

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Manajemen Kearsipan**

##### **1. Pengertian Manajemen**

Manajemen merupakan proses yang khas bertujuan untuk mencapai suatu tujuan dengan efektif dan efisien menggunakan sumber daya yang ada. Menurut Terry “Management is Performance of coneiving desired result by means of graouuf consisting of utilizing human talent and resources”. Ini dapat dipahami bahwa manajemen adalah kemampuan mengarahkan dan mencapai hasil yang diinginkan dengan pemberdayaan manusia dan sumber daya lainnya.<sup>15</sup>

Manajemen cenderung dikatakan sebagai ilmu, dimaksudkan bahwa seorang yang belajar manajemen tidak pasti akan menjadi manajer yang baik, dengan kata lain untuk menjadi manajer yang baik, haruslah mempunyai bakat sebagai seorang pemimpin, disamping belajar ilmu pengetahuan manajemen. Manajemen itu memenuhi syarat sebagai ilmu pengetahuan untuk mencari kebenaran. <sup>16</sup>Menurut George R. Terry menyatakan bahwa manajemen merupakan sebuah kegiatan, pelaksanaannya adalah manajing dan orang yang melakukannya disebut manajer menangani tugas-tugas baru yang seluruhnya bersifat “manajerial” yang penting diantaranya adalah menghentikan kecenderungan untuk melakukan segala, sesuatu seorang diri saja.

---

<sup>15</sup> Syafaruddin, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*, ( Jakarta: Ciputat Press, 2005), 41.

<sup>16</sup> Misbah Ulmunir, *Suplemen Mata Kuliah 1 Manajemen pendidikan*, (Yogyakarta: Jurusan Kependidikan Islam, Fakultas Tarbiyah, UIN Sunan Kalijaga, 2006), 20.

<sup>17</sup>Menurut Ricky W. Griffin manajemen sebagai suatu rangkaian aktivitas (termasuk perencanaan, pengambilan keputusan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian) yang diarahkan pada sumber-sumber daya organisasi (manusia, finansial, fisik, dan informasi) dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.<sup>18</sup>

## 2. Pengertian Arsip dan Kearsipan

Kata arsip berasal dari bahasa Indonesia diserap dari bahasa Belanda *archieff* yang secara etimologi berasal dari bahasa Yunani yang artinya peti untuk menyimpan sesuatu. Pengertian arsip awalnya menunjukkan tempat atau ruang penyimpanan arsip, namun saat ini penyimpanan arsip lebih cenderung sebagai catatan atau surat yang memiliki nilai kegunaan yang perlu untuk disimpan dengan sistem kearsipan.

Dalam bahasa Latin, kata arsip disebut *felum* (bundle) yang berarti benang atau tali. Kala itu benang atau tali digunakan untuk mengikat kumpulan lembaran tulisan atau catatan agar ringkas dan mudah dicari jika diperlukan. Dahulu arsip identik dengan warkat yang berasal dari bahasa Arab yang berarti surat, namun dalam perkembangan lebih lanjut pengertian warkat adalah lembaran yang berisi keterangan atau informasi yang mempunyai arti dan kegunaan. Indrawan dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Personalia dan Kearsipan Sekolah*, menjelaskan bahwa:

---

<sup>17</sup> George R. Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 9.

<sup>18</sup> Ricky W. Griffin, *Manajemen*, (Jakarta: Erlangga, 2004), 7.

“Arsip adalah naskah tertulis yang di dalamnya memuat keterangan-keterangan penting. Arsip sangat berperan penting dalam suatu lembaga pendidikan, yaitu sebagai penyajian informasi maupun pusat ingatan bagi seorang pimpinan untuk dapat merumuskan kebijakan dan membuat keputusan, maka untuk memberikan atau menyajikan informasi yang akurat dan lengkap harus memiliki prosedur tertentu dan sistem yang baik dalam pengelolaan kearsipannya. Proses yang sedemikian itu dapat menciptakan arsip apapun jenisnya baik yang tekstual maupun yang non tekstual.”<sup>19</sup>

Menurut Gie “arsip adalah suatu kumpulan warkat yang disimpan secara sistematis karena mempunyai suatu kegunaan agar setiap kali diperlukan dapat secara cepat ditemukan kembali”. Jadi sebagai intinya arsip adalah kumpulan warkat, dan warkat-warkat ini harus memenuhi syarat, yaitu disimpan secara sistematis, masih mempunyai suatu kegunaan dan dapat ditemukan secara cepat.<sup>20</sup>

Menurut Maulana dalam buku Sattar yang berjudul Manajemen Kearsipan, menjelaskan bahwa:

“Arsip adalah tulisan yang dapat memberikan keterangan tentang kejadian-kejadian dan pelaksanaan organisasi, yang kemudian dapat berwujud surat menyurat, data-data (bahan-bahan yang dapat memberi keterangan) berupa barang cetakan, kartu-kartu, lembar dan buku catatan yang berisi koresponden, peraturan pemerintah dan lain sebagainya yang

---

<sup>19</sup> Irjus Indrawan, dkk. *Manajemen Personalia dan Kearsipan Sekolah*, 7

<sup>20</sup> The Liang Gie, *Administrasi Perkantoran Modern*, (Yogyakarta: Liberty, 2000), 118

diterima atau dibuat sendiri oleh tiap lembaga, baik pemerintah maupun swasta, kecil atau besar.”<sup>21</sup>

Berdasarkan definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa arsip adalah segala dokumen yang berisi keterangan atau informasi yang mempunyai arti dan kegunaan, arsip hendaklah disimpan secara sistematis karena mempunyai suatu kegunaan agar setiap kali diperlukan dapat secara cepat ditemukan kembali.

### **3. Jenis Arsip**

Berdasarkan fungsi dan kegunaanya, arsip dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu arsip dinamis dan arsip statis. Arsip dinamis adalah arsip yang digunakan secara langsung dalam kegiatan pencipta arsip dan disimpan selama jangka waktu tertentu. Yang termasuk ke dalam arsip dinamis, yaitu:

- a. Arsip vital, yaitu arsip yang keberadaannya merupakan persyaratan dasar bagi kelangsungan operasional pencipta arsip, tidak dapat diperbarui, dan tidak bisa tergantikan dengan yang baru apabila arsip rusak dan hilang.
- b. Arsip aktif, yaitu arsip yang frekuensi penggunaannya tinggi dan/atau terus menerus.
- c. Arsip inaktif, yaitu arsip yang frekuensi penggunaannya telah menurun.

Adapun arsip statis adalah arsip yang dihasilkan oleh pencipta arsip karena memiliki nilai guna kesejarahan, telah habis retensinya, dan berketerangan dipermanenkan yang telah diverifikasi, baik secara

---

<sup>21</sup> Sattar, *Manajemen Kearsipan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), 4-5.

langsung maupun tidak langsung oleh Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) dan/atau lembaga kearsipan. Arsip statis ini tidak dipergunakan secara langsung untuk perencanaan, penyelenggaraan kehidupan kebangsaan dan umumnya, ataupun untuk penyelenggaraan sehari-hari administrasi Negara. Dalam kaitan ini, penyelenggara kearsipan wajib melakukan kegiatan pengumpulan, penyimpanan, 40 perawatan, penyelamatan, penggunaan, dan pembinaan atas pelaksanaan serah arsip dalam satu kesatuan sistem kearsipan<sup>22</sup>

#### **4. Tujuan Manajemen Kearsipan**

Tujuan umum manajemen kearsipan adalah untuk menyatukan informasi, memudahkan akses dan penemuan kembali informasi saat dibutuhkan, mengamankan arsip (fisik-informasinya), meningkatkan pemanfaatan dan pendayagunaan arsip. Manajemen kearsipan di lembaga pendidikan penting untuk menyelamatkan arsip, mengingat arsip sebagai satu bukti sebuah pertanggungjawaban aktivitas lembaga pendidikan, sekaligus sebagai warisan budaya bangsa, sehingga dapat menghindari hilangnya sumber informasi yang sangat berharga bagi perkembangan lembaga pendidikan kedepan, diperlukan adanya pengelolaan yang tepat, sehingga tercipta efektivitas dan efisiensi serta meningkatkan produktivitas bagi lembaga terkait.

Secara umum tujuan manajemen kearsipan adalah sebagai berikut:

- a. Terciptanya sistem informasi kearsipan berwawasan teknologi mutakhir sehingga mudah diakses dan terstruktur.

---

<sup>22</sup> Sambas Ali Muhidin dan Hendri Winata, *Manajemen Kearsipan untuk Organisasi Publik, Bisnis, Sosial, Politik, dan Kemasyarakatan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2020), 5.

- b. Penyimpanan arsip tertata secara sistematis, tahap pertahap arsip secara kronologinya semua ada, sehingga akan lebih mudah untuk ditemukan kembali pada saat dibutuhkan.
- c. Arsip yang tersimpan terpercaya, dokumennya vital, ada sumber aslinya serta dapat dipertanggung jawabkan.
- d. Meningkatkan kemampuan kinerja arsip di sekolah agar tercapai efektivitas dan efisiensi, khususnya dalam bidang administrasi.
- e. Menghasilkan sistem pengumpulan dan penyajian informasi kearsipan yang akuntabel untuk menunjang kelancaran tugas di bidang administrasi<sup>23</sup>

## **5. Fungsi Manajemen kearsipan**

Manajemen Kearsipan dilakukan dengancara melalui fungsi-fungsi dari manajemen yang bentuknya yaitu aktivitas perencanaan kearsipan, pengorganisasian kearsipan, pengarahan kerja pegawai kearsipan dan pengawasan terhadap kegiatan pokok kearsipan.

Adapun fungsi- fungsi manajemen kearsipan itu ialah :

### **a. Fungsi Perencanaan**

Perencanaan adalah rangkaian kegiatan merumuskan dan menentukan berbagai kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan. oleh karena itu dalam melakukan perencanaan, kita harus benar-benar memikirkan hal-hal buruk atau kendala yang mungkin terjadi dalam pelaksanaan kegiatan yang direncanakan, serta memikirkan alternatif yang dilakukan untuk menghadapi kendala yang terjadi. Fungsi perencanaan dalam bidang

---

<sup>23</sup> Sri Mutmainnah, dkk, *Manajemen Arsip Perguruan Tinggi*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), 5-6.

kearsipan dilakukan dengan menyusun pola klasifikasi arsip, kode, dan indeks, menyusun pemrosesan surat masuk dan keluar, menyusun jadwal retensi arsip dan perencanaan fasilitas atau perbekalan yang dibutuhkan untuk melaksanakan aktivitas kearsipan.

Yohannes Suraja menyimpulkan bahwa hal-hal yang harus diperhatikan dalam pembuatan perencanaan adalah :

1. Terlebih dahulu harus ditetapkan alternatif-alternatifnya
2. Harus realistis dan ekonomis
3. Harus memperhatikan koordinasi yang baik, agar tidak terjadi kesimpang siuran informasi antar pegawai
4. Perencanaan yang baik perlu pengalaman yang cukup
5. Perencanaan harus dapat menjadi landasan dan fungsi –fungsi manajemen<sup>24</sup>

Dalam perencanaan ini hendaknya manajer menyuruh pegawai kearsipan agar merencanakan bagaimana tata letak yang paling mudah untuk menyusun dokumen yang ada yang tidak memerlukan tata letak yang luas ataupun yang tidak memerlukan tempat pemborosan.

#### b. Fungsi pengorganisasian

Fungsi pengorganisasian merupakan proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, sumberdaya-sumberdaya yang dimiliki dan lingkungan yang melengkapinya. Fungsi pengorganisasian dalam manajemen kearsipan adalah dengan melaksanakan pembagian kerja, menentukan hubungan kerja intern unit

---

<sup>24</sup> Yohannes suraja, *Manajemen Kearsipan* ( Malang: Dioma: 2006). 67-69

kearsipan, dan antara unit pengarsipan dengan unit pengelola dalam organisasi.<sup>25</sup>

Manajer sebagai kepala dalam sebuah organisasi harus dapat membagi kerja kepada pegawai kearsipan agar dapat menyusun arsip atau dokumen dokumen dalam organisasi tersebut dengan baik dan benar. Sehingga ketika manajer atau kepala memerlukan dokumen sewaktu-waktu maka dokumen dengan cepat ditemukan oleh pegawai kearsipan.

#### c. Fungsi Pengarahan

Fungsi pengarahan dilakukan dengan motivasi oleh manajer kearsipan kepada para fungsi pegawainya, memelihara komunikasi atau hubungan kerja yang efektif. Fungsi pengarahan dalam kearsipan diberikan oleh pimpinan kepada pegawai kearsipan dengan cara memberikan motivasi dan memelihara komunikasi yang baik, serta menggerakkan pegawai kearsipan agar mau dan mampu bekerja yang baik dalam sebuah organisasi atau lembaga. Manajer hendaknya menjaga komunikasi yang baik dengan pegawai kearsipan agar manajer dapat mengarahkan pegawai kearsipan untuk tetap menjaga dan mampu bekerja di organisasi tersebut agar dokumen-dokumen penting tetap terjaga oleh pegawai kearsipan.<sup>26</sup>

#### d. Fungsi Pengawasan

Fungsi pengawasan adalah suatu upaya yang sistematis untuk menetapkan standart prestasi pada sarana perencanaan, merancang sistem umpan balik informasi, membandingkan prestasi yang terjadi dengan standart yang telah ditetapkan dan menentukan apakah telah terjadi penyimpangan.

---

<sup>25</sup>Ibid. 65

<sup>26</sup> Ibid. 67

Pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen kearsipan berguna untuk menunjang terciptanya sistem kearsipan yang baik. Oleh karena itu, orang yang mengelola sebuah sistem kearsipan haruslah orang yang memiliki kemampuan dalam bidang kearsipan sehingga ia mampu melaksanakan fungsi-fungsi manajemen kearsipan dengan optimal demi tercapainya tujuan organisasi. Fungsi pengawasan bagi kearsipan yaitu sebagai bahan untuk mengawasi apakah dokumen yang telah diarsip tetap dapat terjaga dengan baik dan dapat diperlukan ketika dokumen hendak diperlukan itulah pengawasan yang baik dan betul, manajer adalah orang yang paling tepat dalam mengawasi arsip dokumen yang ada disebuah organisasi. Menurut Kadarman langkah-langkah Pengawasan adalah : 1) Menetapkan Standart 2) Mengukur Prestasi Kerja 3) Membetulkan penyimpangan<sup>27</sup>

Pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen kearsipan berguna untuk menunjang terciptanya sistem kearsipan yang baik. Oleh karena itu orang yang mengelola sebuah sistem ia mampu melaksanakan fungsi-fungsi manajemen kearsipan dengan optimal demi tercapainya tujuan organisasi Menurut Nuraida terdapat banyak jenis arsip dalam ketata arsip yaitu:

1) Arsip dinamis

Arsip dinamis adalah arsip yang digunakan secara langsung dalam kegiatan kantor dalam setiap harinya, misalnya dalam kegiatan untuk perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian kegiatan oprisional instansi.

Arsip dinamis terdiri dari 2 macam:

a) Arsip aktif, yaitu arsip yang dipergunakan secara terus menerus dalam

---

<sup>27</sup> Meirinawati, Indah Prabawati, Jurnal *Manajemen Kearsipan untuk mewujudkan tata kelola administrasi perkantoran yang efektif dan efisien* (Prodi Ilmu Administrasi Negara: Universitas Negeri Surabaya) 180

kegiatan kantor dalam instansi.

- b) Arsip in-aktif , yaitu arsip yang sudah tidak dipergunakan lagi secara terus menerus dalam kegiatan kantor dalam suatu instansi.

## 2) Arsip statis

Arsip statis adalah arsip yang setiap hari dipergunakan dalam kegiatan kantor, tetapi tidak secara langsung arsip tersebut tetap harus disimpan secara historis, misalnya dalam kegiatan perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian kegiatan operasional instansi. Oleh karena itu penerapan pengklarifikasian arsip dalam suatu instansi menggunakan kombinasi dari beberapa sistem klarifikasi arsip yang bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat penemuan kembali apabila arsip tersebut sewaktu-waktu dibutuhkan.

## 6. Ruang lingkup manajemen kearsipan

Manajemen kearsipan merupakan sebuah sistem yang mencakup keseluruhan aktivitas dari siklus hidup arsip. Oleh karena itu ruang lingkup kearsipan merupakan segala kegiatan yang terjadi dalam pengelolaan kearsipan. Adapun indikator menurut Nuraida sebagai berikut <sup>28</sup>

### a. Tahap penciptaan

Tahap awal ini dokumen tersebut diciptakan/dibuat. Setelah itu dokumen tersebut digunakan sebagai media penyampai informasi atau dasar dalam pengambilan kebijakan. Pada tahap ini dokumen atau dokumen belum dikategorikan sebagai arsip.

### b. Tahap pengguna

---

<sup>28</sup> Zulkifli Amsyah, *Manajemen Sistem Informasi*. (Jakarta: Rineke Cipta, 2003), 102.

Walaupun dokumen atau warkat telah selesai dipergunakan, dokumen//warkat masih dibutuhkan untuk waktu yang akan datang. Pada tahap ini dokumen/ warkat tersebut bisa dikelompokkan sebagai arsip.

c. Tahap penyimpanan aktif

Dokumen atau warkat yang masih sering dipergunakan dalam berbagai kegiatan kantor di instansi perlu untuk disimpan di tempat penyimpanan arsip dengan dengan status aktif.

d. Tahap pemindahan menjadi penyimpanan in-aktif Arsip terkadang ada yang sudah tidak dipergunakan lagi dalam waktu kegiatan kantor dalam instansi, tetapi masih perlu untuk disimpan. Hal ini apabila sewaktu-waktu arsip tersebut dibutuhkan dalam kegiatan kantor. Arsip tersebut dapat dipindahkan menjadi arsip in-aktif.

e. Tahap pemusnahan atau pemindahan arsip historis Arsip dimusnahkan apabila dokumen/ warkat tersebut sudah tidak berguna lagi bagi kegiatan kantor dalam suatu instansi. Dengan pertimbangan dan alasan tertentu arsip yang tidak terpakai tetap dipakai tetap disimpan sebagai arsip kuno, misalnya karena alasan historis

## **7. Kriteria Manajemen Kearsipan**

Kriteria Manajemen Kearsipan yang baik banyak kita temui situasi pelayanan administrasi yang masih lamban ditengah era modern seperti sekarang. Oleh karena itu, kantor-kantor yang kegiatannya banyak berhubungan dengan pelayanan masyarakat diharapkan mempanyai sistem kearsipan yang dapat berjalan efisien dan efektif, jika tidak, pelayanan

masyarakat yang diberikan niscaya akan lamban dan tidak memuaskan sistem kearsipan yang baik mempunyai kriteria tertentu, yaitu :

- a. Tingkat pencapaian tujuan kearsipan yang tinggi, yakni arsip yang disimpan cenderung tidak ada yang rusak, tidak ada yang hilang, sehingga arsip yang benar dapat disediakan pada orang yang membutuhkan pada waktu yang cepat dan dengan biaya serendah rendahnya.
- b. Dari aspek unsur-unsur input, sistem kearsipan dalam keadaan baik apabila :
  - 1) Data dan informasi yang tersedia memenuhi syarat benar, lengkap, tepat dan relevan.
  - 2) Pejabat dan pegawai kearsipan mempunyai kompetensi dan harus cerdas, teliti, cekatan, dan rapi dalam melaksanakan kerja di bidang kearsipan.
  - 3) Peralatan yang ada harus lengkap macamnya, jumlahnya mencukupi, keadaanya baik, dan mengikuti perkembangan teknologi kearsipan.<sup>29</sup>
  - 4) Uang atau anggaran yang ada cukup untuk membiayai semua unsur input, proses kerja kearsipan, pemeliharaan, penyimpanan semua penyesunan arsip.
  - 5) Dari aspek proses atau rangkaian kegiatan kearsipan, sistem kearsipan yang baik ditandai dengan pelaksanaan, penciptaan , distribusi, pengguna, pemeliharaan, penyimpanan, dan penyusunan naskah dapat berjalan dengan sesuai prosedur dan metode kerja yang telah di tentukan yang dapat menjamin dihasilkan output yang benar.

---

<sup>29</sup> Zulkifli Amsyah, *Manajemen Kearsipan* (Jakarta: Gramedia Pustaka utama, 2005), 5.

- 6) Segi output dari proses kearsipan, arsipnya memenuhi ciri-ciri arsip sebagai arsip yang baik sebagai sekumpulan warkat yang mempunyai nilai guna dan disimpan secara sistematis, sehingga bila dibutuhkan dapat segera ditemukan kembali.

## **B. Pelayanan Administrasi**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan dalam hal ini, pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.<sup>30</sup>

Pelayanan yang terbaik yaitu melayani setiap saat, secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional, bahwa kualitas yang standar yang harus di capai oleh seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan pada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal atas pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan masyarakat.

Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya intangible (tidak

---

<sup>30</sup> Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gava Media, 2011), 36.

berwujud fisik) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksi data mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak. Pelayanan juga diartikan dengan jasa. Kualitas jasa merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas pelayanan berbeda dengan kualitas produk, terutama sifatnya yang tidak nyata (intangible) dan produksi serta konsumsi berjalan secara simultan. Sehingga, kualitas pelayanan adalah bagaimana tanggapan pelanggan terhadap jasa yang dikonsumsi atau dirasakannya.<sup>31</sup>

Menurut Sutopo dan Suryanto menyatakan bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan pendekatan :

- a. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan. Misalnya melakukan penelitian dengan metode pengamatan bagi para pegawai perusahaan tentang pelaksanaan pelayanan
- b. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan yang termasuk di dalamnya memperbaiki cara berfikir, perilaku, kemampuan, pengetahuan dan semua sumber daya manusia yang ada.
- c. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan. Pelayanan diartikan sebagai pemberi layanan keperluan orang

---

<sup>31</sup> Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu* (Ciawi Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), 47.

yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>32</sup>

Moerir berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila di dukung oleh beberapa faktor :

- 1) Kesadaran para pejabat dan pimpinan pelaksana
- 2) Adanya aturan yang memadai
- 3) Organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis
- 4) Pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum
- 5) Kemampuan dan ketrampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggungjawabkan
- 6) Tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas/pekerjaan pelayanan<sup>33</sup>.

a. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Menurut Tilaar ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pelayanan public antara lain :

- 1) Dedikasi dan disiplin Untuk memberikan sebuah pelayanan yang bermutu pada seseorang manusia haruslah mempunyai rasa pengabdian

---

<sup>32</sup> Hanifah Harsono, *Implementasi Kebijakan dan Politik*,(Bandung: Mutiara Sumber Widya, 2002),67

<sup>33</sup> Ibid,68-69

terdapat tugas dan pekerjaannya. Dalam aktivitas yang merupakan target proses pelayanan harus normatif dan idealis. Sebab seseorang yang memiliki dedikasi tinggi adalah manusia yang menyadari arti sebuah profesinya sendiri dan berusaha untuk mewujudkannya.

- 2) Jujur Kejujuran sangat penting, bukan hanya orang lain tetapi juga terhadap diri sendiri. Terhadap orang lain seorang manusia haruslah dapat bekerja sama berdasarkan kepada saling percaya. Kejujuran berhubungan dengan kemampuan sendiri kita harus jujur terhadap apa yang kita buat dan apa yang kita tidak perbuat. Inilah sikap yang tidak profesionalisme. Kejujuran profesionalisme akan menghasilkan produk yang unggul dan terus-menerus dapat bersaing. Sikap profesionalisme ini ditandai oleh seorang manusia unggul yang mengetahui kapan diri berdiri sendiri dan kapan dia harus bekerja sama.
- 3) Inovatif Seorang manusia unggul bukanlah seorang manusia ritun yang puas dengan hasil yang telah dicapai dan telah puas dengan status quo. Seorang manusia unggul adalah seseorang yang selalu gelisah dan 28 mencari sesuatu yang baru. Tetapi yang dapat juga menemukan mencari sesuatu yang baru. Tetapi yang dapat juga menemukan fungsi yang baru dan sesuatu penemuan.
- 4) Tekun Seorang manusia unggul adalah seseorang yang memfokuskan perhatian pada tugas dan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya atau suatu usaha yang sedang dikerjakan. Ketekunan akan menghasilkan sesuatu karena manusia unggul tidak akan berhenti

sebelum ia membuahkan sesuai dengan kehidupan yang mementingkan mutu.

- 5) Ulet Berkaitan dengan sikap ketun dan ulet, manusia yang unggul dengan hidup berdisiplin tidak mungkin seseorang yang ulet dan menggunakan jalan pintas dalam tugas dan pekerjaannya. Seseorang tekun dan ulet akan terus menerus melaksanakan tugasnya secara fokus sesuai dengan jadwal tanpa mencari jalan pintas dan merusak disiplin.
  - 6) Sumber daya manusia Sumber daya manusia merupakan aset yang dimiliki oleh instansi atau organisasi swasta maupun pemerintahan. Tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang handal dan profesional aktivitas suatu kantor akan memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap perkembangan atau pelayanan suatu organisasi.
  - 7) Kepemimpinan Merupakan salah satu kunci dalam menentukan terciptanya efisiensi dan efektifitas kerja, serta peningkatan kerja bawahan. Pimpinan dapat berperan dengan baik. Seorang pemimpin harus melakukan kegiatan dalam hal membimbing, mengarahkan perilaku bawahannya pada suatu tujuan tertentu.
- b. Peran Sumber Daya Manusia dalam Sistem Pelayanan

Dengan profesionalisme rendah yang terlihat dari indikator pelayanan tidak optimal, penggunaan waktu tidak produktif, belum optimalnya peran dan inovasi dalam menjalankan tugas. Faktor sumber daya manusia menjadi faktor penentu selain sistem dan kebijakan yang telah diterbitkan. Banyak orang mengatakan pada akhirnya sumber daya

manusialah yang menjalankan sistem pelayanan tersebut.<sup>34</sup>

Indikator rendahnya sumber daya manusia setidaknya tercermin dari tiga hal yakni kesejahteraan, penghargaan, dan sistem gaji pegawai negeri sipil. Pada tingkat yang sama pegawai tidak produktifitas tinggi dan rajin dengan pegawai negeri sipil yang malas dan tidak produktif dipastikan akan mendapat gaji yang sama jika masa golongan, dan ruang pangkat yang sama.

Perkembangan teknologi informasi turut menghantarkan suatu gagasan atau ide untuk diketahui dan secara tepat dan mudah. Pengetahuan yang tepat terhadap harapan dan kebutuhan masyarakat pada dasarnya dapat memberikan implikasi terhadap kemauan meningkatkan kompetensi, menggali potensi, dan cara baru untuk meningkatkan pelayanan.

Hubungan kerja yang jelas sebagai alat ukur kinerja lembaga untuk itu diperlukan tindakan konkrit untuk mempertegas institusi yang bertanggung jawab dalam menyusun norma, standar, dan prosedur kerja, mengelola informasi, mereview, menganalisa, merumuskan dan menetapkan indikator kerja.

Meningkatkan disiplin sumber daya manusia yang masih rendah dengan perubahan perilaku yang mendasar, hal itu terjadi melalui revitalitas pembinaankepegawaian dan proses pembelajaran dengan mebangun komitmen kuat dalam mengembangkan tugas sebagai pegawai negeri sipi, disertai pengembangan sistem pelayanan yang tepat dan efektif.

---

<sup>34</sup> Badril Munir Sukoco, *Manajemen Administrasi perkantoran modern* (Surabaya: Erlangga, 2007), 84

Perubahan untuk membangun pola perilaku aparatur yang berorientasi pada pelayanan membangun kemitraan antara pemerintah dengan masyarakat yang dilayani dalam penyelenggaraan pelayanan serta membangun organisasi pemerintah berdasarkan pada kepercayaan dan pengembangan sistem orientasi pada kepuasan masyarakat.

Perlunya standar pelayanan yang jelas meliputi prosedur, jangka waktu, dan kalau perlu biaya yang jelas guna mendorong terciptanya lembaga layanan yang teratur dengan membangun sistem standarisasi pelayanan mulai dari input, sampai dengan output pelayanan.<sup>35</sup>

Staf program didorong untuk membantu pelaksanaan dan pengembangan pelayanan keuangan memainkan peran penting dalam mewujudkan tingkat pemahaman dan kepekaan yang lebih baik maupun mentranfer pengetahuan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kecenderungan semakin beragamnya tuntutan para stakeholders baik internal dan eksternal yang tidak lagi sekedar nilai pelanggan (customer value) menekan organisasi untuk dapat menanggapi dengan cepat (responsiveness).

## **2. Administrasi**

Administrasi bersal dari bahasa latin yang terdiri dari kata “*ad*” dan “*ministrare*”. Kata “*ad*” mempunyai arti yang sama dengan kata “*to*” dalam bahasa inggris yang berarti “ke” atau “kepada”. Dan “*ministrare*” yang artinya dengan kata “*to serve*” atau “*to conduct*” yang berarti “melayani” membantu atau mengarahkan. Dalam bahasa inggris “*to*

---

<sup>35</sup> Abdul Choliq, *Pengantar Manajemen* ( Yogyakarta : Mitra Cendiki,2011), 36.

*administer*” berarti pula “mengatur memelihara (*to look after*) dan mengarahkan.<sup>36</sup>

Pengertian administrasi secara sempit sering disebut dengan ketatausahaan yang diartikan sebagai kegiatan penyusunan keterangan-keterangan secara sistematis dan pencatatan-pecatatan secara tertulis semua keterangan yang diperlukan dengan maksud memperoleh suatu ikhtiar mengenai keterangan-keterangan itu dalam keseluruhannya dan dalam hubungannya satu sama lainnya.<sup>37</sup>

Administrasi secara terminologi dapat diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya<sup>38</sup>.

Sedangkan Sondang P. Siagian mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.<sup>39</sup>

Menurut William H. Newman administrasi adalah sebagai bimbingan, kepemimpinan dan pengawasan dari pada usaha-usaha kelompok individu-individu terhadap tercapainya tujuan bersama<sup>40</sup>.

Jadi dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang telah ditetapkan atau

---

<sup>36</sup> Ngalim Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1991), 1

<sup>37</sup> Hadari Nawawi, *Administrasi Pendidikan* (Jakarta: Gunung Agung, 1984), 6

<sup>38</sup> Ahmad Rohani dan Abu Rahmadi, *Pedoman Penyelenggaraan administrasi pendidikan di Sekolah* (Jakarta: Bumi Aksara, 1991), 4

<sup>39</sup> Sondang P. Siagian, *Filsafat Pendidikan* (Jakarta: Haji Masagung, 1984), 3

<sup>40</sup> Handayaniingrat Soewarno, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen* (Jakarta: PT. Toko Gunung Agung, 1996), 2

ditentukan sebelumnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama.

### 3. Ruang lingkup Administrasi

Ruang lingkup (scope) administrasi meliputi segala hal yang pada dasarnya ditentukan pada pelaksanaan kegiatan atau usaha upaya berjalan dengan secara teratur dan tertib. Menurut Hadari dalam buku administrasi pendidikan bahwa secara umum ruang lingkup administrasi meliputi bidang-bidang kegiatan sebagai berikut:

a. Manajemen Administratif (*Administrative Management*)

Bidang kegiatan ini disebut juga *Management of Administrative function* yaitu kegiatan-kegiatan yang bertujuan mengarahkan agar semua orang dalam organisasi atau kelompok kerjasama mengerjakan hal-hal yang tepat sesuai dengan tujuan yang hendak di capai, dari manajemen administratif meliputi: Perencanaan atau *planning* Organisasi atau *organization* ,Bimbingan atau pengarahan atau (*direction* atau *commanding*), Koordinasi atau *coordination* ,Pengawasan atau *control*, dan Komunikasi atau *communication*.

b. Manajemen Operatif (*Operative Mangement*) Bidang kegiatan

ini di sebut juga *Management of Operative Function*, yakni kegiatan-kegiatan yang bertujuan mengarahkan dan membina setiap individu agar dalam mengerjakan pekerjaan yang menjadi beban tugas masing-masing setiap orang melaksanakannya dengan tepat dan benar. Manajemen Operatif

diketengahkan dengan kegiatan- kegiatan yang meliputi: Tata Usaha ,Pembekalan ,Kepegawaian ,Keuangan, dan Hubungan Masyarakat<sup>41</sup>

#### **4. Tujuan Administrasi**

Secara umum administrasi mempunyai tujuan yang beragam sesuai dengan cabang dan ilmu administrasi, salah satunya adalah administrasi pendidikan. menurut Suharsimi bahwa administrasi pendidikan sebagai pelayanan menyesuaikan kegiatannya dengan tujuan setiap lembaga yang dilayaninya. Berbagai alat dan teknik di klasifikasikan sedemikian rupa sehingga membentuk sehingga membentuk satu pendidikan sistem yang menjadikan kerja administrasi menjadi lebih baik. untuk kepentingan ini tujuan organisasi perlu dijabarkan secara spesifik baik untuk keseluruhan sistem maupun sub sistemnya agar kegiatan pendidikan mencapai hasil yang diinginkan secara maksimal.

Sedangkan menurut Daryanto bahwa administrasi pendidikan tujuannya tidak lain adalah agar semua kegiatan itu mendukung tercapainya tujuan pendidikan atau dengan kata lain administrasi di gunakan di dalam dunia pendidikan adalah agar tujuan pendidikan itu tercapai<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup> Hadari Nawawi, *Administrasi Pendidikan* (jakarta: Gunung Agung, 1984), 13-14

<sup>42</sup> Daryanto, *Administrasi Pendidikan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2001), 17.