen arsip. *Jurnal Kearsipan*.
- Oktarina, O. (2022). Kendala pengelolaan arsip pada lembaga pendidikan. *Jurnal Administrasi Pendidikan*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for

- measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putra, A., et al. (2023). Arsip sebagai pusat ingatan organisasi dan pengambilan keputusan. *Jurnal Kearsipan Indonesia*.
- Rahmawati, R., et al. (2023). Implementasi arsip digital dalam meningkatkan efisiensi kerja organisasi. *Jurnal Manajemen Informasi*.
- Rozi, M. (2022). Permasalahan sistem manual dalam pengelolaan arsip organisasi. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Sanga, S., et al. (2023). Peran pendidikan dalam pembangunan sumber daya manusia. *Jurnal Pendidikan Nasional*.
- Sedarmayanti. (2018). *Tata kearsipan dengan memanfaatkan teknologi modern*. Mandar Maju.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Sunyianto, S., et al. (2025). Pengelolaan arsip sebagai pendukung efektivitas administrasi. *Jurnal Manajemen Pendidikan*.
- Thibodeau, K. (2016). Electronic records management and organizational effectiveness. *Records Management Journal*.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The policy implementation process: A conceptual framework. *Administration & Society*, 6(4), 445–488.
- Yanis, Y. (2024). Manajemen arsip dan efektivitas pelayanan administrasi sekolah. *Jurnal Pendidikan dan Administrasi*.