

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II KAJIAN TEORETIS

A. Konsep Teoretis

1. Konsep dan Teori Sistem abjad dan Kearsipan

a. Pengertian Sistem Abjad

Dalam *kamus Umum Bahasa Indonesia*, istilah sistem mempunyai beberapa pengertian, yaitu:¹¹

- 1) Sekelompok bagian-bagian yang bekerja bersama-sama untuk melakukan suatu maksud.
- 2) Sekelompok dari pendapat, peristiwa, kepercayaan dan sebagainya yang disusun diatur dengan baik.
- 3) Cara atau metode yang teratur untuk melakukan sesuatu.

Berdasarkan pengertian di atas, penulis menyimpulkan bahwa sistem adalah sekelompok unsur-unsur yang melakukan kegiatan secara bersama-sama dan saling mempengaruhi satu sama lain, untuk mencapai suatu sasaran yang sudah ditentukan dalam jangka waktu yang sudah ditetapkan.

Sistem abjad merupakan penyimpanan arsip dengan menggunakan metode penyusunan secara abjad atau alfabetis (menyusun anam dalam urutan nama-nama mulai dari A sampai Z).¹² Pengertian sistem abjad adalah penyimpanan warkat-warkat menurut abjad dari nama-nama orang atau organisasi utama yang terdapat dalam tiap-tiap warkat itu. Sistem abjad adalah suatu sistem untuk

¹¹Ig. Wursanto 2, *Op.Cit.*, hal. 20

¹²Doni Juni Priansa, *Op.Cit.*, hal. 204

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyusun nama-nama orang. Baik perihal dari surat maupun instansi pengirim dapat disusun menurut abjad, yaitu menyusun subyek itu dalam urutan A sampai Z.¹³ Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, penulis menyimpulkan bahwa sistem abjad adalah sistem penyimpanan yang dilakukan berdasarkan nama-nama orang atau nama organisasi utama yang ada pada arsip lalu disusun berdasarkan abjad (alfabetis dari A sampai Z).

b. Pengertian Kearsipan

Sedarmiyanti menyatakan bahwa kearsipan adalah kegiatan mengatur dan menyusun arsip dalam suatu tatanan yang sistematis dan logis, menyimpan serta merawat arsip untuk digunakan secara aman dan ekonomis. Komarudin juga menyatakan bahwa kearsipan merupakan proses penyusunan dan penyimpanan warkat asli atau *copynya* (salinannya) sehingga dengan cara itu, warkat tersebut dapat ditemukan dengan mudah jika diperlukan.¹⁴

Kearsipan atau *filling* adalah kegiatan menempatkan dokumen-dokumen (warkat) penting dalam tempat penyimpanan yang baik dan menurut aturan tertentu, sehingga bila diperlukan dapat diketemukan dengan mudah dan cepat.¹⁵

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kearsipan merupakan kegiatan penyusunan serta mengatur warkat atau

¹³ The Liang Gie, *Op.Cit.*, Hal.120

¹⁴ Agus Garnida, dkk., *Op.Cit.*, Hal. 158

¹⁵ Abdul Jalaludin Sayuti, *Manajemen Kantor Praktis* (Bandung;Alfabet, 2013), Hal.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

arsip secara sistematis baik warkat yang asli maupun salinannya agar dapat digunakan dengan mudah dan praktis jika warkat diperlukan.

Kearsipan mempunyai peranan sebagai pusat ingat, sebagai sumber informasi dan sebagai alat pengawasan yang sangat diperlukan dalam setiap organisasi dalam rangka kegiatan perencanaan, penganalisaan, pengembangan, perumusan kebijaksanaan, pengambilan keputusan, pembuatan laporan, pertanggung jawaban, penilaian dan pengendalian setepat-tepatnya.¹⁶

c. Proses Penyimpanan Sistem Abjad

Proses terjadinya arsip umumnya melalui beberapa tahap sebagai berikut:

1) Tahap pencatatan dan distribusi (*distribution*)

Setiap kantor akan mengikuti suatu prosedur tertentu untuk mengawasi lalu lintas surat masuk dan surat keluar, dengan beberapa prosedur, salah satunya adalah prosedur buku agenda. Buku agenda sering dipergunakan untuk referensi pertama mencari surat, terutama petunjuk tanggal surat diterima ataupun nomor surat. Apabila kita menggunakan buku agenda sebagai alat pencatatan, maka kita memerlukan lembar disposisi sebagai alat pengendalian dalam distribusi penyelesaian dokumen. Lembar disposisi akan beredar bersama dengan dokumen tersebut.¹⁷

2) Tahap penyimpanan

Ada beberapa langkah dalam melakukan tahap penyimpanan yaitu;

¹⁶ Basir Barthos, *Manajemen Kearsipan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), Hal. 2

¹⁷ Agus Sugiarto dan Teguh Wahyono, *Op.Cit.*, hal. 24-26

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a) Pemeriksaan, merupakan persiapan menyimpan dokumen dengan cara memeriksa setiap lembar dokumen untuk memperoleh kepastian bahwa dokumen-dokumen bersangkutan sudah siap disimpan.
- b) Mengindeks, yaitu pekerjaan menentukan nama, subjek, atau kata tangkap apa surat akan disimpan. Salah satu cara mengindeks adalah dengan menggunakan kata tangkap berdasarkan nama yang disebut sistem abjad.

Sistem abjad adalah sistem penyimpanan dokumen yang berdasarkan susunan abjad dari kata tangkap (nama) dokumen bersangkutan.¹⁸ Dengan sistem menurut urutan-urutan abjad ini, sepucuk surat yang berhubungan dengan seseorang langganan dapat ditemukan kembali dengan lebih cepat dari pada kalau semua surat dicampur.¹⁹

Abjad yang diambil dari sistem ini adalah nama depan yang sudah di indeks menurut sistem abjad. Setelah nama di indeks barulah disusun berdasarkan abjad, dalam penyusunan nama-nama dalam satu urutan menurut abjad ada dua hal yang perlu diperhatikan, yaitu:²⁰

- 1) Nama-nama harus diindeks lebih dahulu, dengan mempergunakan aturan atau ketentuan yang berlaku untuk masing-masing nama.
- 2) Menyusun nama-nama dalam satu urutan menurut abjad, harus memperhatikan seluruh huruf-huruf dalam nama-nama bersangkutan. Sebagai contoh,

¹⁸ Agus Sugiarto & Teguh Wahyono, *Op.Cit.*, hal. 46

¹⁹ The Liang Gie, *Op.Cit.*, Hal. 120-122

²⁰ Ig. Wursanto 2, *Op.Cit.*, hal. 49-50

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

misalnya nama-nama bulan disusun berdasarkan urutan abjad, menjadi sebagai berikut:

AGUSTUS
 APRIL
 DESEMBER
 FEBRUARI
 JANUARI
 JULI
 JUNI
 MARET
 MEI
 NOVEMBER
 OKTOBER
 SEPTEMBER

Meskipun Januari adalah bulan pertama dan Desember bulan terakhir menurut urutan kronologis, susunan atau urutan berubah dalam urutan abjad. Susunan abjad di atas disebut susunan abjad huruf demi huruf. Dalam susunan abjad huruf istilah-istilah atau nama-nama yang terdiri dari dua kata atau lebih dianggap satu kata, misalnya:²¹

- (a) Gunung Merapi menjadi Gunungmerapi
- (b) Abdul Hamid menjadi Abdulhamid
- (c) Berita Yudha menjadi Beritayudha
- (d) Sumber Baru menjadi Sumberbaru

Lawan dari susunan abjad huruf demi huruf adalah susunan abjad kata demi kata. Dalam susunan abjad kata demi kata, nama-nama yang terdiri dari dua kata atau lebih, ditulis tidak menjadi satu, misalnya:²²

²¹*Ibid*, hal. 51

²²*Ibid*, hal. 51

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel. II.1
Perbedaan Susunan Abjad Huruf Demi Huruf
Dengan Susunan Abjad Kata Demi Kata

Menurut susunan abjad huruf demi huruf	Menurut susunan abjad kata demi kata
Amiruddin	Amir Wardoyo
Amir Wardoyo	Amiruddin
Bandungan	Bandung Selatan
Bandung Selatan	Bandungan
Banjararum	Banjar Masin
Banjarasri	Banjar Negara
Banjar Masin	Banjararum

- c) Memberi tanda yaitu memberi tanda garis atau lingkaran dengan warna mencolok pada kata tangkap yang sudah ditentukan pada langkah pekerjaan mengindeks.
 - d) Menyortir yaitu mengelompokkan dokumen-dokumen untuk persiapan kelangkah terakhir yaitu penyimpanan.
 - e) Penyimpanan yaitu menempatkan dokumen sesuai dengan sistem penyimpanan dan peralatan yang digunakan.²³
- 3) Tahap pemeliharaan (*maintenance*)

Pemeliharaan arsip adalah usaha penjagaan arsip agar kondisi fisiknya tidak rusak selama masih mempunyai nilai guna. Penyebab kerusakan arsip dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu faktor instrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor instrinsik adalah penyebab kerusakan yang berasal dari benda itu sendiri yaitu kualitas kertas, tinta dan lem perekat, sedangkan faktor ekstrinsik

²³Agus Sugiarto dan Teguh Wahyono, *Op.Cit.*,hal. 31-32

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adalah penyebab kerusakan yang bersal dari luar benda arsip, yakni lingkungan fisik, organisme perusak dan kelalain manusia.²⁴

4) Tahap Pengendalian

Keluarnya arsip dari tempat penyimpanan disebabkan oleh kegiatan peminjaman dan kegiatan pelayanan. Kegiatan peminjaman yaitu keluarnya arsip karena dipinjam oleh pihak lain, baik sesama karyawan pimpinan ataupun yang lainnya. Karena terjadi perpindahan tangan dan secara otomatis terjadi perpindahan tanggungjawab maka petugas yang bertanggungjawab akan arsip harus melakukan pencatatan atau cara lain seperti formulir peminjaman. Formulir peminjaman dibedakan atas dua, yaitu formulir untuk alat pengendalian petugas arsip dan formulir untuk pengganti arsip yang akan dipinjam dan diletakkan pada tempat penyimpanan.²⁵

5) Tahap penyusutan

Penyusutan merupakan kegiatan mengurangi jumlah arsip yang dikelola melalui kegiatan penilaian, yang artinya setiap jenis arsip agar dapat ditentukan berapa lama jenis arsip bersangkutan disimpan difile aktif atau inaktif, serta apakah arsip jenis aktif tersebut kemudian dimusnahkan atau dikirim untuk menjadi arsip statis. Kegiatan selanjutnya yaitu pemindahan, kegiatan ini dilakukan dengan memindahkan arsip setelah dikategorikan

²⁴*Ibid*, hal. 71

²⁵*Ibid*, hal. 79-81

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berdasarkan penilaian yang dilakukan. Setelah itu pengadaan jadwal retensitas yaitu suatu pedoman yang digunakan dalam kegiatan penyusutan arsip yang berisi tentang jangka waktu penyimpanan arsip yang dipergunakan sebagai pedoman penyusutan arsip. Setelah itu penyerahan arsip yang bersifat historis yang penggunaannya berkaitan dengan: kegiatan pemerintahan, kegiatan pembangunan dan kehidupan kebangsaan kepada arsip nasional dan pemusnahan adalah kegiatan menghancurkan secara fisik arsip yang sudah berakhir fungsinya serta tidak memiliki nilai guna.²⁶

d. Keuntungan dan Kerugian dari Sistem Penyimpanan abjad

Munculnya masalah pada pengelolaan arsip sering terjadi dikarenakan kurang baiknya penerapan sistem kearsipan di suatu lembaga, yang menyebabkan arsip mengalami kehilangan dan kerusakan.

Pada umumnya masyarakat belum sadar akan pentingnya arsip, sehingga banyak arsip yang terbuang dan dipakai sebagai pembungkus sembangko, sehingga perlu kesadaran dan pengelolaan menggunakan sistem arsip salah satunya sistem abjad. Sistem abjad umumnya dipilih sebagai sistem penyimpanan arsip, karena:²⁷

- 1) Nama biasanya sebagai rujukan pertama dalam pencarian dokumen. Dokumen-dokumen cenderung dicari atau diminta melalui nama orang atau lembaga.

²⁶*Ibid*, hal. 86

²⁷*Ibid*, hal. 46

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Dokumen-dokumen dari nama yang sama, akan berkelompok dibawah satu nama atau satu susunan.
 - 3) Dokumen berasal dari banyak koresponden dengan nama yang bervariasi.
 - 4) Unit kerja atau sekretaris biasanya hanya menerima dan menyimpan dokumen yang berhubungan dengan fungsi/tugas masing-masing sehingga isi dokumen lebih cenderung mengenai masalah yang sama (misalnya: produksi, keuangan, dll) untuk situasi tersebut susunan nama lebih membantu.
 - 5) Nama lebih diingat oleh siapa pun.
- Keuntungan menggunakan sistem abjad adalah:²⁸
- 1) Pemahaman serta kegiatannya mudah dan sederhana.
 - 2) Dokumen yang berasal dari satu nama (nama individu dan nama badan) yang sama kan berkelompok menjadi satu.
 - 3) Surat masuk dan pertinggal dari surat-keluar disimpan bersebelahan dalam satu map.
 - 4) Pencarian dokumen dapat dilakukan secara langsung melalui nama pengirim yang dikirim surat, tanpa mempergunakan indeks.
 - 5) Susunan guide dan folder sederhana.
 - 6) Mudah dikerjakan dan cepat di dalam penemuan.
 - 7) Dapat juga mempunyai file campuran.

Namun, pengelolaan arsip abjad memiliki kerugian sebagai berikut:

- 1) Pencarian dokumen untuk nama orang tidak dapat dilakukan melalui bagian nama yang lain seperti nama depan atau panggilan, tetapi harus melalui nama belakang (*last-name*).
- 2) Surat-surat atau dokumen-dokumen yang ada hubungan satu sama lain tetapi berbeda nama pengirimnya akan terletak tersimpan di dalam penyimpanan.
- 3) Ejaan huruf sering berubah seperti oe-u, dj-j, ch-kh, tj-c, sedangkan nama orang ditulis berdasarkan kemauan ejaan masing-masing.
- 4) Harus mempergunakan peraturan mengindeks, contohnya:

²⁸*Ibid*, hal. 46-47

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel. II.2
Peraturan mengindeks

Guide Abjad	Susunan Map
A	Adi, Susanto
	Arjuna, PT
	Arwana Wijaya, CV
B	Bahana Perkasa, PT
	Bambang, Anton
	Bintang Maju, CV
C	Cahaya, CV
	Cici, Santi

e. Fungsi dan Tujuan Kearsipan

Kearsipan bagi organisasi merupakan penunjang bagi kelancaran kegiatan operasional. Melalui kearsipan, informasi dan data otentik dapat diperoleh dengan cepat dan tepat. Perjalanan organisasi dapat dilihat dari data-data/arsip yang tersimpan. Oleh karena itu, kearsipan yang baik harus dilaksanakan. Fungsi kearsipan yaitu:²⁹

- 1) Alat penyimpanan warkat.
- 2) Alat bantu perpustakaan, khususnya pada organisasi besar yang menyelenggarakan sistem sentralisasi.
- 3) Alat bantu bagi pimpinan dan manajemen dalam mengambil keputusan.
- 4) Alat perekam perjalanan organisasi.
- 5) Mengefektifkan dan mengefisienkan pekerjaan.
- 6) Alat untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi organisasi.
- 7) Alat untuk memberikan keterangan yang diperlukan bagi yang membutuhkan data.
- 8) Sumber informasi peristiwa dan kegiatan yang terjadi di kantor.

²⁹ Doni Juni Priansa dan Agus Garnida, *Op.Cit.*, hal. 158-159

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bagi lingkungan pemerintahan dan sektor publik lainnya, tujuan kearsipan menurut Pasal 3 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan adalah:³⁰

- a) Menjamin terciptanya arsip dari kegiatan yang dilakukan oleh lembaga Negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan, serta ANRI sebagai penyelenggara kearsipan nasional.
- b) Menjamin ketersediaan arsip yang autentik dan terpercaya sebagai alat bukti yang sah.
- c) Mejamin terwujudnya pengelolaan arsip yang handal dan pemanfaatan arsip sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- d) Menjamin perlindungan kepentingan Negara dan hak-hak keperdataan rakyat melalui pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang autentik dan terpercaya.
- e) Mendinamiskan penyelenggaraan kearsipan nasional sebagai suatu sistem yang komprehensif dan terpadu.
- f) Menjamin keselamatan dan keamanan arsip sebagai bukti pertanggung jawaban dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.
- g) Menjamin keselamatan asset nasional dalam bidang ekonomi, social, politik, budaya, pertahanan serta keamanan sebagai identitas dan jati diri bangsa, dan
- h) Meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang autentik dan terpercaya.

f. Ciri-ciri sistem kearsipan yang baik

Menurut Wursanto (1991:30) sistem kearsipan yang dijalankan oleh suatu instansi dikatakan baik apabila mempunyai ciri-ciri sebagai berikut.³¹

- 1) Mudah dilaksanakan
Sistem kearsipan harus mudah dilaksanakan, sehingga tidak menimbulkan kesulitan, baik dalam penyimpanannya, pengambilan maupun dalam pengembalian arsip-arsip.
- 2) Mudah dimengerti

³⁰ Doni Juni Priansa. *Op.Cit.*, hal. 197-198

³¹ Ig. Wursanto, *Op.Cit.*, Hal. 30-32

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sistem kearsipan harus mudah dimengerti oleh para pegawai kearsipan sehingga tidak menimbulkan banyak kesalahan dalam pelaksanaannya.

3) Murah/ekonomis

Sistem kearsipan yang diselenggarakan harus murah/ekonomis dalam arti tidak berlebih-lebihan, baik dalam pengeluaran dana/biaya maupun dalam pemakaian tenaga, peralatan atau perlengkapan arsip.

4) Tidak memakan tempat

Yang dimaksud tempat adalah tempat menyimpan arsip-arsip yang harus disimpan oleh sesuatu badan pemerintahan atau swasta.

5) Mudah dicapai

Sistem kearsipan yang dilaksanakan harus memungkinkan arsip arsip yang disimpan mudah dan cepat ditemukan, diambil dan dikembalikan, apabila sewaktu-waktu diperlukan lagi.

6) Cocok bagi organisasi

Sistem kearsipan yang dilaksanakan hendaknya cocok atau sesuai dengan jenis dan luas lingkup kegiatan organisasi. Suatu sistem kearsipan yang baik bagi suatu organisasi belum tentu baik/cocok apabila dilaksanakan oleh organisasi lain.

7) Dapat mencegah kerusakan dan kehilangan arsip

Salah satu tujuan kearsipan antara lain adalah menyimpan dengan baik, memelihara dan mencegah dari berbagai macam bentuk kerusakan. Oleh karena itu, sistem kearsipan yang dilaksanakan harus dapat mencegah campur tangan orang-orang yang tidak bertanggung jawab, yang tidak berwenang bertugas dibidang kearsipan.

8) Mempermudah pengawasan

Untuk mempermudah pengawasan dalam bidang kearsipan, sistem kearsipan yang dilaksanakan dibantu dengan mempergunakan berbagai macam perlengkapan/peralatan, misalnya:

- a) Kartu indeks
- b) Lembar pengantar
- c) Lembar tunjuk silang
- d) Kartu pinjam arsip atau *out slip*.

g. Faktor-faktor yang mempengaruhi kearsipan

Mengingat peranan, fungsi dan nilai guna arsip sangat dibutuhkan bagi kehidupan suatu organisasi, maka menjadi kewajiban bagi organisasi untuk senantiasa berupaya dalam mewujudkan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

administrasi kearsipan yang baik dan lancar. Fakto-faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan kearsipan menurut A. W. Wijaya, faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:³²

- 1) Sistem penyimpanan arsip
Sistem penyimpanan arsip pada umumnya digunakan untuk mempermudah proses penyimpanan, dan penemuan kembali arsip yang apabila dibutuhkan sewaktu-waktu dapat ditemukan kembali secara mudah, cepat dan tepat. Menurut A. W. Wijaya dikenal ada 5 macam sistem penyimpanan arsip, yaitu:
 - a) Penyimpanan menurut abjad.
 - b) Penyimpanan menurut pokok soal.
 - c) Penyimpanan menurut nomor/angka.
 - d) Penyimpanan menurut wilayah/daerah.
 - e) Penyimpanan menurut tanggal.
- 2) Fasilitas kearsipan
Fasilitas kearsipan dapat berupa perabotan/peralatan kearsipan dan perlengkapan kearsipan. Menurut A. W. Wijaya fasilitas kearsipan dapat dikelompokkan menjadi 4 golongan yaitu:
 - a) Alat-alat korespondensi seperti kertas, mesin tik, mesin stensil, stempel, karbon dan sebagainya.
 - b) Alat-alat penerimaan surat seperti kotak, surat, meja tulis, rak dan sebagainya.
 - c) Alat-alat penyimpanan surat (setelah diarsipkan) seperti map, order, folder, lemari, filling cabinet dan sebagainya.
 - d) Alat-alat lainnya seperti ruangan yang cukup dan sebagainya.
- 3) Petugas kearsipan
Salah satu faktor yang mempengaruhi kearsipan adalah petugas kearsipan, sebagai arsiparis dituntut mempunyai kemampuan untuk mengelola arsip agar tidak terjadi kesalahan dalam pengelolaan arsip atau sering disebut *human error*.
- 4) Lingkungan kerja kearsipan
Menurut The Liang Gie, cahaya penerangan yang cukup dan memancar dengan tepat akan menambah efisiensi kerja para pegawai, karena mereka dapat bekerja dengan lebih cepat, lebih sedikit membuat kesalahan dan matanya tak lekas menjadi lelah. Dengan memakai warna yang tepat

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada dinding ruangan dan alat-alat lainnya, kegembiraan dan ketenangan bekerja para pegawai akan terpelihara.

2. Konsep dan Teori Pelayanan Administrasi

a. Pengertian Pelayanan Administrasi

Layanan menurut KBBI (2002) diartikan sebagai melayani, yaitu membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.³³ Menurut Kotler dalam Sampara Lukman Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan Kepuasan pelanggan.³⁴

Berdasarkan pengertian di atas, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang tersusun dalam rangka menyediakan kebutuhan yang diperlukan seseorang dengan tujuan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelanggan merupakan salah satu penentu bagi kelangsungan sebuah organisasi, untuk itu segala upaya harus dilakukan agar dapat membuat pelanggan merasa senang dan puas atas kerja yang sudah dilakukan. Pelanggan adalah wasit terhadap mutu dan institusi sendiri tidak akan mampu bertahan

³³ Achmad, dkk., *Op.Cit.*, hal. 120

³⁴ Lijian Poltak Sinambela, dkk., *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi* (Jakarta, Bumi Aksara, 2010), hal.4-5

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tanpa mereka.³⁵ Berdasarkan pernyataan di atas penulis menyimpulkan bahwa Kepuasan pelanggan adalah keutamaan yang harus dicapai dalam sebuah organisasi sehingga pelayanan yang diberikan harus berkualitas dengan kata lain organisasi harus memberikan pelayanan prima kepada pelanggan agar kepuasan pelanggan dapat terwujud.

Administrasi berasal dari kata Latin, *ad* berarti intensif, dan *ministrare* yang berarti *to serve* yaitu melayani, membantu atau mengarahkan. Menurut Luther Gulic, administrasi adalah sistem pengetahuan yang memungkinkan manusia memahami hubungan-hubungan, meramalkan akibat-akibat dan mempengaruhi hasil-hasil pada suatu keadaan di mana orang-orang secara teratur bekerjasama untuk tujuan bersama.³⁶ Administrasi adalah rangkaian kegiatan bersama sekelompok manusia secara sistematis untuk menjalankan roda suatu usaha atau misi organisasi agar dapat terlaksana, suatu usaha dengan suatu tujuan tertentu yang telah ditetapkan.³⁷

Berdasarkan pengertian di atas, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan administrasi merupakan proses membantu, mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan pada bidang administrasi secara terstruktur dan tertata agar kepentingan organisasi dapat terpenuhi dengan baik dan pada waktu yang sudah ditentukan.

b. Pelayanan Administrasi di Sekolah

³⁵ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education (Manajemen Mutu Pendidikan)* (Yogyakarta: IRCiSoD, 2012), hal.56.

³⁶ Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 52.

³⁷ Syaiful sagala, *Op.Cit.*, hal. 26

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan administrasi yang ada di sekolah merupakan kegiatan yang dilakukan oleh staff tenaga administrasi. Staff tenaga administrasi dalam pendidikan disebut juga dengan tenaga kependidikan. Tugas dari tenaga kependidikan yang ada di sekolah menurut pasal 39 ayat 1 Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 adalah melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan.³⁸

Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 menjelaskan tugas-tugas tenaga Administrasi adalah:³⁹

- 1) Tugas kepala tenaga administrasi, antara lain:
 - a) Perencanaan administrasi program dan anggaran
 - b) Koordinator administrasi ketatausahaan
 - c) Pengelola administrasi program
 - d) Penyusun laporan program dan anggaran, dan sebagainya.
- 2) Pelaksana dan tugas administrasi sekolah, antara lain:
 - a) Administrasi kepegawaian, yaitu mengadministrasikan kepegawaian seperti; membantu merencanakan kebutuhan tenaga pendidik dan kependidikan; melaksanakan prosedur dan mekanisme kepegawaian; mengelola buku induk, melaksanakan registrasi dan kearsipan kepegawaian; menyusun laporan kepegawaian; memanfaatkan TIK untuk mengadmnistrasikan kepegawaian; dan sebagainya.
 - b) Administrasi keuangan, yaitu mengadministrasikan keuangann sekolah, seperti; mambantu menghitung biaya investasi, biaya operasi, dan biaya personal; Membantu pimpinan mengatur arus dana; Menyusun dan menyajikan data/statistic keuangan; dan sebagainya.
 - c) Administrasi sarana dan prasarana, yaitu mengadministrasikan standar saranan dan prasarana, seperti; mengidentifikasi kebutuhan sarana dan

³⁸Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003 Tentang Tenaga pendidik dan Tenaga Kependidikan, hal. 15

³⁹Permendiknas No. 24 Tahun 2008 tentang standar administrasi sekolah, hal. 15-21

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- prasarana; membantu merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana; menginventarisasikan sarana dan prasarana; mendistribusikan sarana dan prasarana; menyusun laporan sarana dan prasarana secara berkala; dan sebagainya.
- d) Administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat (HUMAS), yaitu melaksanakan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat, seperti; memfasilitasi kelancaran kegiatan komite sekolah/madrasah; membantu merencanakan program keterlibatan pemangku kepentingan (*stakeholders*); membina kerja sama dengan pemerintah dan lembaga-lembaga masyarakat; mengkoordinasikan penelusuran tamatan; melayani tamu sekolah/madrasah; dan sebagainya.
 - e) Administrasi persuratan dan pengarsipan, yaitu melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan seperti; mengelola surat masuk dan keluar; membuat konsep surat; melaksanakan kearsipan sekolah/madrasah; menyusutkan surat/dokumen; menyusun laporan administrasi persuratan dan pengarsipan; membuat layanan sistem informasi dan laporan administrasi persuratan dan pengarsipan; dan sebagainya.
 - f) Administrasi kesiswaan, yaitu mengadministrasikan standar pengelolaan yang berkaitan dengan peserta didik. Seperti; membantu kegiatan penerimaan peserta didik baru; mendokumentasikan prestasi akademik dan non akademik; membuat data statistik peserta didik; menginventarisir program kerja pembinaan peserta didik secara berkala; dan sebagainya.
 - g) Administrasi kurikulum, yaitu mengadministrasikan standar isi seperti; mendokumentasikan standar isi, mendokumentasikan kurikulum yang berlaku dan silabus; menyiapkan format silabus, Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP), dan penilaian hasil belajar; dan sebagainya.
- 3) Petugas layanan khusus, antara lain:
- a) Penjaga sekolah/madrasah
 - b) Tukang kebun
 - c) Tenaga kebersihan
 - d) Pengemudi
 - e) pesuruh

Banyaknya kegiatan administrasi yang dilakukan oleh tenaga

administrasi di sekolah, menjadi sebuah acuan untuk meningkatkan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan yang baik bagi kepuasan pelanggan. Salah satunya kegiatan administrasi persuratan dan kearsipan yang pelayanannya sering dibutuhkan oleh pelanggan, sehingga menyebabkan tenaga administrasi meningkatkan kualitas pelayanannya.

c. Indikator Pelayanan Administrasi yang Baik

Ada 10 indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Para suraman, Zeithaml dan Berry (1985), yaitu:⁴⁰

- 1) *Reability* (kehandalan), meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal.
- 2) *Responsiness* (daya tanggap) yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk menyediakan jasa. Hal ini meliputi, ketepatan waktu dari jasa.
- 3) *Competensce* (kompetensi), yaitu penguasaan ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- 4) *Acsess* (kemudahan akses). Dimensi ini meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui.
- 5) *Courtesy* (kesopanan) meliputi sikap sopan-santun, menghargai, perhatian dan keramahan yang dimiliki para *contact person* (termasuk resepsionis, operator telepon, dll).
- 6) *Communication* (komunikasi), artinya menyampaikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- 7) *Credibility* (kredibilitas), yaitu sifat dapat dipercaya dan jujur, termasuk memperhatikan dengan sungguh-sungguh kepentingan pelanggan.
- 8) *Security* (keamanan), yaitu aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 9) *Understanding/knowing the customer* (mengerti/mengetahui pelanggan) yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- 10) *Tangibles* (berwujud) yaitu bukti fisik dari jasa.

d. Faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi

⁴⁰ Achmad, dkk., *Op. Cit.*, hal. 88-90

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut

Nangoi, yaitu:⁴¹

- 1) **Kepemimpinan**
Karyawan membangun kepemimpinan pada dirinya agar memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Atasan atau pimpinan diharapkan memiliki kepemimpinan pelayanan, yaitu memiliki visi untuk melayani, standar kerja yang tinggi, gaya kepemimpinan lapangan dan mempunyai integritas.
- 2) **Semangat kerja tim**
Tanpa semangat kerja tim, akan sulit untuk menciptakan sikap yang berorientasi kepada pelanggan. Semangat kerja tim dapat melibatkan partisipasi karyawan melalui pembagian informasi dan pengambilan keputusan sehingga dapat memperkuat komitmen untuk menampilkan yang terbaik.
- 3) **Teknologi**
Pemanfaatan teknologi dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Teknologi lunak seperti sistem dan metode kerjayang inovatif sebagai efisiensi arus kerja untuk menunjang keberhasilan pelayanan kepada pelanggan.
- 4) **Kepuasan kerja karyawan.**
Pelayanan dapat optimal jika para karyawan merasakan kepuasan kerja. Saat karyawan merasakan kerja, aktualisasi potensi kerja karyawan dapat terwujud, salah satunya yaitu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

3. Pengaruh Penggunaan Sistem abjad oleh Tenaga Kearsipan terhadap Pelayanan Administrasi

Sistem abjad adalah sistem penyimpanan arsip dengan menggunakan metode penyusunan secara abjad atau alfabetis (menyusun nama dalam urutan nama-nama mulai dari A sampai Z).⁴² Sistem abjad adalah warkat-warkat disimpan menurut abjad dari nama-nama orang atau

⁴¹ Inggi Wisendi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepemimpinan Konsumen terhadap Kepercayaan Merek Restoran Cepat Saji (KFC)* (Jakarta, Universitas Mercu Buana, 2013), dalam Pdf, hal. 13

⁴² Agus Garnida, dkk., *Op.Cit.*, hal 165

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

organisasi utama yang tertera dalam tiap-tiap warkat itu.⁴³ Berdasarkan pengertian di atas, penulis menyimpulkan bahwa sistem abjad adalah sistem penyimpanan warkat-warkat penting atau arsip yang disimpan secara alfabetis atau abjad berdasarkan nama orang atau organisasi yang ditentukan dari warkat tersebut.

Sistem abjad merupakan salah satu kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan administrasi disekolah. Menurut Kotler dalam Sampara Lukman Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.⁴⁴ Pelayanan administrasi adalah membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan pada bidang administrasi secara terstruktur dan tertata agar kepentingan organisasi dapat terpenuhi dengan baik dan pada waktu yang sudah ditentukan.

Sistem abjad sering digunakan dalam lembaga pendidikan untuk membantu kegiatan pelayanan administrasi, karena penggunaan sistem abjad dapat mempermudah tenaga administrasi dalam mengelompokkan arsip atau dokumen berdasarkan nama orang, berdasarkan masalah, berdasarkan tempat, atau berdasarkan nama organisasi. Sehingga memudahkan tenaga kearsipan dalam mengelompokkan dokumen menyebabkan sekolah sering menerapkan sistem abjad.

⁴³ The Liang Gie, *Op. Cit.*, hal. 120

⁴⁴ Lijian Poltak Sinambela, *Op. Cit.*, hal. 4

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Salah satu tujuan kearsipan menurut Pasal 3 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan adalah meningkatkan kualitas pelayanan public dalam pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang autentik dan terpercaya.⁴⁵ Berdasarkan pengertian di atas, penulis menyimpulkan bahwa sistem abjad merupakan salah satu penunjang dalam meningkatkan pelayanan administrasi di sekolah, dikarenakan salah satu pelayanan administrasi yang diberikan oleh sekolah adalah pelayanan administrasi persuratan dan pengarsipan. Penggunaan sistem abjad di sekolah dapat memperlancar sistem administrasi di sekolah sehingga membuat pelanggan merasa puas, karena dapat menerima informasi secara cepat, tepat dan mudah. Berdasarkan pembahasan tersebut, jelas kiranya penggunaan sistem arsip oleh tenaga kearsipan mempengaruhi kegiatan pelayanan administrasi di sekolah.

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang berkaitan dengan penggunaan sistem abjad memfokuskan pada pengaruh penggunaan sistem abjad oleh tenaga kearsipan terhadap pelayanan administrasi.

Berikut ini dipaparkan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan maksud menghindari duplikasi.

1. Angga zuhari 2013, dengan judul skripsi analisis pengelolaan arsip di kantor perpustakaan dan arsip kota pekanbaru. Berdasarkan pengukuran yang dilakukan pada tahap penciptaan, pemanfaatan arsip, penyimpanan

⁴⁵ Doni Juni Priansa, *Op.Cit.*, hal. 159

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan penemuan kembali arsip, pemeliharaan dan perawatan arsip serta pemusnahan arsip, peneliti menyimpulkan bahwa hasil dari penelitiannya adalah pengelolaan arsip di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru kurang baik.⁴⁶

Berdasarkan penelitian di atas, penulis menyimpulkan bahwa terdapat kesamaan meneliti pada pengelolaan arsip namun tidak ada membahas tentang pengaruh sistem abjad oleh tenaga kearsipan terhadap pelayanan administrasi.

2. Evona Arson 2016, dengan judul skripsi pengaruh pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di Sekolah Menengah Nurul Falah Pekanbaru. Hasilnya terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMA Nurul Falah Pekanbaru., berdasarkan persentase pelayanan administrasi sebesar 78% termasuk dalam kategori cukup dan kepuasan siswa sebesar 84% kategori sangat puas.⁴⁷

Berdasarkan penelitian di atas, penulis menyimpulkan bahwa terdapat kesamaan meneliti tentang pelayanan administrasi namun tidak ada membahas tentang pengaruh sistem abjad oleh tenaga kearsipan terhadap pelayanan administrasi.

3. Sri Tiyara 2016, dengan judul skripsi kompetensi tenaga kearsipan dalam meningkatkan pelayanan administrasi di SMK Multi Mekanik Masmus

⁴⁶ Angga zuhari, *Analisis Pengelolaan Arsip di Kantor Perpustakaan dan Arsip kota Pekanbaru* (UIN SUSKA Riau, 2016) hal. vii

⁴⁷ Evona Arson, *Pengaruh Pelayanan Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Nurul Falah Pekanbaru* (UIN SUSKA Riau, 2016) hal. vii

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru. Berdasarkan wawancara peneliti kepada kepala sekolah bahwa sekolah sudah memiliki tenaga kearsipan yang terampil dalam mengarsipkan surat namun memiliki pengetahuan yang terbatas tentang kearsipan, sehingga hasil penelitian ini adalah kompetensi tenaga kearsipan dalam meningkatkan pelayanan administrasi SMK Multi Mekanik Masmus Pekanbaru sudah terlaksana dengan baik,⁴⁸

Berdasarkan penelitian di atas, penulis menyimpulkan bahwa terdapat kesamaan meneliti pada bidang kearsipan dan pelayanan administrasi, tetapi belum ada yang membahas tentang pengaruh penggunaan sistem abjad oleh tenaga kearsipan terhadap pelayanan administrasi. Berdasarkan hal tersebut dapat dipahami bahwa penelitian yang penulis lakukan belum pernah diteliti oleh peneliti-peneliti sebelumnya.

C. Konsep Operasional

Konsep operasional adalah konsep yang digunakan untuk memberikan batasan terhadap kerangka teoritis, hal ini bertujuan agar tidak terjadi kesalahan pemahaman dalam penelitian. Jadi, penggunaan konsep operasional sangat diperlukan agar memudahkan dalam melakukan penelitian dan dapat dijadikan acuan agar tidak menyimpang dari kajian teoritis, serta tidak terjadi salah pengertian dalam memahami tulisan. Sebagaimana rumusan masalah dalam penelitian ini adalah perbedaan sebelum dan sesudah penguasaan sistem abjad

⁴⁸ Sri Tiyara, *Kompetensi Tenaga Kearsipan dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di SMK Multi Mekanik Masmus* (UIN SUSKA Riau, 2016) hal. vii

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

oleh tenaga kearsipan terhadap pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Dar El Hikmah Pekanbaru. Di dalam penelitian ini ada dua variabel yang akan dibahas yaitu variabel (x) sebelum penggunaan sistem abjad oleh tenaga kearsipan dan variabel (y) sesudah penggunaan sistem abjad oleh tenaga kearsipan.

1. Sebelum Penggunaan Sitem Abjad terhadap Pelayanan Administrasi

Dalam penelitian ini peneliti mengukur sebelum penggunaan sistem abjad oleh tenaga kearsipan dengan indikator-indikator sebagai berikut:

Tabel III.1
Kisi-Kisi Angket

No	Indikator	Sub Indikator
1	Realibity (Kehandalan)	Tenaga administrasi sekolah melaksanakan pelayanan tepat waktu dan sesuai dengan janji yang diberikan
		Tenaga administrasi sekolah memberikan layanan secara tepat
		Tenaga administrasi sekolah memiliki Ketelitian dalam memberikan layanan
2	Responsive (daya tanggap)	Tenaga administrasi sekolah memahami kebutuhan pelanggan
		Tenaga administrasi mampu memberikan informasi secepatnya kepada pelanggan
		Tenaga administrasi mampu memberikan informasi yang akurat
		Tenaga administrasi selalu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat
3	Competence (kompetensi)	Tenaga administrasi memiliki kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan pekerjaannya
		Tenaga administrasi sekolah memiliki pengetahuan dan pengalaman dalam layanan administrasi sekolah
4	Access (kemudahan akses)	Tenaga administrasi mudah dihubungi agar pelanggan tidak perlu menunggu
		Tenaga administrasi mampu mengkondisikan waktu agar pelanggan tidak perlu menggu terlalu lama
		Tenaga administrasi memberikan perhatian kepada pelanggan
		Tenaga administrasi memiliki ruangan yang mudah dicari atau mudah dijangkau
5	Courtesy	Tenaga administrasi memiliki penampilan yang rapi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	(kesopanan)	dan bersih
6	Communication (komunikasi)	Tenaga administrasi memberikan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan
		Tenaga administrasi selalu memberikan penjelasan bagaimana cara mendapatkan informasi sesuai prosedur
7	Credibility (kredibilitas)	Tenaga administrasi secara sungguh-sungguh memperhatikan kebutuhan pelanggannya
		Tenaga administrasi tenaga administrasi memiliki sifat dapat dipercaya dan jujur
8	Security (keamanan)	Tenaga administrasi mampu membuat pelanggan percaya dan tidak ragu-ragu terhadap kualitas layanan
9	Understanding/ knowingthe customer	Tenaga administrasi mampu mempelajari kebutuhan yang diperlukan pelanggan
		Tenaga administrasi meberikan perhatian secara individual
		Tenaga administrasi mampu mengenal pelanggan yang selalu dilayani
10	Tangibles (berwujud)	Tenaga administrasi memiliki penampilan yang bersih dan rapi

2. Sesudah Penggunaan Sistem Abjad terhadap Pelayanan Administrasi

Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat terwujud karena adanya pelayanan administrasi yang berkualitas, adapun indikator-indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi adalah sebagai berikut:

Tabel III.2

Kisi-kisi Angket (Y)

No	Indikator	Sub Indikator
1	Realibity (Kehandalan)	Tenaga administrasi sekolah melaksanakan pelayanan tepat waktu dan sesuai dengan janji yang diberikan
		Tenaga administrasi sekolah memberikan layanan secara tepat
		Tenaga administrasi sekolah memiliki Ketelitian dalam memberikan layanan
2	Responsive (daya tanggap)	Tenaga administrasi sekolah memahami kebutuhan pelanggan
		Tenaga administrasi mampu memberikan informasi secepatnya kepada pelanggan
		Tenaga administrasi mampu memberikan informasi yang akurat

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		Tenaga administrasi selalu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat
3	Competence (kompetensi)	Tenaga administrasi memiliki kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan pekerjaannya
		Tenaga administrasi sekolah memiliki pengetahuan dan pengalaman dalam layanan administrasi sekolah
4	Access (kemudahan akses)	Tenaga administrasi mudah dihubungi agar pelanggan tidak perlu menunggu
		Tenaga administrasi mampu mengkondisikan waktu agar pelanggan tidak perlu menunggu terlalu lama
		Tenaga administrasi memberikan perhatian kepada pelanggan
		Tenaga administrasi memiliki ruangan yang mudah dicari atau mudah dijangkau
5	Courtesy (kesopanan)	Tenaga administrasi memiliki penampilan yang rapi dan bersih
6	Communication (komunikasi)	Tenaga administrasi memberikan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan
		Tenaga administrasi selalu memberikan penjelasan bagaimana cara mendapatkan informasi sesuai prosedur
7	Credibility (kredibilitas)	Tenaga administrasi secara sungguh-sungguh memperhatikan kebutuhan pelanggannya
		Tenaga administrasi tenaga administrasi memiliki sifat dapat dipercaya dan jujur
8	Secuirity (keamanan)	Tenaga administrasi mampu membuat pelanggan percaya dan tidak ragu-ragu terhadap kualitas layanan
9	Understanding/ knowingthe customer	Tenaga administrasi mampu mempelajari kebutuhan yang diperlukan pelanggan
		Tenaga administrasi meberikan perhatian secara individual
		Tenaga administrasi mampu mengenal pelanggan yang selalu dilayani
10	Tangibles (berwujud)	Tenaga administrasi memiliki penampilan yang bersih dan rapi

D. Hipotesis

Ha : Ada perbedaan sebelum dan sesudah penggunaan sistem abjad oleh tenaga kearsipan terhadap pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Dar El Hikmah Pekanbaru.

Ho : Tidak ada perbedaan sebelum dan sesudah penggunaan sistem abjad oleh tenaga kearsipan terhadap pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Dar El Hikmah Pekanbaru.