

HUBUNGAN MANAJEMEN ARSIP ELEKTRONIK DENGAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI TATA USAHA

Wahyu Hidayat

UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia
wahyuhidayat@uinsgd.ac.id

Irawan

UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia
irawan@uinsgd.ac.id

Yang Amelia

UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia
yangamelia21@gmail.com

ABSTRAK

Adanya pandemi Covid-19 menyebabkan kegiatan lembaga pendidikan harus dilakukan secara online dan menggunakan dokumentasi secara digital, hal ini mengakibatkan arsip digital meningkat. Agar terwujud manajemen arsip yang efektif, maka lembaga pendidikan harus aktif memanfaatkan teknologi digital melalui manajemen arsip elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen arsip elektronik, kualitas layanan administrasi, dan hubungan manajemen arsip elektronik dengan kualitas layanan administrasi tata usaha Madrasah Aliyah Negeri di Kabupaten Bandung. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis korelasi. Teknik pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Kemudian setelah data terkumpul, diolah dengan bantuan program SPSS menggunakan teknik analisis data uji instrumen (validitas dan reliabilitas), uji analisis parsial per indikator, uji prasyarat (uji normalitas dan linieritas), dan uji korelasi dengan menggunakan korelasi pearson dan uji determinasi. Hasil penelitian menyatakan manajemen arsip elektronik mempunyai hubungan yang positif terhadap kualitas layanan administrasi tata usaha, dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$. Terdapat jenis hubungan variabel yang mengarah pada sifat positif dikarenakan angka pearson correlation sebesar 0,566 yang mana tidak memiliki tanda (-) diangka tersebut maka hubungan kedua variabel adalah searah dan memiliki arti semakin baik manajemen arsip elektronik maka semakin baik pula kualitas layanan administrasi tata usaha. Kemudian koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,321 artinya kontribusi variabel manajemen arsip elektronik terhadap kualitas layanan administrasi tata usaha sebesar 32,1%.

Kata Kunci: arsip elektronik, kualitas layanan, manajemen

ABSTRACT

The existence of the Covid-19 pandemic has caused educational institution activities to be carried out online and using digital documentation, this has resulted in increased digital archives. In order to realize effective records management, educational institutions actively utilize digital technology through electronic archive management to improve the quality of services provided to customers. This study aims to determine the management of electronic records, the quality of administrative services, and the relationship between electronic archive management and the quality of administrative services at Madrasah Aliyah Negeri in Bandung Regency. The approach used is quantitative with the type of correlation. The data collection technique was carried out using a questionnaire. Then after the data is collected, it is processed with the help of the SPSS program using instrument test data analysis techniques (validity and reliability), partial indicator analysis test, prerequisite test (normality and linearity test), and correlation test using Pearson correlation and determination test. The results of the study stated that electronic records management had a positive relationship with the quality of administrative administration services, with a significance level of $0.000 < 0.05$. There is a type of variable relationship that leads to a positive nature due to the Pearson correlation number of 0.566 which does not have a (-) sign in the number, the relationship between the two variables is unidirectional and means that the better the management of electronic records, the better the quality of administrative services. administration. Then the coefficient of determination (R square) obtained is 0.321, which means that the contribution of electronic records management variables to the quality of administrative administration services is 32.1%.

Key Words: *electronic archives, service quality, manajemen*

PENDAHULUAN

Dalam manajemen modern, selain sumber daya manusia, teknologi menjadi kunci suksesnya pengelolaan. Semua informasi dapat dicari serta mudah untuk ditemukan di internet. Tinggal lembaga mengolah dan mengelolanya sesuai dengan kebutuhan. Manajemen modern memiliki peran dan kemampuan yang dapat memudahkan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan bantuan teknologi (Irawan, 2019).

Kearsipan memiliki peran yang penting pada suatu lembaga atau organisasi terutama dalam hal ini lembaga pendidikan sebagai sumber informasi dan pusat ingatan dalam melaksanakan berbagai kegiatan. Dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1971 Pasal 3 tentang Ketentuan Pokok Kearsipan, menyebutkan tujuan kearsipan yaitu untuk menjamin keselamatan bahan pertanggungjawaban Nasional tentang perencanaan, pelaksanaan dan penyelenggaraan kehidupan kebangsaan serta untuk menyediakan bahan pertanggungjawaban tersebut bagi kegiatan pemerintah.

Arsip Elektronik menurut *National Archive And Record Administration* (NARA) USA mengemukakan bahwa arsip elektronik adalah arsip-arsip yang disimpan serta diolah dalam suatu format dimana hanya komputer yang dapat

memprosesnya. Sedangkan menurut *International Standard Organization (ISO)* menyatakan bahwa arsip elektronik merupakan informasi yang disimpan dalam berbagai bentuk, dibuat, diterima serta dikelola di dalam komputer oleh individu, lembaga maupun organisasi dalam transaksi bisnis, dan menyimpannya sebagai bukti aktivitas. Menurut (Meirinawati & Prabawati, 2015) disebutkan bahwa arsip yang dibuat dan diterima organisasi atau instansi baik pemerintah ataupun swasta perlu dikelola dalam sistem kearsipan dengan memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Pelayanan yang baik dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga pendidikan sebagai usaha untuk mencapai kepuasan konsumen. Lembaga pendidikan yang bermutu tergantung pada tujuannya. Kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan lembaga pendidikan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara profesional (Mulyawan, 2016).

Adanya pandemi Covid-19 menyebabkan pelaksanaan kegiatan pada lembaga pemerintahan termasuk lembaga pendidikan harus melakukan kegiatan rapat bahkan belajar secara *online* dan menggunakan dokumentasi secara digital, hal ini juga mengakibatkan semakin meningkatnya jumlah arsip dalam bentuk digital. Program sekolah menjadi salah satu cara untuk membimbing dan mendorong tenaga pendidik dan kependidikan agar kemampuannya meningkat dan lebih baik lagi (Hermawan & Hidayat, 2021). Agar terwujudnya manajemen arsip yang efektif dan dinamis, maka lembaga pendidikan harus mampu secara aktif memanfaatkan teknologi digital melalui manajemen arsip elektronik guna meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Penelitian yang dilakukan (Mukaromah, 2013) menyatakan bahwa penataan arsip tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata usaha di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak dengan R Square yang diperoleh sebesar 58% yang berkategori sedang. Perbedaan terlihat pada fokus penelitian, bahwa penelitian ini berkaitan dengan penataan arsip yang konvensional. Sedangkan peneliti akan fokus terhadap pengelolaan arsip elektronik. Pada penelitian yang dilakukan (S & Sutarni, 2017) menyatakan bahwa Koefisien determinasi variabel penerapan sistem kearsipan elektronik terhadap produktivitas kerja pegawai yang diperoleh 68,39%. Penelitian yang dilakukan. Perbedaan terlihat pada lokasi penelitian yang lebih luas dan fokus penelitian ini berkaitan dengan produktivitas kerja pegawai di Dinas Pendidikan. Sedangkan penelitian ini dilakukan dengan fokus pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf tata usaha.

Saat ini di Kabupaten Bandung terdapat dua Madrasah Aliyah Negeri yang terletak di dua kecamatan yaitu MAN 1 Bandung terletak di Kecamatan Ciparay dan MAN 2 Bandung terletak di Kecamatan Majalaya, berdasarkan data yang diperoleh dari rekapitulasi *Education Management Information System (EMIS)* Pendidikan Islam Kementerian Agama Kabupaten Bandung. Penelitian yang berkaitan dengan manajemen arsip elektronik belum pernah dilakukan sebelumnya pada MAN 1 Bandung dan MAN 2 Bandung, sehingga penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan karena merupakan penelitian pertama di Madrasah Aliyah Negeri se Kabupaten Bandung.

Analisis yang telah dilakukan pada beberapa penelitian sebelumnya, dan fakta-fakta yang menunjukkan saat ini teknologi informasi memiliki peran penting dalam kehidupan sehari-hari dan dalam pengelolaan dokumen di berbagai

lembaga terutama pada masa pandemi saat ini pengelolaan dokumen secara elektronik menjadi hal yang perlu ditingkatkan terutama pada lembaga Pendidikan Islam. Maka dari itu penelitian ini penting untuk diteliti. Dalam penelitian ini hal yang akan menjadi fokus penelitian adalah manajemen arsip elektronik yang ada di Madrasah Aliyah Negeri di Kabupaten Bandung mulai dari pengelolaan, pengorganisasian dan pengawasan dokumen sesuai dengan teori Adam (2008) mengenai manajemen arsip elektronik dengan menggunakan indikator pemindaian dokumen, pengindeksan dan pengklasifikasian dokumen, keamanan dokumen, pencarian dokumen, dan retensi dokumen sebagai instrumen yang akan digunakan dalam penelitian ini.

METODE

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan suatu penelitian yang menekankan fenomena-fenomena objektif dan kajian secara kuantitatif, memaksimalkan objektivitas desain ini dilakukan menggunakan angka-angka, struktur dan percobaan terkontrol dan menggunakan pengolahan statistik. metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian korelasional, yaitu penelitian yang didalamnya melibatkan tindakan pengumpulan data untuk menentukan apakah ada hubungan dan tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2017). Langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penelitian ini yaitu menentukan pendekatan data dan metode penelitian, menentukan jenis dan sumber data penelitian, menentukan teknik pengumpulan data, serta menentukan teknik analisis data

Populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian Populasi dalam penelitian ini yaitu Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung yaitu MAN 1 Bandung dan MAN 2 Bandung dengan objek penelitian ini adalah tenaga pendidik di Madrasah Aliyah Negeri. Sampel penelitian merupakan sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode simple random sampling. Metode simple random sampling merupakan cara pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang terdapat dalam populasi tersebut (Sugiyono, 2017).

Adapun untuk mengetahui jumlah responden penelitian, maka peneliti menggunakan rumus Slovin yang menunjukkan hasil perhitungan sampel penelitian sebanyak 53 orang responden (tenaga pendidik). Pada penelitian ini penulis mengambil sampel sebanyak 26 tenaga pendidik berasal dari MAN 1 Bandung dan 27 tenaga pendidik dari MAN 2 Bandung. Teknik pengumpulan data dilakukan yaitu dengan penyebaran kuesioner *google form*, mengenai hubungan manajemen arsip elektronik dengan kualitas layanan administrasi tata usaha di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung. Teknik analisis data dilakukan melalui instrumen penelitian, statistika deskriptif, analisis korelasi, dan uji korelasi, dengan menggunakan aplikasi SPSS 25.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen Arsip Elektronik di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung

Dalam Undang-Undang No 43 Tahun 2009 tentang kearsipan, arsip merupakan suatu rekaman kegiatan dalam media maupun bentuk yang

berdasarkan pada perkembangan teknologi informasi yang dibuat serta diterima oleh berbagai lembaga, organisasi, maupun individu dalam melaksanakan kehidupan.

Menurut Sugiarto dan Wahyono (2016) manajemen arsip elektronik atau disebut juga *Electronic Document Management* (EDM) merupakan pengelolaan segala jenis arsip atau dokumen yang menggunakan perangkat komputer, serta memungkinkan lembaga/organisasi untuk membuat, memindai *hard copy*, menyimpan, mengedit, memproses dan mencetak dokumen.

Sistem pengelolaan arsip elektronik dan arsip manual memiliki perbedaan, terutama pada sistem elektronik yang memiliki berbagai macam sistem aplikasi tergantung dari lembaga yang mengembangkan dalam memenuhi kebutuhan informasinya (Khairunnisa & Christiani, 2018).

Menurut Adam (2008) sistem pengelolaan arsip elektronik memiliki beberapa indikator. *Pertama*: Pemindaian dokumen, merupakan fasilitas untuk memindai dokumen baik yang diterima maupun akan dikirim dari bentuk *hard file* ke dalam bentuk *soft file*. *Kedua*: Pengklasifikasian dan pengindeksan dokumen, merupakan semua dokumen yang harus diklasifikasikan menggunakan metadata, sehingga memungkinkan untuk dengan mudah diambil di kemudian hari menggunakan mekanisme pencarian. *Ketiga*: Keamanan dokumen, merupakan sistem yang hanya mengizinkan administrator untuk bisa mengakses, merubah dan menghapus dokumen. *Keempat*: Pencarian dan pengambilan dokumen, merupakan bagian lain dari pengklasifikasian atau pengindeksan dokumen. Ketika dokumen diklasifikasikan dan diindeks, mereka ditempatkan ke dalam penyimpanan yang tersedia dengan cara yang terorganisir secara sistematis. Semakin intuitif klasifikasi dokumen, semakin mudah untuk menemukannya menggunakan mekanisme pencarian dan pengambilan. *Kelima*: Retensi dokumen, sistem pengelolaan arsip elektronik harus mampu menyimpan arsip untuk jangka waktu tertentu, tergantung pada sifat arsip, dan juga membuangnya ketika batas waktu tersebut habis.

Berdasarkan perhitungan analisis per indikator diperoleh nilai rata-rata yang dihasilkan dari indikator pertama tentang pemindaian dokumen adalah 4,04. Nilai rata-rata yang dihasilkan dari indikator kedua tentang pengklasifikasian dan pengindeksan dokumen adalah 4,16. Nilai rata-rata yang dihasilkan dari indikator ketiga tentang keamanan dokumen adalah 4,10. Nilai rata-rata yang dihasilkan dari indikator keempat tentang pencarian dokumen adalah 4,12. Nilai rata-rata yang dihasilkan dari indikator kelima tentang retensi dokumen adalah 4,13. Seluruh hasil nilai tersebut termasuk kualifikasi tinggi, karena terdapat pada rentang interval 3,40-4,19.

Berdasarkan penjelasan hasil per indikator, hasil akhir pengujian statistik menunjukkan bahwa manajemen arsip elektronik di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung tergolong pada kualifikasi tinggi karena berada pada interval 3,40 – 4,19 dengan rata-rata nilai 4,11. Berdasarkan hasil tersebut artinya manajemen arsip elektronik yang dilakukan di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung dilakukan dengan baik diiringi dengan pembaharuan mengikuti perkembangan teknologi informasi dalam aktivitas perkantoran hal ini sesuai dengan teori (Sugiarto & Wahyono, 2016) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi membawa berbagai kemudahan dalam aktivitas perkantoran, hal ini juga merupakan suatu potensi yang bisa diimplementasikan

sebagai salah satu cara untuk mencapai keunggulan kompetitif suatu organisasi. Teori Bearman & Hedstrom (1993) mengemukakan bahwa sistem informasi elektronik dirancang dan diimplementasikan bukan hanya sekedar membuat arsip, tetapi untuk memberikan informasi terkini yang dipandang lebih baik dengan mencerminkan keadaan dan pengetahuan terkini. Melalui manajemen arsip elektronik dapat memberi kemudahan dalam pengelolaan informasi di kantor dengan menggunakan teknologi informasi yang berkembang saat ini.

Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung

Kualitas kepada dasarnya berkaitan dengan pelayanan terbaik yang diberikan, yakni sikap atau cara karyawan dalam memberikan pelayanan pada pelanggan secara memuaskan. Kualitas sebagai standar yang harus dicapai seseorang maupun kelompok mengenai kualitas sumber daya manusia, proses, dan hasil kerja yang berupa jasa, berkualitas artinya dapat memuaskan pelanggan atas tuntunan atau kebutuhannya (Nurdin, 2019). Kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan dapat didefinisikan dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diinginkan. Ketika harapan tercapai, layanan dianggap berkualitas. Namun, ketika harapan tidak terpenuhi, kualitas layanan dianggap kurang baik atau tidak berkualitas (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2011). Sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam menciptakan keunggulan bersaing serta dapat menjadi kunci kemajuan suatu lembaga atau organisasi untuk maju di masa mendatang (S & Sutarni, 2017). Salah satu sumber daya manusia yang memiliki peranan penting dalam mewujudkan tujuan di lembaga pendidikan sekolah adalah tenaga kependidikan/tata usaha.

Menurut Fitzsimmons & Fitzsimmons (2011) mengemukakan cara untuk mengukur indikator kualitas jasa memerlukan pemahaman yang berkaitan dengan kualitas jasa, *Pertama: Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat. *Kedua: Responsiveness* (Daya tanggap) yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. *Ketiga: Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Dimensi jaminan mencakup fitur-fitur berikut: kompetensi untuk melakukan layanan, kesopanan dan rasa hormat kepada pelanggan, komunikasi yang efektif dengan pelanggan, dan sikap umum bahwa server memiliki kepentingan terbaik pelanggan di hati. *Keempat: Empathy* (Empati), yaitu memberikan perhatian, perhatian secara individual kepada pelanggan mencakup fitur-fitur berikut: mudah dalam melakukan pendekatan, kepekaan tinggi, dan upaya untuk memahami kebutuhan pelanggan. *Kelima: Tangibles* (Bukti Fisik), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi. Kondisi lingkungan fisik adalah bukti nyata dari kepedulian dan perhatian terhadap detail yang diperlihatkan oleh penyedia layanan.

Berdasarkan perhitungan analisis per indikator diperoleh Nilai rata-rata yang dihasilkan dari indikator pertama mengenai *Reliability* (Keandalan) adalah 4,14. Nilai rata-rata yang dihasilkan dari indikator kedua, *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah 4,2. Nilai rata-rata yang dihasilkan dari indikator ketiga, *Assurance* (Jaminan) adalah 4,12. Nilai rata-rata yang dihasilkan dari indikator

keempat, *Empathy* (Empati) adalah 4,17. Nilai rata-rata yang dihasilkan dari indikator kelima, *Tangibles* (Bukti Fisik) adalah 4,19. Seluruh hasil nilai tersebut termasuk kualifikasi tinggi, karena terdapat pada rentang interval 3,40-4,19.

Berdasarkan penjelasan hasil per indikator, hasil akhir pengujian statistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi tata usaha di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung tergolong pada kualifikasi tinggi karena berada pada interval 3,40 – 4,19 dengan rata-rata nilai 4,16. Berdasarkan hasil tersebut sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Nurdin (2019) bahwa kualitas sebagai standar yang harus dicapai seseorang maupun kelompok mengenai kualitas sumber daya manusia, proses, dan hasil kerja yang berupa jasa. Berkualitas artinya dapat memuaskan pelanggan atas tuntutan atau kebutuhannya. Sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam menciptakan keunggulan bersaing serta dapat menjadi kunci kemajuan suatu lembaga atau organisasi untuk maju di masa mendatang (S & Sutarni, 2017).

Hubungan Manajemen Arsip Elektronik dengan Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung

Hasil dari uji validitas variabel manajemen arsip elektronik (X) yang berjumlah 15 item pernyataan dinyatakan positif dan kualitas layanan administrasi tata usaha (Y) yang berjumlah 15 item pernyataan dinyatakan positif dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian yang valid. Hasil perhitungan dari uji reliabilitas menyatakan bahwa seluruh item yang digunakan pada variabel manajemen arsip elektronik (X) reliabel, karena hasilnya adalah $\alpha 0,959 > r$ tabel 0,361. Dan hasil perhitungan dari uji reliabilitas menyatakan bahwa seluruh item yang digunakan pada variabel kualitas layanan administrasi tata usaha (Y) reliabel, karena hasilnya adalah $\alpha 0,959 > r$ tabel 0,361.

Berdasarkan hasil pengolahan data, menunjukkan bahwa nilai yang diperoleh adalah 4,11 Nilai 4,03 didapatkan dari nilai rata-rata tiap indikator variabel X yang termasuk ke dalam kategori tinggi. Begitu pula dengan nilai yang diperoleh dari variabel Y adalah 4,16. Nilai 4,16 didapatkan dari nilai rata-rata tiap indikator variabel Y yang termasuk ke dalam kategori tinggi.

Uji normalitas yang digunakan adalah uji normalitas *Kolmogorov smirnov* dengan menggunakan program SPSS. Hasilnya menyatakan bahwa variabel X manajemen arsip elektronik dan variabel kualitas layanan administrasi tata usaha memiliki nilai signifikan sebesar $0,059 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal. Selain itu Uji linieritas menggunakan *cara deviation from linearity*. hasilnya menyatakan bahwa nilai sig 0,112. Maka hubungan manajemen arsip elektronik dengan kualitas layanan administrasi tata usaha adalah linier melihat dari sig $0,112 > 0,05$.

Uji korelasi dilakukan Untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan, maka dilakukan analisis uji korelasi menggunakan program SPSS dengan uji korelasi *pearson*. Hasil perhitungan menyatakan nilai signifikansi hubungan manajemen arsip elektronik dengan kualitas layanan administrasi tata usaha adalah sebesar 0,000. Maka dari itu $0,000 < 0,05$ maka artinya terdapat korelasi atau hubungan.

Uji koefisien dilakukan untuk menghitung besaran kontribusi variabel X terhadap variabel Y yang perhitungannya dilakukan dengan bantuan program SPSS. koefisiensi determinasi (*R square*) yang diperoleh adalah sebesar 0,321

yang artinya kontribusi variabel manajemen arsip elektronik terhadap kualitas layanan administrasi tata usaha adalah sebesar 32%. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka hubungan variabel manajemen arsip elektronik (X) terhadap variabel kualitas layanan administrasi tata usaha (Y) adalah lemah karena K_d mendekati nol (0).

Hasil pengujian secara statistik menunjukkan bahwa manajemen arsip elektronik di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung tergolong pada kualifikasi tinggi karena berada pada interval 3,40 – 4,19 dengan rata-rata nilai 4,11. Berdasarkan hasil temuan tersebut sesuai dengan teori Sugiarto & Wahyono (2016) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi membawa berbagai kemudahan dalam aktivitas perkantoran, hal ini juga merupakan suatu potensi yang bisa diimplementasikan sebagai salah satu cara untuk mencapai keunggulan kompetitif suatu organisasi.

Kualitas layanan administrasi tata usaha di Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Bandung tergolong pada kualifikasi tinggi karena berada pada interval 3,40 – 4,19 dengan rata-rata nilai 4,16. Hasil tersebut sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Nurdin (2019) bahwa kualitas sebagai standar yang harus dicapai seseorang maupun kelompok mengenai kualitas sumber daya manusia, proses, dan hasil kerja yang berupa jasa. Setiap penyedia jasa harus mampu menentukan apa yang menjadi kebutuhan maupun keinginan utama konsumen. Kualitas jasa sangat berhubungan dengan apa yang diinginkan oleh konsumen (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2011).

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik menunjukkan secara keseluruhan bahwa manajemen arsip elektronik memiliki hubungan yang signifikan terhadap kualitas layanan administrasi tata usaha dengan taraf signifikansi 0,000 yang artinya $0,000 < 0,05$ maka terdapat hubungan atau korelasi antara manajemen arsip elektronik dengan kualitas layanan administrasi tata usaha. Hasil perhitungan analisis koefisien korelasi yang didapatkan adalah sebesar 0,321 yang artinya kontribusi variabel manajemen arsip elektronik terhadap kualitas layanan administrasi tata usaha adalah sebesar 32,1%, yang memiliki arti hubungan variabel manajemen arsip elektronik (X) terhadap variabel kualitas layanan administrasi tata usaha (Y) adalah lemah karena K_d mendekati nol (0). Hasil temuan ini mendukung teori Mulyawan (2016) pelayanan yang baik dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga pendidikan sebagai usaha untuk mencapai kepuasan konsumen. Lembaga pendidikan yang bermutu tergantung pada tujuannya. Kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan lembaga pendidikan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara profesional.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dipaparkan sebelumnya, menunjukkan bahwa variabel manajemen arsip elektronik di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung berada pada rentang interval 3.40 – 4,19 dengan nilai rata-rata 4,11. Sedangkan variabel kualitas layanan administrasi tata usaha di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung berada pada interval 3,40 – 4,19 dengan rata-rata nilai 4,16. Manajemen Arsip Elektronik memiliki hubungan yang signifikan terhadap kualitas layanan administrasi tata usaha, dengan taraf signifikansi 0,000. yang artinya $0,000 < 0,05$ maka terdapat korelasi atau hubungan antara manajemen arsip elektronik

dengan kualitas layanan administrasi tata usaha. Hasil perhitungan analisis koefisien korelasi yang didapatkan adalah sebesar 0,566. Maka dari itu korelasinya berada pada tingkat sedang, karena terdapat pada kategori 0,410-0,600 yang artinya manajemen arsip elektronik dengan kualitas layanan administrasi tata usaha memiliki hubungan yang sedang. Selanjutnya juga terdapat jenis hubungan variabel yang mengarah pada sifat positif dikarenakan angka pearson correlation sebesar 0,566 yang mana tidak memiliki tanda (-) diangka tersebut maka hubungan kedua variabel adalah searah dan memiliki arti semakin tinggi/baik manajemen arsip elektronik maka semakin tinggi/baik pula kualitas layanan administrasi tata usaha. Kemudian koefisien determinasi (*R Square*) yang diperoleh adalah 0,321 yang artinya kontribusi variabel manajemen arsip elektronik terhadap kualitas layanan administrasi tata usaha adalah sebesar 32,1%.

REFERENSI

- Adam, A. (2008). *Implementing Electronic Document and Record Management System*. Auerbach Publications.
- Bearman, D., & Hedstrom, M. (1993). *Reinventing Archives for Electronic Records: Alternative Service Delivery Options*. Archives & Informatics. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:54615923>
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2011). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*. Tim Vertovec.
- Hermawan, A. H., & Hidayat, W. (2021). Manajemen Tenaga Pendidik Dalam Meningkatkan Kompetensi Profesional. *Jurnal Isema: Islamic Educational Management*, 6(1), 55–62. <https://doi.org/10.15575/isema.v6i1.6121>
- Irawan. (2019). *Filsafat Manajemen Pendidikan Islam*. PT Remaja Rosdakarya.
- Khairunnisa, A. W., & Christiani, L. (2018). Sistem Pengelolaan Personal Records Manual Dan Elektronik (Studi Komparasi Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah). *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(3). 551-560. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/23187>
- Meirinawati., & Prabawati, I. (2015). *Manajemen Kearsipan untuk Mewujudkan Tata Kelola Administrasi Perkantoran yang Efektif dan Efisien*. Seminar Nasional Pengembangan Ilmu dan Profesi Administrasi Perkantora: Tantangan dan Peluang. Universitas Negeri Semarang. <https://jurnal.uns.ac.id/snppap/article/viewFile/26562/18924>
- Mukaromah, S. (2013). *Pengaruh Penataan Arsip dan Kompetensi Petugas Arsip terhadap Kualitas Pelayanan pada Sub Bagian Tata Usaha di Kantor Kememnterian Agama Kabupaten Demak*. Universitas Negeri Semarang. <http://lib.unnes.ac.id/id/eprint/17496>
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. UNPAD Press.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Penerbit Media Sahabat Cendikia.
- Rifauddin, M. (2016). Pengelolaan Arsip Elektronik Berbasis Teknologi. *Khizanah Al-Hikmah Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 4(2), 168–178. <https://doi.org/10.24252/kah.v4i27>
- S, D. N. N., & Sutarni, N. (2017). Penerapan Sistem Kearsipan Elektronik Sebagai Determinan Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai. JP MANPER:

Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran, 2(2), 148–156.
<https://doi.org/10.17509/jpm.v2i2.8104>

Sugiarto, A., & Wahyono, T. (2016). *Manajemen Kearsipan Elektronik*. Gava Media.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1971 tentang Ketentuan Pokok-Pokok Kearsipan.

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.

Yeni J, F., Zen, Z., & Darmansyah. (2018). *Penelitian Pendidikan*. Prenandamedia Group.