

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Konteks Penelitian**

Sekolah adalah sebuah forum pendidikan formal yang merupakan wadah mencetak sumber daya manusia berkualitas dengan bekerjasama antara berbagai pihak yang ada di sekolah dalam rangka mencapai suatu tujuan yang diinginkan. Dimasa modern sekarang dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan sekolah tidak terlepas dari administrasi, pada dasarnya tugas dari administrasi yaitu menghimpun, mengolah, dan menyimpan data. Yang mana dalam menjalankan administrasi sekolah maka diperlukanlah tenaga penggerak (SDM) yang terlibat langsung didalamnya, yang mana menjadi salah satu sumber daya penting dalam menjalankan aktivitas yang berada di sekolah yang biasa disebut dengan tenaga administrasi sekolah.

Administrasi adalah suatu proses yang mengatur dan melibatkan berbagai individu yang memanfaatkan sumber daya dan alat, di mana proses keseluruhan dan kegiatan-kegiatan bersama yang perlu dilaksanakan oleh semua pihak terkait dengan tanggung jawab pendidikan.<sup>1</sup>

Dalam pendidikan, istilah manajemen sekolah tak jarang disandingkan dengan administrasi sekolah. Dalam hal fungsi dasarnya, baik manajemen dan administrasi memiliki peran yang serupa, yaitu sebagai pengelola. Sehingga banyak

---

<sup>1</sup> Tri Yuni Hendrawati, *Administrasi Pendidikan*, (Lampung: STKIP Muhammadiyah Pringsewu, 2015), 10.

orang yang menganggap manajemen dan administrasi sebagai dua konsep yang berkaitan serta penggunaannya mampu saling menggantikan. Menurut Mujammil Qomar Manajemen Pendidikan Islam adalah “suatu proses pengelolaan lembaga yang berlandaskan prinsip-prinsip islami dengan cara melibatkan pemanfaatan sumber belajar dan berbagai aspek lain yang berkaitan dengan tujuan untuk mencapai hasil pendidikan islam yang efektif dan efisien”.<sup>2</sup> Manajemen pendidikan juga dapat dipahami sebagai aktivitas memadukan sumber-sumber pendidikan agar terpusat dalam usaha mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan sebelumnya.<sup>3</sup> Adapun elemen yang memiliki peranan penting adalah manusia sebagai alat manajerial, karena dapat menentukan arah suatu lembaga meliputi penentuan kebijakan, strategi, tujuan, pelaksanaan, sampai evaluasi sebuah lembaga. Dapat disimpulkan bahwa kualitas sumber daya manusia dalam lembaga pendidikan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan lembaga tersebut. Hal ini dapat dicapai melalui pengelolaan yang baik dan upaya untuk terus meningkatkan kualitas sumber daya tersebut.<sup>4</sup>

Tenaga Administrasi sekolah merupakan salah satu komponen penting yang melengkapi sistem di sekolah, bisa disebut sebagai administrator sekolah yang ikut serta terlibat dalam melancarkan proses kegiatan belajar mengajar. Meskipun berperan sebagai tenaga pelengkap dalam melancarkan proses pendidikan, akan tetapi keberadaan tata usaha juga sangat penting. Sesuai dengan ketentuan yang

---

<sup>2</sup> Rahmat Hidayat & Candra Wijaya, *Ayat – Ayat Alquran Tentang Manajemen Pendidikan Islam* (Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia, 2017), 7.

<sup>3</sup> Anwar Sewang, *Manajemen Pendidikan*, (Malang: Wineka Media, 2015), 19.

<sup>4</sup> Maghiroh & Sedy Santosa, “Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Mutu Perguruan Tinggi Universitas Darussalam Gontor”, dalam *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*, Vol. 9 No. 2 November, 2020, 18.

termuat dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 mengenai Sistem Pendidikan Nasional, Pasal 39 ayat 1 menggarisbawahi bahwa “Tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan dan pelayanan teknis untuk yang bertujuan mendukung proses pendidikan pada satuan pendidikan”.<sup>5</sup>

Selain itu, ditetapkannya sebuah peraturan mengenai tenaga administrasi melalui Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008:

Standar tenaga administrasi sekolah/madrasah mencakup kepala tenaga administrasi, pelaksana urusan dan petugas layanan khusus sekolah/madrasah. Untuk dapat diangkat sebagai tenaga administrasi di sekolah/madrasah, seseorang wajib memenuhi standar tenaga administrasi sekolah/madrasah yang berlaku secara nasional.<sup>6</sup>

Sebagaimana ketentuan dalam undang-undang yang telah ditetapkan oleh pemerintah, maka dapat dijadikan sebuah pedoman bagi tenaga kependidikan dalam melaksanakan kegiatan administrasi. Yang mana tujuan administrasi yaitu untuk menyediakan sistematis kerja dalam mengelola pendidikan, sehingga tugas-tugas operasional dalam pendidikan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien menuju sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan.<sup>7</sup>

Ketatausahaan menjadi salah satu pilar penting yang ada di sekolah dalam memfasilitasi bidang kesiswaan, kurikulum, kepegawaian, sarana prasarana dan lainnya. Menurut Siagian administrasi merujuk pada seluruh proses kerja sama dua orang atau lebih dalam suatu penelitian dengan tujuan mencapai sasaran yang telah

---

<sup>5</sup> Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-undang RI No. 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional, pasal 39 ayat 1.

<sup>6</sup> Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.

<sup>7</sup> Siti Maisaroh & Danuri, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Palembang: Tunas Gemilang Press, 2020), 15.

ditentukan.<sup>8</sup> Ketatausahaan memiliki peran penting, karena dapat mendukung dan mempermudah berbagai sub-sistem lainnya, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Dengan kata lain, tugas seorang tata usaha sekolah adalah memberikan layanan kepada warga sekolah yang membutuhkan bantuan dalam penyediaan data informasi yang diperlukan.

Dalam melaksanakan pelayanan administrasi persuratan maupun pengarsipan seorang administrator harus benar-benar memperlakukan *stakeholder* dengan sebaik-baiknya. Al Qur'an bisa menjadi sebuah pegangan/pedoman dalam melaksanakan tugasnya sebagai seorang administrator di sekolah.

Allah Swt berfirman dalam Q.S Al Insyiqaq/84: 7-9.<sup>9</sup>

فَأَمَّا مَنْ أُوتِيَ كِتَابَهُ بِيَمِينِهِ { ٧ } فَسَوْفَ يُحَاسَبُ حِسَابًا يَسِيرًا { ٨ } وَيَنْقَلِبُ  
إِلَىٰ أَهْلِهِ مَسْرُورًا { ٩ }

Menurut Ibnu Al-Qurthubi dalam tafsirnya ayat ini menerangkan tentang “orang mukmin”. Apabila kita merujuk pada Tafsir Kemenag RI, ayat ini menjelaskan tentang golongan/kelompok yang menerima catatan dengan tangan kanannya yang berisi apa saja yang telah dikerjakannya, maka ia akan dihisab dengan mudah dan ringan.<sup>10</sup>

Dalam proses pelayanan administrasi tentunya kita harus bisa mencatat proses administrasi yang baik dengan mengedepankan tata cara dalam beradministrasi. Bijak dalam menjalankan proses administrasi dengan mengedepankan

---

<sup>8</sup> Mohammad Mustari, *Administrasi dan Manajemen Pendidikan Sekolah*, (Bandung: Prodi S2 Studi Agama-Agama UIN Sunan Gunung Djati, 2022), 1.

<sup>9</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Yayasan Penyelenggara Penerjemah Penafsiran Al-Qur-'an, 1971), 1040.

<sup>10</sup> Departemen Agama RI, “*Al-Qur'an dan Tafsirnya*”, (Jakarta: Widya Cahaya, 2011), 603.

kepentingan *Stakeholder*. Selain itu, tidak mencurangi proses catat-mencatat untuk kepentingan pribadi atau kelompok. Hal itu agar kita masuk ke dalam orang-orang yang beruntung karena sebagai seorang administrator muslim pun harus menjalankan tugas semata-mata karena Allah Swt.

Memberikan pelayanan terbaik kepada sesama adalah sebuah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu menuju kebaikan bagi siapa pun yang melakukannya. Hal ini menjadi contoh nyata tentang bagaimana sikap petugas administrasi dalam memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh warga sekolah.

Kegiatan pelayanan memegang peranan yang sangat krusial dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Pelayanan berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan, sebagai aktivitas yang secara langsung terlibat dalam proses menggunakan barang dan jasa termasuk didalamnya mengambil keputusan selama masa persiapan dan penentuan kegiatan yang datang.<sup>11</sup> Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas di sekolah, khususnya tenaga administrasi, perlu melakukan perbaikan dan meningkatkan mutu pelayanan pendidikan. tenaga administrasi sekolah harus memberikan pelayanan yang baik guna memenuhi kebutuhan seluruh warga sekolah. Jika kinerja mereka selaras dengan standar yang telah ditetapkan, maka hal ini akan mendukung tuntunan pemerintah terhadap pendidikan yang berkualitas.

---

<sup>11</sup> Wildana Rahma Said & Syamsurijal Bahri, "Manajemen Layanan Ketatausahaan di Sekolah Menengah Atas Negeri", dalam *Jurnal Administrasi Kebijakan dan Kepemimpinan Pendidikan Universitas Negeri Makassar*, Vol.3 No. 1 Juni, 2022, 27.

Namun, secara umum banyak kendala yang ditemukan dalam proses pelayanan administrasi di sekolah. Misalnya mengartikan ketatausahaan hanya sebatas komponen pendukung di sekolah, padahal tidak hanya itu. Tetapi, tata usaha atau tenaga administrasi sebagai “Jantung Sekolah” tidak bisa memberikan pelayanan secara maksimal akibat kurangnya perhatian, hal ini dapat berdampak pada penurunan kualitas administrasi di sekolah. Selanjutnya, kendala lain yang sering dihadapi oleh lembaga pendidikan adalah terbatasnya jumlah tenaga administrasi sekolah. Hal ini sering menyebabkan adanya rangkap jabatan, yang pada gilirannya mengakibatkan kegiatan keadministrasian tidak berjalan optimal. Selain itu, lembaga pendidikan juga sering menghadapi keterbatasan sarana dan prasarana, kondisi lingkungan kerja yang kurang mendukung, serta kompetensi yang tidak sesuai, dan berbagai tantangan lainnya.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, para pembuat kebijakan pendidikan perlu memberikan perhatian khusus kepada tenaga administrasi sekolah. Tanpa tata kelola yang baik, sekolah akan menghadapi kesulitan dalam mencapai tujuan pendidikan dan pembelajaran yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, agar tenaga administrasi sekolah dapat meningkatkan kinerjanya, mereka harus melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawabnya sebagai tenaga kependidikan dengan seoptimal mungkin.

Berdasarkan peninjauan awal yang dilakukan bersama Ustadz Reza sebagai Kepala Tata Usaha di SD Plus Citra Madinatul ilmi tentang kondisi Tata Usaha di sekolah serta pelayanan persuratan dan pengarsipan dijelaskan bahwa “keadaan Tata Usaha di SD Plus Citra Madinatul Ilmi dijalankan oleh 3 tenaga kependidikan

dengan tugas masing-masing seperti (1) Kepala Tata Usaha dengan tugas tambahan Operator Dapodik (Data Pokok Pendidikan) yang menangani segala data pendidikan di sekolah, (2) Staff Kepegawaian dengan tugas tambahan Bendahara BOS, selain menangani keperluan pegawai juga bertugas dalam pengelolaan dana BOS untuk sekolah, (3) Bendahara Sekolah yang bertugas tentang pembiayaan sekolah yang berhubungan dengan yayasan. Kemudian seluruh staff tersebut juga bekerjasama dalam pelayanan persuratan maupun pengarsipan disekolah sebagai bentuk tugas didalam Tata Usaha".<sup>12</sup>

Dari hasil peninjauan yang penulis lakukan di SD Plus Citra Madinatul Ilmi jumlah tenaga administrasi berjumlah 3 orang dan jumlah siswanya sebanyak 456 orang.<sup>13</sup> Berdasarkan pengamatan setiap tenaga administrasi menjalankan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab masing-masing seperti Bendahara Sekolah, Bendahara BOS, dan Staf TU atau Operator Sekolah. Sehingga proses pelayanan administrasi berjalan dengan baik. Merujuk pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, pelaksana urusan administrasi kepegawaian berpendidikan minimal lulusan SMA/SMK/MA/MAK atau yang sederajat, dan dapat diangkat apabila jumlah tenaga pendidik dan kependidikan minimal 50 orang.<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup> Reza Fitriadi, Kepala TU & Operator Sekolah SD Plus Citra Madinatul Ilmi, *Wawancara*. Kantor Tata Usaha, Tanggal 23 Januari 2024.

<sup>13</sup> Sumber: *Data SD Plus Citra Madinatul Ilmi*, 2024.

<sup>14</sup> Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah. Pelaksana Urusan Administrasi Kepegawaian.

Seperti teori yang ditemukan bahwa ruang lingkup tata usaha meliputi kegiatan organisasi, kepegawaian, akuntan, data dan informasi, serta kearsipan.<sup>15</sup> Dari teori ini jika digambarkan pada keadaan di SD Plus Citra Madinatul Ilmi yang tenaga administrasi hanya terdiri dari 3 orang diantaranya Kepala Tata Usaha dengan tugas tambahan sebagai Operator Dapodik, Staf Kepegawaian dengan tugas tambahan Bendahara BOS, dan Bendaha Sekolah. Hal ini sesuai dengan teori yang ditemukan bahwa ruang lingkup di Tata Usaha meliputi kegiatan organisasi dan informasi yang di tangani oleh Kepala TU kemudian kepegawaian yang di tangani oleh Staff Kepegawaian, kemudian akuntan atau keuangan di tangani oleh Bendahara Sekolah dan kegiatan arsip saling membantu dalam prosesnya.

Dari hasil peninjauan diatas yang dilakukan penulis, bahwa pelayanan yang ada di SD Plus Citra Madinatul Ilmi Berjalan dengan baik dan seharusnya, para staf yang ada merupakan para ahli di bidangnya masing-masing. Namun, banyak nya jumlah *stakeholder* yang ada disekolah sering kali menyebabkan para tenaga administrasi kewalahan dalam melayani, dikarenakan terbatasnya jumlah staf tenaga administrasi yang ada. Selain itu mereka bertugas dalam berbagai bidang, baik bekerja sama dengan kepala sekolah dan guru atau bekerja sendiri. Hal ini memang layak menjadi perhatian, sebab selama ini yang disorot adalah guru dan permasalahannya, juga kepala sekolah dan pelajar, tapi untuk tata usaha sekolah apakah sudah cukup perhatian atas apa yang mereka kerjakan.

---

<sup>15</sup> Hilal Mahmud, *Administrasi Pendidikan (Menuju Sekolah Efektif)*, (Sulawesi Selatan: Aksara Timur, 2015), 16.

Berdasarkan pada konteks latar belakang tersebut, penulis merasa tertarik untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut guna memahami sejauh mana tenaga administrasi sekolah berperan dalam memberikan pelayan. Dengan motivasi ini, penulis memilih judul penelitian **“Pelayanan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan di SD Plus Citra Madinatul Ilmi”**.

## **B. Definisi Operasional**

Agar tidak terjadi kesalahan persepsi dari judul penelitian ini, perlu adanya penegasan batasan istilah-istilah yang terdapat dalam judul penelitian ini, penegasan istilah ini untuk membatasi ruang lingkup permasalahan sesuai dengan tujuan penelitian dalam fokus penelitian ini, maka penulis akan mendeskripsikan beberapa istilah yang perlu dijelaskan yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan administrasi berarti aktivitas memenuhi kebutuhan administrasi warga sekolah atau masyarakat, baik berupa pengurusan dokumen, izin, surat-surat, informasi dan sebagainya. Menurut Kotler dan Keller memaknai pelayanan sebagai semua tindakan yang tidak berwujud dan tidak menawarkan kepemilikan apapun yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lainnya, pelayanan bisa dikatakan sebagai tindakan atau kinerja yang diberikan kepada orang lain.<sup>16</sup>
2. Surat merupakan salah satu sarana informasi dan komunikasi tertulis untuk menyampaikan informasi dari pihak (orang, instansi, atau organisasi) informasi yang ada di dalam surat dapat berupa pemberitahuan, pernyataan, permintaan,

---

<sup>16</sup> Amirul Mustofa, Sri Roekminiati, Damajanti Sri Lestari, *“Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat”*, (Surabaya: Jakad Media, 2019), 24-25.

laporan, pemikiran, sanggahan, dan sebagainya.<sup>17</sup> Persuratan berarti suatu kegiatan yang berkaitan dengan pembuatan, pengiriman, dan penerimaan surat masuk atau dokumen lainnya

3. Arsip berarti kumpulan warkat yang disimpan secara sistematis karena mempunyai kegunaan agar setiap kali diperlukan dapat secara cepat ditemukan kembali. Sedangkan warkat itu sendiri adalah setiap catatan tertulis atau bergambar yang membuat keterangan-keterangan mengenai suatu hal atau peristiwa yang dibuat orang untuk membantu ingatan.<sup>18</sup> Pengarsipan merupakan suatu aktivitas untuk mengumpulkan, mengolah, meyimpan, memelihara, dan mengatur arsip atau dokumen-dokumen penting dalam suatu lembaga/sekolah.

### **C. Fokus Masalah**

Berdasarkan konteks penelitian yang telah diuraikan diatas, fokus masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini dapat difokuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelayanan administrasi persuratan dan pengarsipan di SD Plus Citra Madinatul Ilmi.
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi persuratan dan pengarsipan di SD Plus Citra Madinatul Ilmi.

---

<sup>17</sup> Whike Dwi Andanai & Lailatus Sa'adah, "*Manajemen Administrasi Persuratan Sederhana*", (Jombang: LPPM Universitas KH. A Wahab Hasbullah, 2021), 1.

<sup>18</sup> Khaerudin, "Kontribusi Manajemen Kearsipan Terhadap Kualitas Layanan Tenaga Pendidik di MTsN Kota dan Kabupaten Serang", dalam *Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, Vol 4, No. 02, Desember 2018, 251-262.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan memahami pelayanan administrasi persuratan dan pengarsipan di SD Plus Citra Madinatul Ilmi.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi persuratan dan pengarsipan di SD Plus Citra Madinatul Ilmi.

#### **E. Signifikansi Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan dalam beberapa aspek, yaitu:

1. Segi Teoritis
  - a. Memungkinkan pemahaman yang lebih baik mengenai pelayanan persuratan dan pengarsipan di SD Plus Citra Madinatul Ilmi.
  - b. Memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi.
2. Segi Praktis
  - a. Bagi kepala sekolah dan kepala tata usaha, penelitian ini diharapkan dapat menjadikan sumber informasi yang positif dan inovatif, yang dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan administrasi di bidang ketatausahaan.
  - b. Bagi tenaga administrasi/tata usaha, penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan produktivitas dan kinerja mereka dalam mengelola administrasi personalia.

- c. Bagi penulis, penelitian ini akan menambah pengetahuan dan wawasan mengenai pelayanan administrasi di bidang persuratan dan pengarsipan.

## **F. Penelitian Terdahulu**

Salah satu alasan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk mengkaji penelitian-penelitian terdahulu yang relevan. Penelitian-penelitian tersebut memiliki hubungan erat dengan tema yang diangkat, meskipun berbeda dalam hal objek dan lokasi penulisan. Dengan demikian, terdapat baik persamaan maupun perbedaan dalam hasil yang diperoleh. Penelitian-penelitian terdahulu yang penulis rujuk antara lain adalah:

1. Skripsi mahasiswi IAIN Ponorogo, tahun 2023, dengan judul “Manajemen Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan di MAN 3 Madiun” penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif serta berfokus pada kualitas pelayanan administrasi, yang mana persamaan dengan milik penulis adalah sama-sama berfokus pada pelayanan administrasi. Kemudian untuk perbedaannya penelitian ini berfokus pada perencanaan dan pelaksanaan, serta kendala-kendala ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.<sup>19</sup> Sedangkan penelitian yang dimiliki penulis ini berfokus pada pelayanan administrasi serta hal-hal yang mempengaruhi pelayanan urusan persuratan dan pengarsipan.

---

<sup>19</sup> Eva Zulaikah, *Manajemen Ketatausahaan Dalam Meningkatkan Kualitas pelayanan Administrasi Pendidikan di MAN 3 Madiun*, Skripsi, Fakultas tarbiyah dan Ilmu Keguruan, IAIN Ponorogo, 2023.

2. Skripsi mahasiswi UIN Antasari Banjarmasin, tahun 2022, dengan judul “Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Pada SMP Negeri 23 Banjarmasin”. Fokus penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap pelayanan administrasi, yang mana persamaan dengan milik penulis adalah sama-sama berfokus pada pelayanan administrasi. kemudian untuk perbedaannya penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini lebih berfokus pada kinerja pegawai, kualitas pelayanan, serta pengaruh signifikan pegawai tata usaha.<sup>20</sup> Sedangkan penelitian yang dimiliki penulis ini menggunakan penelitian kualitatif yang berfokus pada proses kegiatan layanan administrasi serta hal-hal yang mempengaruhi pelayanan urusan persuratan dan pengarsipan.
3. Skripsi mahasiswi UIN Sultan Syarif Kasim Riau, tahun 2022, dengan judul “Pelaksanaan Adminisrasi Surat Menyurat dan Kearsipan di Sekolah MAN 2 Kampar”. Penelitian tersebut menggunakan penelitian kualitatif yang berfokus pada pelaksanaan surat menyurat dan kearsipan yang mana persamaan dengan penulis adalah sama-sama berfokus pada masalah persuratan dan pengarsipan.<sup>21</sup> Kemudian untuk perbedaannya dengan penulis penelitian ini berfokus pada pelaksanaan, sedangkan penelitian penulis berfokus pada pelayanan

---

<sup>20</sup> Lusia Alvionita, *Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Pada SMP Negeri 23 Banjarmasin*, Skripsi, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, UIN Antasari, 2022.

<sup>21</sup> Sru Nurul Lailiyah, *Pelaksanaan Administrasi Surat Menyurat dan Kearsipan di Sekolah MAN 2 Kampar*, Skripsi, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2022.

administrasi serta hal-hal yang mempengaruhi pelayanan urusan Persuratan dan pengarsipan.

4. Skripsi mahasiswi UIN Alauddin Makassar, 2021, dengan judul “Pengaruh Manajemen Tata Usaha Terhadap Peningkatan Layanan Administrasi di SMP Negeri 15 Makassar”. Penelitian ini berfokus pada layanan administrasi, yang memiliki kesamaan dengan penelitian yang telah dilakukan penulis sebelumnya. Namun, perbedaannya terletak pada penggunaan metode penelitian kuantitatif, yang menekankan analisis pengaruh manajemen tata usaha terhadap layanan administrasi.<sup>22</sup> Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis ini mengadopsi metode kualitatif dengan fokus pada pelayanan administrasi serta hal-hal yang mempengaruhi pelayanan urusan pengarsipan dan persuratan.

### **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini dirancang untuk mencegah kesalahan dalam penyusunan, sehingga kita dapat terhindar dari kesalahan ketik dalam penyajian pembahasan masalah. Berikut adalah sistematika penulisan proposal skripsi ini:

BAB I Pendahuluan, pada bab ini akan dibahas berbagai aspek penting untuk memahami penelitian ini. Dimulai dengan latar belakang masalah, definisi operasional, fokus penelitian, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, dan sistematika penulisan.

---

<sup>22</sup> Cece Afrilia, *Pengaruh Manajemen Tata Usaha Terhadap Peningkatan Layanan Administrasi di SMP Negeri 15 Makassar*, Skripsi, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, UIN Alauddin, 2021.

BAB II kajian teori dan kerangka berpikir, bab ini menguraikan pemaparan kajian teori dan kerangka berpikir mengenai pembahasan tentang teori-teori Pelayanan, Administrasi Persuratan dan Pengarsipan, hal-hal yang mempengaruhi pelayanan yang berkaitan dengan masalah penelitian.

BAB III Metode Penelitian, berisi berbagai aspek penting dalam penelitian, termasuk Jenis dan Pendekatan yang digunakan, lokasi penelitian, serta subjek dan objek yang diteliti. Selain itu, bagian ini juga menjelaskan tentang data dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data yang diterapkan. Tak ketinggalan, penjelasan mengenai teknik validitas dan kebasahan data juga akan diuraikan dengan lengkap.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, berisi temuan-temuan dari penelitian dan memberikan analisis mendalam terkait hasil tersebut. Penjelasan akan disampaikan secara terperinci dalam subbab, memastikan bahwa semua aspek dari hasil penelitian dan diskusinya dipahami dengan jelas.

BAB V Penutup, menyimpulkan keseluruhan penelitian dengan penjabaran kesimpulan dan saran yang relevan. Bagian akhir dari penelitian ini juga mencakup daftar pustaka, lampiran-lampiran yang mendukung, serta riwayat hidup penulis.