

MANAJEMEN KEARSIPAN DALAM PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DI DINAS PENDIDIKAN KOTA BATU

Nur Aini*¹

Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri

Maulana Malik Ibrahim Malang

200106110026@student.uin-malang.ac.id

ABSTRACT

Management plays an important role for an organization in providing order in carrying out all its work. One of the jobs that requires management is archives. Good and effective archive management can make it easier for an institution to provide the services and information its customers need. So, with this archive management it can improve the quality of services provided. The purpose of this research is to describe archival planning in improving the quality of services at the Batu City Education Service, describe the implementation of archives in improving the quality of services at the Batu City Education Office, and to describe the evaluation of the implementation of archives in improving service quality at the Batu City Education Office. This research uses qualitative research with a descriptive approach. The data collection techniques used were observation, interviews and documentation which were then analyzed and tested for the validity of the data. The results of this research show that: (1) Archives planning in improving the quality of services at the Batu City Education Office consists of processes, namely determining targets, identifying archives, collecting archive data, determining archives, preparing archive processing guidelines, and preparing archive retention schedules. (2) The implementation of archives in improving the quality of services at the Batu City Education Service is carried out in several processes, namely managing letters, filing archives, implementing archive services, maintaining archives, and depreciating archives. (3) Then, the results of the archival evaluation in improving the quality of services at the Batu City Education Office are carrying out direct evaluations by directing and supervising the process of archival activities, providing direct input, holding training related to the use of digital applications, meeting infrastructure, and conducting related surveys with the service process.

Keywords: Archives Management, Service Quality, Planning, Evaluation

ABSTRAK

Manajemen berperan penting bagi sebuah organisasi guna memberikan keteraturan dalam menjalankan setiap pekerjaannya. Salah satu pekerjaan yang membutuhkan pengelolaan adalah kearsipan. Manajemen kearsipan yang baik dan efektif dapat memudahkan suatu lembaga dalam memberikan pelayanan maupun informasi yang dibutuhkan pelanggannya. Sehingga, dengan adanya manajemen kearsipan ini dapat

meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan perencanaan kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu, mendeskripsikan pelaksanaan kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu, dan untuk mendeskripsikan evaluasi pelaksanaan kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi yang kemudian dianalisis dan diuji keabsahan datanya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Perencanaan kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu ini terdiri atas proses yaitu penentuan target, identifikasi arsip, pendataan arsip, penentuan arsip, penyusunan pedoman pemrosesan arsip, dan penyusunan jadwal retensi arsip. (2) Pelaksanaan kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu dilaksanakan ke dalam beberapa proses yaitu pengelolaan surat, pemberkasan arsip, pelaksanaan layanan kearsipan, pemeliharaan arsip, dan penyusutan arsip. (3) Lalu, hasil evaluasi kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu yaitu melakukan evaluasi langsung dengan mengarahkan dan mengawasi dalam proses kegiatan kearsipan, memberikan masukan secara langsung, mengadakan pelatihan terkait penggunaan aplikasi digital, pemenuhan sarana prasarana, serta melakukan survey terkait dengan proses pelayanan.

Kata-Kata Kunci: Manajemen Kearsipan, Mutu Pelayanan, Perencanaan, Evaluasi

PENDAHULUAN

Manajemen atau biasa dikenal dengan istilah pengelolaan merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan di zaman modern. Siklus perkembangan teknologi dibersamai dengan pekerjaan manusia yang semakin kompleks membutuhkan sebuah pengelolaan yang baik untuk menciptakan keteraturan di dalamnya. Pengelolaan ini mencakup ke berbagai aspek ataupun bidang yang ada disetiap organisasi, lembaga perkantoran, pemerintahan, maupun lembaga pendidikan. Salah satu bidang pekerjaan yang sangat penting dan perlu dilakukannya pengelolaan adalah kearsipan. Arsip merupakan sekumpulan dokumen yang sangat penting bagi sebuah lembaga atau organisasi. Terciptanya suatu arsip dikarenakan adanya kegiatan dalam suatu organisasi. Sehingga, arsip ini tidak akan tercipta apabila tidak ada kegiatan yang diselenggarakan.

Arsip merupakan sumber informasi tertulis yang berisikan informasi-informasi penting yang bernilai guna bagi suatu lembaga, organisasi atau sebuah instansi (Mukhlis, 2021). Informasi di dalam arsip dapat membantu menghindari terjadinya kesalahan komunikasi, mencegah terjadinya duplikasi pekerjaan, serta membantu mencapai keefektifan dan keefisien kerja. Selain itu, kearsipan ini dapat menjadi alat bukti yang sah perjalanan kegiatan bagi suatu lembaga. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 43 Pasal 3 Tahun 2009 Tentang Kearsipan yang menyebutkan:

“Menjamin ketersediaan arsip yang autentik dan terpercaya sebagai alat bukti yang sah”

Oleh karena itu, wajib bagi suatu lembaga untuk melaksanakan kegiatan kearsipan sesuai dengan norma, standar, prosedur, dan kebijakan yang ada. Adanya prosedur serta

kebijakan ini tentunya akan membantu sebuah lembaga atau organisasi dalam melindungi informasi-informasi yang penting, sehingga terhindar dari masalah-masalah yang akan merugikan lembaga tersebut. Oleh karena itu, pentingnya pengelolaan kearsipan ini untuk diterapkan dalam sebuah lembaga atau organisasi agar apa yang sudah dibuat dapat terlaksana sesuai yang diinginkan.

Dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan pengelolaan kearsipan, pastinya membutuhkan berbagai unsur-unsur yang akan menunjang proses kegiatan tersebut. Unsur-unsur ini seperti sumber daya manusia, sarana prasarana, dan lain sebagainya (Suliyati, 2020). Adanya manajemen kearsipan sangat penting dilakukan bagi setiap lembaga maupun instansi. Hal ini dikarenakan manajemen kearsipan berkaitan dengan pelaksanaan administrasi yang ada di lembaga tersebut. Terkait dengan pelayanan di sebuah lembaga, tentu adanya sebuah manajemen kearsipan ini dapat membantu dalam peningkatan mutu pelayanan yang akan diberikan. Hal ini dikarenakan mutu pelayanan dapat menjadi suatu strategi lembaga dalam mencapai kepuasan pelanggannya. Sehingga, dapat dikatakan bahwa pelayanan suatu lembaga dapat dikatakan bermutu, jika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan dari pelanggannya.

Sama halnya dalam peningkatan mutu pelayanan di bidang arsip, yang mana diperlukan pengelolaan kearsipan yang baik dan optimal dan sesuai dengan prosedur, standar, dan regulasinya. Dalam manajemen kearsipan, upaya peningkatan mutu pelayanan tersebut dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kompetensi pegawai, perbaikan proses kerja kearsipan, penyedia sarana dan prasarana pendukung, dan lain sebagainya (Irmalasari et al., 2017). Upaya-upaya yang dilakukan dalam manajemen kearsipan untuk meningkatkan mutu pelayanan ini berlaku bagi setiap lembaga, baik itu lembaga pendidikan maupun lembaga pemerintahan.

Namun, dalam memberikan pelayanan yang bermutu, masih terdapat lembaga-lembaga yang mengalami kendala atau masalah dalam melakukan manajemen kearsipan. Ada beberapa lembaga yang masih kurang memperhatikan kegiatan pengelolaan kearsipannya. Masalah-masalah tersebut seperti semakin bertambahnya jumlah arsip, sedangkan fasilitas atau tempat penyimpanannya masih terbatas dan lain-lain. Oleh karena itu, setiap lembaga perlu melakukan dan memperhatikan proses manajemen kearsipan ini dengan baik dan tepat agar masalah-masalah tersebut dapat dihindari.

Berdasarkan pada penjelasan di atas, penulis tertarik dengan proses manajemen kearsipan yang dilakukan Dinas Pendidikan Kota Batu untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Sebagaimana yang diketahui, Dinas Pendidikan Kota Batu merupakan lembaga pelaksana pemerintahan daerah yang bertugas untuk membantu berbagai persoalan pendidikan, baik pendidikan formal maupun pendidikan non formal. Tentunya sebagai lembaga pemerintahan, Dinas Pendidikan Kota Batu memiliki pengelolaan kearsipan tersendiri yang juga berhubungan dengan pelayanan yang diberikan. Sehingga dari hal tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti terkait **“Manajemen Kearsipan dalam Peningkatan Mutu Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu”**.

KAJIAN LITERATUR

Manajemen Kearsipan

1. Konsep Dasar Manajemen

Menurut bahasa, istilah manajemen diambil dari kata *to manage* yang memiliki arti untuk mengatur atau mengelola. Menurut istilah, manajemen merupakan suatu rangkaian aktivitas yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian yang diarahkan kepada sumber daya organisasi dalam mencapai tujuannya (Gesi et al., 2019). Jadi, manajemen merupakan suatu upaya untuk mengatur, merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, serta mengontrol segala sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang diinginkan secara efektif dan efisien.

Menurut Terry dalam bukunya yang berjudul *Principles of Management* menjelaskan bahwa manajemen adalah sebuah proses pembedaan antara merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, mengawasi, serta proses menggunakan pengetahuan dan seni untuk pencapaian tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya (Elbadiansyah, 2023). Kemudian, Hilman menyebutkan bahwa manajemen adalah suatu fungsi yang sangat berguna dalam pencapaian tujuan tertentu dengan melibatkan orang lain dalam melaksanakan berbagai kegiatan dan memantau usaha dari setiap orang tersebut agar sesuai dengan prosedur yang telah diterapkan (Ridha & Muis, 2022). Dari definisi kedua ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwasannya manajemen merupakan suatu proses yang digunakan untuk merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, serta mengendalikan suatu kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan melibatkan berbagai sumber daya yang ada.

Menurut Yaya Ruyatnasih dan Liya Megawati, mengatakan bahwa dalam suatu manajemen harus memiliki tujuan yang jelas, sehingga untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan unsur atau alat yang disebut "*The six M's*" yaitu *man* (manusia), *material* (bahan), *machines* (mesin), *methods* (metode), *money* (uang/modal), dan *market* (pasar) (Yaya Ruyatnasih & Megawati, 2018). Lalu, adanya manajemen ini bertujuan untuk membuat semua pihak yang memiliki pandangan berbeda agar mampu mengelola, membangun, mengurus, mengatur, melaksanakan, mengkoordinir, dan memimpin sebuah lembaga, organisasi, maupun instansi lainnya agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik dalam kehidupan masyarakat. Dalam mencapai tujuan lembaga secara optimal, maka dibutuhkan kemampuan untuk menguasai fungsi-fungsi manajemen dengan baik. Menurut pendapat Henry Fayol dan George R. Terry, fungsi manajemen terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan, serta pengawasan (Cen, 2022).

2. Konsep Dasar Kearsipan

Istilah arsip memiliki berbagai asal usul kata, termasuk dari bahasa Belanda yaitu *archieff*, *archieff* dari bahasa Inggris, *archeion* dari bahasa Yunani, *archive* dari bahasa Jerman dan *archivum* dari bahasa latin. Dari semua asal kata tersebut, kemudian kata arsip ini

berkembang menjadi beberapa frasa tambahan yaitu seperti “kearsipan”, “pengarsipan”, “arsiparis”, dan “ilmu kearsipan”. Sesuai dengan Undang-Undang No. 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan, arsip didefinisikan sebagai dokumentasi dari berbagai aktivitas atau peristiwa yang diabadikan dalam berbagai bentuk dan media. Dokumentasi ini dibuat dan diterima oleh berbagai entitas seperti lembaga negara, pemerintahan daerah, institusi pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, maupun individu yang sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat, bangsa, dan negara (Khaerudin, 2018). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa arsip merupakan sebuah informasi dari segala aktivitas yang direkam dalam berbagai bentuk atau media serta berperan penting bagi sebuah lembaga, instansi, maupun perseorangan.

Menurut The Liang Gie menjelaskan bahwa arsip merupakan sekumpulan dokumen yang disimpan dengan rapi dan terencana, yang bertujuan agar saat dibutuhkan, dokumen tersebut dapat ditemukan dengan mudah. Sedangkan menurut Hendi Haryadi menjelaskan pengertian arsip ini ke dalam arti secara umum dan khusus. Secara umum, arsip adalah dokumen atau tulisan yang secara teknisnya berada dalam kondisi yang tunggal, kelompok, maupun dalam kesatuan yang berhubungan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan penyelenggaraan kegiatan pada umumnya. Lalu secara khusus, arsip merupakan sekumpulan surat maupun dokumen yang menjadi sumber ingatan dalam bidang administrasi yang dibuat secara fisik maupun sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, serta menyesuaikan dengan perkembangan yang ada untuk keperluan penyimpanan dan pemeliharaan jika dibutuhkan (Deliarnoor & SH, 2016). Jadi, dapat disimpulkan bahwa arsip merupakan sekumpulan dokumen, surat, maupun informasi lainnya yang terekam dan berguna bagi kegiatan pelayanan administrasi bagi setiap lembaga atau organisasi lainnya.

Hal-hal yang berkaitan dengan arsip disebut sebagai kearsipan. Menurut Komaruddin, kearsipan merupakan sebuah proses untuk menyusun dan menyimpan dokumen asli maupun salinannya agar ketika dokumen tersebut dibutuhkan, bisa ditemukan dengan cepat dan mudah (Aprison & Syamsir, 2021). Dapat disimpulkan bahwa kearsipan adalah suatu teknik atau proses yang berkaitan dengan penyusunan dan penyimpanan dokumen, berkas, maupun arsip lainnya guna memberikan kemudahan ketika dicari untuk dipergunakan kembali kedepannya. Dikutip dari pendapat Barthos, tujuan adanya kearsipan adalah untuk memastikan keamanan dokumen-dokumen penting yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, maupun penyelenggaraan kehidupan nasional serta sebagai penyedia informasi untuk pertanggungjawaban bagi kepentingan lembaga.

3. Konsep Dasar Manajemen Kearsipan

Menurut Suraja, manajemen kearsipan merupakan serangkaian kegiatan untuk mengelola semua unsur yang akan berguna maupun yang berhubungan dalam proses pelaksanaan arsip (Meirinawati & Prabawati, 2015). Proses pengelolaan arsip yang baik dan

benar akan berpengaruh terhadap kemudahan dan kelancaran dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Menurut Musradinur dan Helmina, manajemen kearsipan merupakan suatu proses untuk melaksanakan dan mengawasi semua informasi yang ada serta yang diperlukan oleh sebuah lembaga dalam menjalankan usahanya secara sistemik dan ilmiah (Musradinur & Helmina, 2022).

Terdapat beberapa pengertian manajemen kearsipan yang dikutip oleh Yuniasih dan Bambang Irawan, yaitu sebagai berikut (Yuniasih & Irawan, 2018):

- a. Menurut Zulkifli Amsyah, manajemen kearsipan merupakan proses mengurus arsip yang meliputi proses mencatat, mengendalikan, mendistribusikan, menyimpan, memelihara, mengawasi, serta memusnahkannya.
- b. Menurut Azmi, manajemen kearsipan merupakan suatu proses yang bertujuan untuk mengelompokkan informasi yang ada, serta menyimpannya dengan aman agar mudah untuk diakses dan ditemukan kembali.
- c. Menurut Wursanto, manajemen kearsipan adalah suatu proses kegiatan tata usaha kantor, baik dalam usaha pemerintahan maupun usaha swasta yang berkaitan dengan proses menyimpan dokumen maupun surat yang penting bagi lembaganya.

Sehingga dari berbagai penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen kearsipan merupakan suatu upaya untuk merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, maupun mengendalikan arsip secara efektif dan efisien untuk kepentingan lembaga maupun instansi terkait.

Menurut Zulkifli Amsyah, tujuan dari manajemen kearsipan ini yaitu sebagai berikut (Wulandari, 2013):

- 1) Untuk menyimpan catatan kebijakan dan proses transaksi yang dilakukan oleh lembaga atau instansi secara tepat dan lengkap.
- 2) Untuk mengatur jumlah dan kualitas dokumen yang diciptakan oleh suatu lembaga atau instansi.
- 3) Untuk membuat dan memastikan adanya upaya pengendalian yang berkaitan dalam pembuatan dokumen untuk mengurangi masalah dalam pembuatannya, serta memastikan efektivitas dan efisiensi kegiatan operasional yang dilakukan.
- 4) Untuk melakukan penyederhanaan dalam suatu kegiatan, sistem, maupun proses dalam pembuatan, pemakaian, dan pemeliharaan dokumennya.
- 5) Untuk memastikan pengamanan dan pengurangan arsip yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- 6) Untuk memberikan perhatian dan pengarahan yang berkesinambungan terhadap dokumen dari awal pembuatan hingga akhir pengurangannya, serta menghindari terjadinya pembuatan dokumen yang tidak perlu.

Mutu Pelayanan

1. Pengertian Mutu Pelayanan

Mutu dalam bahasa Inggris yaitu *quality* yang artinya kualitas. Lalu untuk pengertian kualitas sendiri adalah suatu tingkat baik dan buruk, mutu, derajat, maupun taraf sesuatu. Menurut Edward Deming, mutu merupakan suatu bentuk pemecahan masalah dalam mencapai keutuhan secara terus menerus. Menurut *International Organization for Standardization* (ISO) 9001:2000, mutu merupakan suatu tingkat atau derajat yang terdapat pada suatu produk atau jasa dan sesuai dengan syarat ketentuannya (Mufid, 2011). Dapat disimpulkan bahwasannya mutu ini merupakan suatu penilaian bagi sebuah produk maupun jasa karena sudah sesuai atau memenuhi kebutuhan dan harapan yang diinginkan oleh pelanggan.

Lalu, menurut Ahmad Mustanir, pelayanan adalah suatu proses yang menyeluruh untuk menciptakan citra lembaga yang dilakukan melalui berbagai cara, menciptakan budaya lembaga secara internal, serta proses pengkomunikasian dari lembaga dengan masyarakat yang berkepentingan (Sapri et al., 2022). Sehingga, pelayanan merupakan suatu proses untuk melayani seseorang atau kelompok guna memenuhi apa yang diinginkannya. Pelayanan ini dilakukan dari pihak penyedia (lembaga, perusahaan, atau instansi lainnya) kepada penerima yaitu pelanggan atau masyarakat lainnya. Pelayanan yang dilakukan oleh lembaga merupakan upaya untuk melayani, menyiapkan, mengurus, serta memfasilitasi segala kebutuhan dari individu atau kelompok.

Dari penjelasan mengenai mutu dan pelayanan tersebut, dapat disimpulkan bahwasannya mutu pelayanan merupakan suatu yang diperoleh dari apa yang diberikan. Menurut Ali Gufran, mutu pelayanan merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan sesuai dengan syarat dan standar yang berlaku, serta mampu memenuhi dan melebihi kebutuhan dan harapan dari pengguna secara efektif dan efisien (Machmud, 2008). Mutu dalam sebuah pelayanan merupakan suatu yang sangat penting karena akan berpengaruh terhadap penilaian dari pelanggan. Mutu sendiri menjadi suatu nilai yang bersifat normatif dan tidak bisa dianggap biasa saja bagi sebuah lembaga atau instansi. Tentunya, untuk mencapai mutu, maka diperlukan usaha-usaha untuk mencapai mutu tersebut.

2. Jenis-Jenis Pelayanan

Terdapat beberapa jenis pelayanan yang dikemukakan oleh Moenir, yaitu sebagai berikut (Hanum, 2013):

- a. Pelayanan secara lisan, yaitu pelayanan yang diberikan secara langsung oleh bagian humas maupun bagian layanan lainnya guna menjelaskan sesuatu keterangan kepada orang atau pihak yang membutuhkan.
- b. Pelayanan secara tulisan, yaitu pelayanan yang diberikan secara tidak langsung, baik berupa petunjuk informasi, permohonan, pemberitahuan, maupun laporan lainnya dengan menggunakan berbagai macam media, seperti surat maupun via online.

Selain itu, menurut Jepri Sitepu menjelaskan bahwa terdapat dua jenis pelayanan, yaitu (SITEPU, 2019):

- 1) Pelayanan ke dalam, yaitu pelayanan yang dilakukan dalam satu lembaga yaitu antara pegawai dengan pegawai maupun pegawai dengan pemimpin guna memperoleh informasi, dokumen, atau komunikasi lainnya terkait kebutuhan yang diinginkan.
- 2) Pelayanan ke luar, yaitu pelayanan yang diberikan kepada pihak luar, baik kepada pelanggan, masyarakat, maupun pihak internal lembaga terkait produk atau jasa yang diberikan.

3. Unsur-Unsur Mutu Pelayanan

Menurut Bharata, ada beberapa unsur penting dalam mutu pelayanan yang diberikan, yaitu sebagai berikut (Agustina, 2016):

- a. Pemberi layanan, yakni pihak yang menyediakan suatu layanan, baik barang maupun jasa tertentu kepada pelanggan atau masyarakat.
- b. Penerima layanan, yakni orang yang menerima layanan (pelanggan, konsumen) dari penyedia layanan.
- c. Jenis pelayanan, yakni pelayanan tertentu yang akan diberikan oleh pemberi layanan kepada pelanggan.
- d. Prosedur layanan, yakni ketentuan maupun standar untuk melaksanakan kegiatan pelayanan.
- e. Kepuasan pelanggan, yaitu hasil dari proses pemberian layanan yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan, maupun harapan dari pelanggan.

Unsur-unsur mutu pelayanan ini sangat penting agar terdapat proses pelayanan yang diberikan, sehingga mencapai kepuasan pelanggan.

4. Pengukuran Mutu Pelayanan

Dalam mengukur mutu pelayanan suatu lembaga, maka dibutuhkan cara untuk melakukannya. Pengukuran ini dilakukan guna menilai harapan dan pandangan terhadap proses pelayanan yang diberikan. Menurut Mufid, ada cara yang dapat dilakukan guna mengukur mutu layanan ini yaitu dengan menggunakan model Servqual. Model Servqual adalah sebuah alat atau instrumen yang digunakan untuk menilai kebutuhan pelanggan terkait mutu layanan dari suatu lembaga atau instansi. Model ini dapat disebut juga sebagai *Gap Analysis Model* karena sama-sama berguna untuk mengukur atau mengidentifikasi suatu pelayanan di sebuah lembaga sudah sesuai dengan target yang diinginkan atau belum (Mufid, 2011).

Model Servqual ini dapat membantu dalam mengukur kepuasan pelanggan dengan melakukan identifikasi melalui aspek mutu pelayanannya, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Wasisto, 2013). Selain itu, terkait dengan mutu pelayanan, menurut Notoatmodjo yang dikutip oleh Kartika Sari Lubis, terdapat tiga aspek

yang digunakan untuk mengukur suatu mutu, yaitu input, proses dan output (LUBIS, 2018). Dengan adanya pengukuran mutu pelayanan ini, diharapkan pelanggan akan memperoleh kepuasan karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diinginkan, serta juga akan berpengaruh terhadap citra lembaga tersebut.

METODE

Penelitian tentang “Manajemen Kearsipan dalam Peningkatan Mutu Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu” ini merupakan suatu penelitian yang menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif ini bertujuan agar informasi yang diperoleh dapat dipahami secara mendalam serta dapat membandingkannya dengan teori-teori yang ada dengan realita yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Dalam hal ini, penelitian akan memfokuskan pada analisis kesimpulan yang logis berdasarkan data atau fenomena yang akan diamati. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif ini, peneliti akan melakukan pengamatan yang mendalam terkait yang akan diteliti, sehingga memperoleh informasi yang relevan dan valid untuk menjawab fokus penelitian.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, pihak yang menjadi narasumber adalah kepala dinas, arsiparis, sekretaris dinas, kepala sub bagian umum dan kepegawaian, serta unit pengelola arsip yang ada di masing-masing bidang di Dinas Pendidikan Kota Batu. Lalu, teknik analisis data yang digunakan adalah dengan model analisis data dari Miles, Huberman, dan Saldana yaitu pengumpulan data (*data collection*), kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*Verifying*). Sehingga dari hasil pengumpulan data, peneliti akan menganalisisnya terlebih dahulu untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan menyeluruh terkait manajemen kearsipan dalam peningkatan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu.

HASIL

Penelitian ini mengambil objek di Dinas Pendidikan Kota Batu yang merupakan lembaga pelaksana pemerintahan daerah yang bergerak dalam bidang pendidikan terkhususnya di Kota Batu. Dalam penelitian ini juga peneliti menggunakan 4 narasumber yaitu sekretaris dinas, kepala sub bagian umum dan kepegawaian, arsiparis, dan juga unit pengelola arsip. Untuk itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait Manajemen Kearsipan dalam Peningkatan Mutu Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu mengacu pada fokus penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Perencanaan Kearsipan dalam Peningkatan Mutu Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu

Perencanaan kearsipan di Dinas Pendidikan Kota Batu sudah berjalan sesuai dengan prosedur yang ada. Bagi Dinas Pendidikan Kota Batu, dalam perencanaan ini terdapat proses yang akan dilakukan. Perencanaan kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu ini terdiri atas beberapa proses yaitu penentuan target. Target ini sangat penting agar apa yang dilakukan dapat berjalan

sesuai yang sudah ditargetkan. Selanjutnya ini adalah proses penentuan apa yang akan dilakukan ke depannya yaitu dengan mengidentifikasi arsip. Dalam identifikasi arsip ini dilakukan untuk menentukan dan mengklasifikasikan arsip-arsip berdasarkan jenisnya. Proses selanjutnya setelah identifikasi arsip adalah pendataan arsip. Pendataan arsip ini bertujuan agar dalam pemakaian arsip nantinya dapat berjalan dengan efektif dan efisien sehingga berpengaruh terhadap proses selanjutnya yaitu proses penentuan arsip. Penentuan arsip ini sangat penting dikarenakan untuk mengurangi masalah terkait arsip yang tertukar dalam daftar arsip yang sudah dibuat. Proses selanjutnya adalah penyusunan pedoman pemrosesan arsip yang bertujuan agar dalam mengarsip surat masuk dan surat keluar dapat dilakukan dengan benar dan tepat. Lalu proses yang terakhir yaitu penyusunan jadwal retensi arsip, sehingga dengan adanya penjadwalan ini diharapkan pelaksanaan kearsipan kedepannya juga dapat berjalan dengan baik pula.

2. Pelaksanaan Kearsipan dalam Peningkatan Mutu Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu

Proses pelaksanaan kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu ini meliputi beberapa proses yaitu pertama adalah pengelolaan surat. Pengelolaan surat yang ada di Dinas Pendidikan Kota Batu ini mencakup ke dalam pengelolaan surat masuk, surat keluar, arsip SPJ atau arsip laporan pertanggung jawaban yang berbentuk NPHD (Naskah Perjanjian Hibah Daerah) maupun dalam bentuk dokumen pencairan. Pengelolaan surat ini dilakukan secara manual dan secara digital yaitu pada aplikasi srikandi. Yang kedua adalah pemberkasan arsip yaitu dilakukan terhadap arsip yang dibuat dan diterima berdasarkan klasifikasi arsip. Pemberkasan arsip di Dinas Pendidikan Kota Batu baik dari surat masuk, surat keluar, maupun dokumen lainnya ini dilakukan terpisah, yaitu dipilah berdasarkan unit pengolah atau di setiap bidang yang ada. Selain itu, untuk arsip surat keluar juga diurutkan sesuai dengan tanggal terciptanya surat keluar tersebut sehingga ketika terjadi kesalahan dari pihak penerimanya, maka dapat diketahui melalui pemberkasan tersebut. Yang ketiga adalah pelaksanaan pelayanan kearsipan yaitu mencakup terhadap penggunaan dari arsip itu sendiri. Selain untuk memberikan pelayanan, penggunaan arsip ini juga digunakan untuk kepentingan pemerintahan, masyarakat, maupun bagi Dinas Pendidikan Kota Batu. Yang keempat adalah pemeliharaan arsip. Yang mana dalam pelaksanaan kearsipan ini dilakukan guna menjaga keutuhan, keaslian, keamanan, dan juga keselamatan arsip agar mudah untuk digunakan ketika dibutuhkan. Pemeliharaan ini bukan hanya dilakukan untuk menjamin fisiknya saja, namun juga terhadap informasi yang ada di dalamnya. Yang terakhir adalah penyusutan arsip. Penyusutan arsip yang dilakukan di Dinas Pendidikan Kota Batu, baik dari arsiparis maupun unit pengolah di masing-masing bidang berjalan sesuai dengan jadwal retensi arsip dan juga terhadap arsip yang tidak memiliki nilai guna lagi.

3. Evaluasi Pelaksanaan Kearsipan dalam Peningkatan Mutu Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu

Setelah adanya pelaksanaan kearsipan, pentingnya dalam melihat atau mengevaluasi dari pelaksanaan kearsipan tersebut. Evaluasi ini dapat membantu untuk mengidentifikasi kekurangan dan memperbaiki berbagai proses yang ada. Kekurangan yang ada ini juga dapat menjadi tantangan bagi arsiparis dalam melakukan pengelolaan kearsipan. Adapun tantangan yang dihadapi yaitu terkait dengan penggunaan aplikasi digital. Kendala lain yang ada dalam pelaksanaan kearsipan ini adalah kurangnya sarana yang ada serta kurangnya pendampingan dari arsiparis. Terkait pendampingan ini, yang mana sudah dijelaskan bahwa arsiparis yang ada hanya satu orang dan di bagian unit pengelola belum terdapat arsiparis yang ada di setiap bidang. Sehingga, hal tersebut membuat masing-masing bidang merasa bahwa adanya arsiparis di setiap bidang ini sangatlah penting guna mengoptimalkan dalam melakukan pekerjaan yang sesuai dengan kemampuannya.

Adapun evaluasi yang dilakukan dalam pelaksanaan kearsipan untuk meningkatkan mutu pelayanannya ini yaitu baik atasan, arsiparis, maupun unit pengelola kearsipan melakukan evaluasi langsung guna mengarahkan dan mengawasi segala kegiatan kearsipan agar berjalan dengan baik, efektif dan efisien. Evaluasi lainnya yaitu dengan memberikan masukan secara langsung kepada arsiparis dan unit kepegawaian terkait penempatan arsiparis di setiap bidang, mengadakan pelatihan terkait penggunaan aplikasi digital, pemenuhan sarana prasarana, serta melakukan survey terkait dengan proses pelayanan yang diberikan.

PEMBAHASAN

1. Perencanaan Kearsipan dalam Peningkatan Mutu Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu

Perencanaan kearsipan merupakan tahap awal dalam manajemen kearsipan. Bagi suatu lembaga, baik itu lembaga pemerintahan maupun lembaga pendidikan sangat penting dilakukan perencanaan kearsipan. Berdasarkan hasil yang diperoleh, perencanaan kearsipan yang dilakukan di Dinas Pendidikan Kota Batu ini terdiri atas beberapa proses yaitu sebagai berikut:

a. Penentuan Target

Penentuan target yang dilakukan dinas dalam perencanaan kearsipan ini merupakan suatu proses untuk menentukan apa saja yang akan dilakukan, dibuat, dan dicapai dalam pelaksanaan kearsipan nantinya. Penentuan target sangat penting agar pelaksanaan dan hasil yang diperoleh dapat dicapai sesuai yang ditargetkan. Sehingga dengan adanya penentuan target ini, dapat diketahui secara jelas apa yang akan dilakukan dalam kegiatan kearsipan kedepannya.

b. Identifikasi Arsip

Identifikasi arsip yang dimaksudkan ini adalah proses untuk mengenali, menilai, dan mengklasifikasikan arsip-arsip yang ada sesuai dengan jenisnya

masing-masing. Selain itu, dengan adanya identifikasi arsip ini dapat membantu dalam mengetahui kondisi fisik maupun jumlah dari arsip-arsip yang ada. Hal ini bertujuan agar masing-masing arsip tersebut dapat tertata sesuai dengan jenis dan kriterianya sehingga hal tersebut dapat membantu dalam memudahkan untuk pencarian arsip kedepannya. Proses ini sangat penting dilakukan dalam membangun perencanaan yang efektif dan efisien.

c. Pendataan Arsip

Dalam perencanaan kearsipan, pendataan arsip dilakukan agar dalam proses pelaksanaan atau pemakaian arsip dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Pendataan ini dilakukan sebagai langkah yang harus diambil agar dapat diproses lebih lanjut dan dapat diketahui secara jelas tentang jumlah, jenis, sumber masuk maupun keluar, dan lain sebagainya. Saat ini, jumlah arsip yang ada di Dinas Pendidikan Kota Batu tidak terhitung secara jelas karena banyaknya arsip-arsip yang ada membuat pendataan tersebut tidak dilakukan kembali. Sedangkan, untuk pendataan terkait jenis maupun sumber masuk dan keluarnya masih dilakukan pada proses pelaksanaan kearsipannya.

d. Penentuan Arsip

Penentuan arsip ini dilakukan untuk memudahkan arsiparis maupun unit pengelolah dalam menentukan bagaimana arsip-arsip tersebut dapat disusun ke dalam daftar arsip nantinya. Sama halnya dengan identifikasi arsip dan pendataan arsip, penentuan arsip ini juga dilakukan agar nantinya arsip-arsip yang ada dapat diketahui secara jelas penyimpanannya dan keberlangsungan dalam penggunaannya. Sehingga dalam perencanaan arsip, tentunya penentuan arsip ini harus dilakukan dengan sebaik mungkin agar arsip yang ada tidak tertukar antara arsip yang satu dengan arsip yang lainnya serta pengaksesan pun dapat dilakukan dengan mudah.

e. Penyusunan Pedoman Pemrosesan Arsip

Dalam pengelolaan arsip, arsiparis juga merencanakan bagaimana menyusun pedoman pemrosesan arsip yaitu pada surat masuk dan surat keluar. Hal ini dilakukan agar dalam proses pengarsipan surat masuk dan surat keluar dapat dilakukan secara tepat sesuai dengan prosedur maupun standar yang ada. Hal ini juga menjadi penilaian dalam memberikan pelayanan, karena dengan adanya pedoman tersebut segala aktivitas surat masuk dan surat keluar dapat tertata dengan baik sehingga pelayanan yang diberikan pun dapat berjalan dengan cepat dan tepat.

f. Penyusunan Jadwal Retensi Arsip

Penyusunan jadwal retensi arsip merupakan suatu proses yang dilakukan sebagai langkah arsiparis dan juga unit pengelolah untuk mengetahui kapan waktunya arsip tersebut diciptakan, digunakan kembali, dimusnahkan, maupun dipermanenkan untuk keperluan penyusutan arsip. Sehingga dengan adanya

penjadwalan ini, pelaksanaan kearsipan pun dapat berjalan dengan baik. Namun bagi arsiparis sendiri, penyusunan jadwal ini belum terlaksana sesuai yang diharapkan. Hal ini dikarenakan apa yang dikerjakan kadang tidak sesuai dengan yang direncanakan, sehingga baik arsiparis maupun unit pengelola sangat perlu untuk membiasakan dan menyesuaikan lagi dengan apa yang sudah dijadwalkan sebelumnya.

Oleh karena itu, menurut peneliti keenam proses perencanaan kearsipan tersebut merupakan bentuk strategi yang dilakukan sebagai tolak ukur dalam melaksanakan kearsipan kedepannya. Sehingga dalam perencanaan ini, tujuan yang akan dicapai dapat diketahui secara jelas dan dapat digunakan sebagai acuan dalam peningkatan mutu pelayanannya. Selain itu, kesimpulan dari perencanaan kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu ini menunjukkan bahwa sudah terlaksana dengan baik sesuai prosedur yang ada. Meskipun masih terdapat kekurangan di dalamnya, namun secara keseluruhan dapat membantu dalam meningkatkan mutu pelayanan.

2. Pelaksanaan Kearsipan dalam Peningkatan Mutu Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu

Pelaksanaan kearsipan di Dinas Pendidikan Kota Batu dilakukan secara manual dan digital. Digitalisasi arsip ini dilakukan menggunakan aplikasi Srikandi dan Microsoft Excel. Dalam penggunaannya, kedua aplikasi ini mempunyai kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Kelebihan dengan adanya penggunaan aplikasi ini adalah dapat menunjang kelancaran dalam melaksanakan kearsipan, sehingga proses pelayanan yang diberikan juga akan berjalan dengan lancar. Lalu, kekurangannya adalah masih banyak staf yang belum memahami terkait penggunaan aplikasi digital ini dan terkadang sistem dari aplikasi itu sendiri yang mengalami masalah, sehingga berpengaruh juga terhadap pelaksanaan kearsipan.

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan kearsipan yang dilakukan Dinas Pendidikan Kota Batu yaitu:

a. Pengelolaan Surat

Pengelolaan surat ini dapat diartikan sebagai bentuk untuk mengurus surat-surat yang ada baik surat yang diterima, dikirim, maupun surat yang disampaikan oleh instansi internal dan eksternalnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada pengelolaan surat masuk, sebelum masuk ke unit pengolah, semua jenis surat yang ada di Dinas Pendidikan Kota Batu akan terlebih dahulu masuk ke unit kearsipan. Surat masuk ini dapat berasal dari instansi lain dan juga surat dari dalam dinas sendiri yaitu dari setiap bidang untuk proses kelangsungan kegiatan operasionalnya. Sama halnya dengan pengelolaan surat masuk, pada pengelolaan surat keluar juga terlebih dahulu terpusat pada unit kearsipan. Surat keluar ini merupakan surat yang dikeluarkan oleh dinas ke instansi lain serta kepada pegawai

yang ada di dinas sendiri. Sehingga, proses pengelolaan surat ini dilakukan guna tercapainya pelayanan yang baik, efektif, dan bermutu.

b. Pemberkasan Arsip

Pemberkasan arsip di Dinas Pendidikan Kota Batu dilakukan terpisah berdasarkan unit pengolah di masing-masing bidang. Proses yang dilakukan dalam pemberkasan arsip ini adalah memilah arsip sesuai dengan kode klasifikasi arsip, melakukan pemberkasan arsip ke dalam map, memasukan arsip ke dalam filling cabinet, serta membuat daftar isi dan daftar berkas. Hal ini bertujuan agar arsip yang ada dapat tertata dengan baik sehingga memudahkan dalam mencari dan menggunakannya kembali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pemberkasan arsip ini masih terdapat kekurangan dalam hal sarannya, sehingga dalam prosesnya masih menggunakan beberapa peralatan yang seadanya saja. Namun menurut unit pengolah, arsiparis terus berusaha untuk menyediakan sarana yang lengkap guna memberi kelancaran dalam proses pemberkasan tersebut.

c. Pelaksanaan Layanan Kearsipan

Pelaksanaan layanan kearsipan merupakan proses yang paling penting dalam kearsipan karena berkaitan dengan kepentingan akses bagi setiap yang membutuhkan guna mencapai mutu pelayanan yang baik. Pelayanan yang ada di Dinas Pendidikan Kota Batu cukup banyak dan juga berkaitan dengan pelaksanaan kearsipan. Hal ini dikarenakan, segala proses pelaksanaan administrasi harus sejalan dengan kegiatan kearsipannya agar terciptanya keseimbangan diantara keduanya. Jika terjadi ketidaksesuaian informasi dalam memberikan pelayanan, maka dibutuhkan kearsipan sebagai jejak arsip untuk mencari dan memperoleh kembali informasi dari jejak tersebut. Sehingga memperoleh informasi yang benar dan tepat dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan kearsipan di Dinas Pendidikan Kota Batu sudah berjalan dengan baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan di dalam pelaksanaannya.

d. Pemeliharaan Arsip

Pemeliharaan arsip ini dilakukan guna menjaga keutuhan, keaslian, keamanan, dan keselamatan dari arsip-arsip yang ada. Pemeliharaan arsip yang benar adalah ketika arsip tersebut dapat dijaga dengan baik, dapat digunakan kembali dalam proses pelayanan, serta mempunyai sarana prasarana yang memadai guna menunjang proses pemeliharaan. Proses pemeliharaan arsip ini juga sama dengan pemberkasan arsip, namun pemeliharaan arsip ini lebih menekan pada semua hal yang ada dalam pelaksanaan kearsipan baik dari arsip itu sendiri, sarana prasarnya, maupun sumber daya lainnya dalam kegiatan kearsipan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemeliharaan arsip di Dinas Pendidikan Kota Batu masih kurang optimal karena sarana untuk menunjang proses pemeliharaan tersebut belum tersedia secara lengkap.

e. Penyusutan Arsip

Penyusutan arsip yang dilakukan di Dinas Pendidikan Kota Batu, baik dari arsiparis maupun unit pengelola di masing-masing bidang berjalan sesuai dengan jadwal retensi arsip dan juga terhadap arsip yang tidak memiliki nilai guna lagi. Proses penyusutan arsip ini sebagai bentuk untuk mengurangi jumlah arsip yang ada dimulai dari unit pengelola ke unit kearsipan, lalu dari unit kearsipan dipindahkan ke bagian UPTD (Unit Pelaksana Teknis Dinas) dan begitupun seterusnya. Sehingga, tujuan dari penyusutan arsip ini adalah agar pengelolaan arsip dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Oleh karena itu, kelima proses pelaksanaan kearsipan di atas merupakan bentuk kegiatan kearsipan yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kota Batu dalam upayanya untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Mutu pelayanan bagi Dinas Pendidikan Kota Batu sangat penting karena sebagai lembaga pemerintahan tentunya diperlukan pelayanan yang bermutu agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Berbagai upaya dilakukan Dinas Pendidikan Kota Batu guna meningkatkan mutu pelayanannya yaitu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, menerima kritik dan saran, menjamin ketersediaan arsip, menjaga keselamatan arsip, menumbuhkan rasa kerja sama yang baik antar pegawai, dan melakukan berbagai upaya guna menciptakan sumber daya manusia yang kompeten yaitu melalui pemberian pelatihan-pelatihan. Sehingga, secara keseluruhan proses pelaksanaan kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu sudah berjalan dengan baik. Meskipun, di dalam proses pelaksanaan kearsipan ini masih terdapat kekurangan, namun dinas sendiri berusaha untuk memperbaiki segala kekurangan tersebut dan terus berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Sehingga, Dinas Pendidikan Kota Batu memperoleh predikat baik dari Ombudsman terkait pelayanan yang diberikan.

3. Evaluasi Pelaksanaan Kearsipan dalam Peningkatan Mutu Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu

Evaluasi pelaksanaan kearsipan merupakan proses untuk menentukan apakah pelaksanaan yang dilakukan sudah berjalan baik sesuai yang direncanakan atau tidak. Tujuannya adalah untuk menilai, mengarahkan, serta mengawasi segala bentuk pelaksanaan yang dilakukan agar tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Indikator yang digunakan dalam evaluasi pelaksanaan kearsipan adalah sebagai bentuk untuk melaksanakan urusan pemerintahan sehingga diperlukan tata tertib arsip yang bernilai guna, untuk meningkatkan mutu pelaksanaan kearsipan, mewujudkan tata kinerja yang kreatif dan inovatif, serta mewujudkan layanan kearsipan yang profesional. Hal ini menjadi tolak ukur dalam melakukan evaluasi pelaksanaan kearsipannya, sehingga dapat disimpulkan bahwa hal ini bertujuan agar pelaksanaan kearsipan dapat digunakan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanannya.

Evaluasi pelaksanaan kearsipan dilakukan untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi serta bagaimana solusi yang diberikan untuk menyelesaikan masalah

tersebut. Di Dinas Pendidikan Kota Batu, evaluasi kearsipan dilakukan oleh semua pihak yang bertanggung jawab dalam mengurus arsip, baik itu pimpinan unit kearsipan, arsiparis, unit pengelola di masing-masing bidang, serta sub bagian umum dan kepegawaian. Kegiatan evaluasi kearsipan ini juga dilakukan sebagai acuan pengambilan keputusan dalam membuat perencanaan serta menjalankan kearsipan kedepannya. Dengan adanya evaluasi kearsipan ini, sehingga dapat memperoleh solusi untuk memperbaiki segala kesalahan yang terjadi.

Kendala yang dihadapi dalam kegiatan kearsipan maupun dalam memberikan pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu ini cukup banyak yaitu kurangnya sumber daya manusia terkhususnya arsiparis yang hanya satu orang, kurangnya pendampingan dari arsiparis oleh unit pengelola di setiap bidang, kendala terkait penggunaan aplikasi digital, sarana prasarana yang kurang memadai, serta kendala lainnya dalam proses pelaksanaan kearsipan. Permasalahan tersebut cukup berpengaruh terhadap pelaksanaan kearsipan dan pelayanan yang diberikan, sehingga diperlukan solusi dan evaluasi yang tepat agar tidak terjadi kembali di masa yang akan datang.

Kesimpulannya, evaluasi pelaksanaan kearsipan yang dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu yaitu melakukan evaluasi langsung dengan mengarahkan dan mengawasi dalam proses kegiatan kearsipan, memberikan masukan secara langsung kepada arsiparis dan unit kepegawaian terkait penempatan arsiparis di setiap bidang, mengadakan pelatihan terkait penggunaan aplikasi digital, pemenuhan sarana prasarana, serta melakukan survey terkait dengan proses pelayanan yang diberikan. Pelaksanaan survey terkait pelayanan ini dilakukan selama satu tahun sekali baik dilakukan oleh dinas sendiri dan juga oleh Ombudsman. Sehingga, evaluasi pelaksanaan kearsipan di Dinas Pendidikan Kota Batu sudah cukup baik dalam upayanya untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil paparan data dan hasil penelitian yang sudah dijelaskan tentang manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu, maka peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

1. Perencanaan kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu ini terdiri atas beberapa proses yaitu penentuan target, identifikasi arsip, pendataan arsip, penentuan arsip, penyusunan pedoman pemrosesan arsip, dan penyusunan jadwal retensi arsip. Perencanaan yang dilakukan sudah berjalan dengan baik sesuai prosedur yang ada. Meskipun masih terdapat kekurangan di dalamnya, namun secara keseluruhan dapat membantu dalam meningkatkan mutu pelayanan.
2. Pelaksanaan kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu dilaksanakan ke dalam beberapa proses yaitu pengelolaan surat, pemberkasan arsip, pelaksanaan layanan kearsipan, pemeliharaan arsip, dan penyusutan arsip. Secara keseluruhan proses pelaksanaan kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan di

Dinas Pendidikan Kota Batu sudah berjalan dengan baik. Meskipun, di dalam proses pelaksanaan kearsipan masih terdapat kekurangan, namun dinas berusaha untuk memperbaiki segala kekurangan tersebut dan terus berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanannya.

3. Evaluasi kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu yaitu melakukan evaluasi langsung dengan mengarahkan dan mengawasi dalam proses kegiatan kearsipan, memberikan masukan secara langsung kepada arsiparis dan unit kepegawaian terkait penempatan arsiparis di setiap bidang, mengadakan pelatihan terkait penggunaan aplikasi digital, pemenuhan sarana prasarana, serta melakukan survey terkait dengan proses pelayanan yang diberikan. Sehingga, evaluasi pelaksanaan kearsipan di Dinas Pendidikan Kota Batu sudah cukup baik dalam upayanya untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan.

REFERENSI

- Agustina, F. (2016). *EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN TENGGARONG SEBERANG*.
- Aprison, R., & Syamsir, S. (2021). Manajemen Kearsipan dalam Penyelenggaraan Administrasi Negara di Kantor Kejaksaan Negeri Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(1), 1–10.
- Cen, C. C. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Inovasi Pratama Internasional.
- Deliarnoor, N. A., & SH, M. (2016). Pengantar Aspek Hukum dalam Kearsipan. *Universitas Terbuka Repository: ASIP4202/MODUL*, 1.
- Elbadiansyah, H. (2023). *Pengantar Manajemen*. Deepublish.
- Gesi, B., Laan, R., & Lamaya, F. (2019). Manajemen Dan Eksekutif. *Jurnal Manajemen*, 3(2), 51–66.
- Hanum, F. (2013). *Analisis Kuntansi dan Transparansi Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan Administrasi Akademik di Universitas Dharma Wangsa Medan)*. Universitas Medan Area.
- Irmalasari, F., Mayesti, N., & Budaya, F. I. P. (2017). Strategi Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) dalam meningkatkan mutu layanan: Studi kasus subdirektorat layanan arsip. *Jurnal Record and Library*, 3(2).
- Khaerudin, K. (2018). Kontribusi Manajemen Kearsipan Terhadap Kualitas Layanan Tenaga Pendidik di MTsN Kota dan Kabupaten Serang. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 4(02), 251–262.
- LUBIS, K. S. (2018). Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Daya Saing*, 4(1), 23–29.
- Machmud, R. (2008). Manajemen mutu pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 2(2), 186–190.
- Meirinawati, M., & Prabawati, I. (2015). Manajemen Kearsipan untuk Mewujudkan Tata Kelola Administrasi Perkantoran yang Efektif dan Efisien. *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*.

- Mufid, M. (2011). *Pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pemustaka: studi kasus di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*. Universitas Indonesia.
- Mukhlis, M. (2021). *MENINGKATKAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM BIDANG KEARSIPAN*.
- Musradinur, M., & Helmina, H. (2022). Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Tengah. *Ta'dib*, 12(2), 26–32.
- Ridha, A., & Muis, M. (2022). *Teori Manajemen* (p. 3). Penerbit NEM.
- Sapri, S., Mustanir, A., & Darman, H. (2022). *Pelayanan Publik Implementasi Dan Aktualisasi*. Penerbit Qiara Media.
- SITEPU, J. (2019). *ANALISIS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL BERASTAGI COTTAGE KEC. MERDEKA BERASTAGI KABUPATEN KARO*. UNIVERSITAS QUALITY.
- Suliyati, T. (2020). Pengelolaan arsip desa kabupaten Rembang dalam menunjang pemerintahan desa. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 4(4), 493–507.
- Wasisto, E. (2013). Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan. *Kelola*, 1(2), 28–44.
- Wulandari, R. (2013). Manajemen Kearsipan Pada Bagian Umum Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Menengah dan Non Formal Kabupaten Bantul. *Yogyakarta: UNY*.
- Yaya Ruyatnasih, S. E., & Megawati, L. (2018). *Pengantar Manajemen: Teori, Fungsi dan Kasus*. Absolute Media.
- Yuniasih, Y., & Irawan, B. (2018). ANALISIS MANAJEMEN KEARSIPAN DI KANTOR KECAMATAN JAGAKARSA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah Untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 5(1), 40–50.