

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini, kemajuan teknologi telah berkembang sangat pesat sehingga mempengaruhi aspek kehidupan yang tujuannya tidak lain untuk membantu dan mempermudah orang dalam melakukan pekerjaannya. Pelaksanaan tugas dalam sebuah lembaga atau organisasi, terutama dalam pengelolaan dokumen dan informasi, merupakan salah satu area dimana pertumbuhan teknologi diantisipasi untuk memberikan efek positif. Dalam suatu lembaga atau organisasi khususnya lembaga pendidikan, ketersediaan sarana prasarana manajemen informasi sangat diperlukan untuk selalu mengikuti perkembangan teknologi karena hal ini merupakan kebutuhan mendasar dalam pelaksanaan kegiatan operasional pengelolaan arsip, yang secara langsung telah meningkatkan keperluan akan penyampaian data atau informasi yang cepat, tepat dan menyeluruh.

Salah satu tugas administratif adalah mengelola arsip untuk mendukung keberhasilan kegiatan suatu lembaga pendidikan yang dikelola dan dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan. Menurut Gie (2000), arsip merupakan kumpulan dari berbagai data atau dokumen yang disimpan dengan cara metodis karena memiliki nilai kegunaan dan dapat dengan mudah dan cepat ditemukan kembali ketika dibutuhkan. Arsip merupakan salah satu bagian terpenting yang dikelola oleh sekolah dari setiap kegiatan yang dilakukan dan disimpan guna sebagai sumber informasi.

Administrasi arsip sangat penting bagi sekolah sebagai penyedia layanan arsip karena informasi dalam bentuk data atau dokumen perlu ditangani dan ditata secara efektif untuk menciptakan lajur informasi yang tertata dengan baik sehingga arsip menjadi kebutuhan penting dalam membantu mencapai sekolah yang berkualitas. Ditinjau bagaimana kegiatan pencatatan dokumen yang semakin bertambah setiap harinya, agar arsip yang ada dapat digunakan dengan baik dan efisien di masa mendatang, maka

harus ada manajemen yang kompeten dalam mengelola sarana dan prasarana kearsipan sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas untuk mencapai kepuasan konsumen yaitu peserta didik.

Selain berfungsi menjaga kelancaran administrasi, arsip juga merupakan salah satu syarat tercapainya sekolah yang berkualitas. Hal tersebut juga dijelaskan dalam Undang-undang No. 43 tahun 2009 tentang kearsipan pada pasal 3 dijelaskan bahwa penyelenggaraan kearsipan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang autentik dan terpercaya.

Pelaksanaan kearsipan sangat penting bagi sekolah sebagai penyedia layanan arsip karena informasi dalam bentuk data atau dokumen perlu ditangani dan ditata secara efektif dimulai dari sekolah itu didirikan, ketika siswa baru didaftarkan dan diterima, hingga siswa itu keluar atau lulus, kegiatan kearsipan meliputi proses pengaturan dan penyimpanan surat atau arsip. Karena itu, pengarsipan menjadi sangat penting dan membutuhkan peningkatan layanan yang konstan.

Kemampuan sebuah layanan untuk memenuhi harapan konsumen dikenal sebagai kualitas layanan. Jika layanan yang didapat atau dialami tidak sesuai dengan apa yang diantisipasi, maka kualitas layanannya dianggap di bawah standar. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima melebihi harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dianggap diinginkan. Akibatnya, kapasitas penyedia layanan untuk secara konsisten memuaskan harapan konsumen dalam menentukan kualitas layanan sekolah. Kualitas pelayanan merupakan perbedaan antara apa yang diharapkan pelanggan dari layanan mereka dan apa yang sebenarnya mereka dapatkan. Menurut (Parasuraman et al., 1985) menerangkan ada lima faktor penentu dalam menawarkan layanan yang unggul kepada siswa, yaitu keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), berwujud (*tangibles*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*).

Kualitas pelayanan administrasi sekolah dijelaskan sebagai upaya yang dilakukan oleh staff Tata Usaha dalam menyelenggarakan pemenuhan

kebutuhan informasi bagi siswa yang membutuhkan. Tingkat kualitas layanan sangat penting untuk mengukur seberapa baik kinerja sekolah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan siswa. Jika sekolah dapat memberikan pelayanan yang tepat dan memenuhi harapan peserta didik, maka sekolah akan memiliki persepsi yang baik di mata seluruh warga sekolah terutama peserta didik. Dengan memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai, sekolah harus memahami kebutuhan peserta didik dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan seluruh warga sekolah. Untuk memberikan layanan terbaik kepada para siswa, tingkat layanan harus dipertahankan sehingga terciptanya kepercayaan dari masyarakat luas juga. Kepercayaan dari peserta didik akan timbul seiring dengan kualitas yang mereka dapatkan.

Dewasa ini sistem kearsipan sudah bersifat online. Meskipun sistem arsip online secara virtual menggunakan rak, folder, dan lembaran arsip fisik dalam bentuk file, bukannya sistem arsip tradisional yang menggunakan rak, folder, dan lembaran arsip fisik. Saat ini, sebagian besar pekerjaan diselesaikan secara online dan hampir semuanya dilakukan secara fisik. Ketika proses kerja dibantu dengan teknologi saat ini, arsip digital dapat mempermudah pencarian arsip (Mulyadi, 2016).

Arsip digital dapat mengurangi jumlah kertas yang digunakan serta kemungkinan resiko kebocoran rahasia dokumen. Sistem kearsipan digital juga dapat mempermudah kinerja pegawai, serta meningkatkan kualitas pelayanan yang mana menggunakan alat media elektronik modern yang memudahkan dalam proses kerjanya. Pengelolaan arsip digital menjadi kebutuhan dan syarat tercapainya mutu pelayanan yang prima. Kecepatan dan ketepatan pelayanan bergantung pada berbagai sumberdaya, salah satunya sumberdaya kearsipan digital.

MTs N 1 Kota Cirebon selaku contoh sekolah yang tidak akan lepas dari kegiatan kearsipan. Fenomena yang terjadi pada MTs N 1 Kota Cirebon terdapat beberapa permasalahan dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan terkait dengan pengelolaan arsip, yang menunjukkan bahwa staff

tata usaha belum dapat memberikan layanan yang diharapkan oleh peserta didik. Layanan yang dapat memuaskan siswa dan memenuhi harapan wali murid disebut sebagai layanan yang berkualitas. Meskipun siswa adalah pihak yang menerima hasil kerja, namun mereka juga yang dapat menilai kualitas layanan dan mengkomunikasikan keinginan mereka. Pelayanan merupakan kewajiban sekolah untuk inisiatif yang bertujuan untuk membantu kepentingan peserta didik atau masyarakat.

Objek penelitian ini dilakukan di MTs N 1 Kota Cirebon. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, menunjukkan bahwa dalam menyimpan maupun mengambil kembali arsip digital kurang rapih dan baik sehingga mengakibatkan menghambat pelayanan yang diberikan kepada peserta didik. Hal ini juga dapat mengakibatkan menurunnya kualitas pelayanan yang didapat.

Berdasarkan permasalahan yang dipaparkan diatas telah mendorong ketertarikan penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penggunaan Sistem Penyimpanan Arsip Berbasis Digital Terhadap Kualitas Pelayanan di MTs N 1 Kota Cirebon”.

B. Identifikasi Masalah

Hasil dari pemaparan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang dapat menjadi acuan terkait pengelolaan arsip adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya pelayanan arsip yang didapat menyebabkan menghambat pelayanan
2. Pengambilan dan penyimpanan dokumen kurang rapih yang mengakibatkan menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, agar penelitian ini lebih fokus dan tidak meluas, maka peneliti membatasi masalah yang dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Konsentrasi pada seluruh siswa di MTs Negeri 1 Kota Cirebon.
2. Fokus pada peningkatan kualitas pelayanan arsip melalui penggunaan sistem penyimpanan arsip berbasis digital.

D. Rumusan Penelitian

Berdasarkan penjelasan diatas, rumusan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Penggunaan Sistem Penyimpanan Arsip Berbasis Digital di MTs Negeri 1 Kota Cirebon?
2. Bagaimana kualitas pelayanan di MTs Negeri 1 Kota Cirebon?
3. Apakah ada pengaruh Penggunaan Sistem Penyimpanan Arsip Berbasis Digital terhadap kualitas pelayanan di MTs Negeri 1 Kota Cirebon?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mendapat pengetahuan dan mempelajari lebih lanjut dan melakukan penelitian ilmiah tentang bagaimana penggunaan sistem penyimpanan arsip berbasis digital mempengaruhi tingkat layanan di MTs Negeri 1 Kota Cirebon, yang tujuannya untuk mengetahui:

1. Penggunaan Sistem Penyimpanan Arsip Berbasis Digital di MTs Negeri 1 Kota Cirebon
2. Tingkat kualitas pelayanan di MTs Negeri 1 Kota Cirebon
3. Pengaruh Penggunaan Sistem Penyimpanan Arsip Berbasis Digital terhadap kualitas pelayanan di MTs Negeri 1 Kota Cirebon

F. Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah beberapa manfaat yang diharapkan sebagai hasil dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Kontribusi untuk penelitian dan dapat memberikan wawasan tentang bagaimana ilmu pengetahuan berkembang yang menegaskan

kebenaran dari pendekatan manajemen kearsipan yang dapat berguna untuk media pendidikan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, manfaat yang dapat diberikan dan digunakan atas hasil yang didapat dari penelitian ini, sebagai berikut:

- a. Bagi instansi terkait, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan positif agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pengelolaan kearsip melalui pemanfaatan penggunaan arsip digital.
- b. Bagi penulis, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengembangkan pemahaman ilmu pengetahuan terhadap bidang kearsipan.

