

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dan diajukan pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau menyontek karya tulis orang lain, maka saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima ataupun sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 28 Desember 2023



Siti Khumaeroful Jaannah
NIM 191250032

ABSTRAK

Siti Khumaerotul Jannah, 191250032, 2023. *Implementasi Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tenaga Pendidik dan Kependidikan (Studi Kasus di MTs Negeri 3 Serang)*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1). Perencanaan manajemen kearsipan dalam meningkatkan kualitas pelayanan tenaga pendidik dan kependidikan, 2). Faktor penghambatan manajemen kearsipan dalam meningkatkan kualitas pelayanan tenaga pendidik dan kependidikan, 3). Implementasi manajemen kearsipan dalam kualitas pelayanan tenaga pendidik dan kependidikan, 4). Upaya meningkatkan kualitas pelayanan tenaga pendidik dan kependidikan, 5). Kualitas pelayanan tenaga pendidik dan kependidikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berjenis studi kasus dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan teknik keabsahan data dengan cara *realibilitas*, *kredibilitas*, dan *triangulasi*. Hasil penelitian ini menunjukkan data bahwa: 1). Perencanaan manajemen kearsipan di MTs Negeri 3 Serang belum terlaksana secara maksimal, karena melakukan kegiatan perencanaan manajemen kearsipan hanya dilakukan apabila arsip-arsip tersebut sudah menumpuk, 2). Faktor penghambatan manajemen kearsipan di MTs Negeri 3 Serang belum terlaksana secara maksimal, 3). Implementasi manajemen kearsipan sangat penting dalam lembaga pendidikan. Implementasi manajemen kearsipan di MTs Negeri 3 Serang menggunakan pelaksanaan meliputi: penyimpanan dan penyusutan, 4). Upaya meningkatkan kualitas pelayanan tenaga pendidikan dan kependidikan di MTs Negeri 3 Serang sudah baik, karena sudah memberikan pelayanan yang cepat. 5). Kualitas pelayanan tenaga pendidik dan kependidikan di MTs Negeri 3 Serang sudah cukup baik, dengan melakukan 5 dimensi yaitu: berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.

Kata Kunci: Manajemen Kearsipan, Meningkatkan Kualitas Pelayanan, Tenaga Pendidik dan Kependidikan



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Syekh Nawawi Al-Bantani Kp. Andemu'i Kel. Sukawana Kec. Curug Kota Serang
4271 Web Site: <http://ftk.uinbanten.ac.id> Email: ftkuinbanten.ac.id Telp: (0254)200323 – 208849 ext
2030

Nomor	: -	Kepada Yth,
Lampiran	: Skripsi	Dekan Fakultas
Perihal	: Usulan Ujian Munaqosah	Tarbiyah dan Keguruan
	a.n Siti Khumaerotul Jannah	
	NIM : 19150032	Di-
		<i>Serang</i>

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisa serta mengadakan koreksi seperlunya, kami berpendapat bahwa skripsi Saudari **Siti Khumaerotul Jannah, NIM : 191250032** yang berjudul **Implementasi Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tenaga Pendidik dan Kependidikan (Studi Kasus di MTs Negeri 3 Serang)**, dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian munaqasah pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian atas segala perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Serang, 22 November 2023

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Supardi, M.Pd.Ph.D.
NIP.196806021996031003

Rosidah, MA.
NIP. 197803172011012005

PERSETUJUAN

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN KEARSIPAN DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TENAGA PENDIDIK
DAN KEPENDIDIKAN**

(Studi Kasus MTs Negeri 3 Serang)

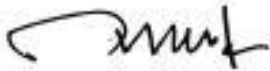
OLEH:

Siti Khumaerotul Jannah

NIM: 191250032

Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Supardi, M. Pd. Ph. D.
NIP. 196806021996031003

Pembimbing II



Rosidah, MA.
NIP. 197803172011012005

Mengetahui,

**Dekan
Fakultas Tarbiyah dan keguruan**



Dr. Nana Jumbana, M.Ag.
NIP. 197410291999031002

**Ketua Jurusan
Manajemen Pendidikan Islam**



Dr. Nana Suryapermana, M. Pd., C. HRA.
NIP. 196805062000031001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi a,n Siti Khumaerotul Jannah, Nim : 191250032 yang berjudul *Implemntasi Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tenaga Pendidik dan Kependidikan (Studi di MTs Negeri 3 Serang)*. Telah diujikan pada sidang Munaqosah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal, 28 Desember 2023.

Skripsi tersebut telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd), pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 28 Desember 2023

Sidang Munaqosah

Ketua Merangkap Anggota,



Dr. Nana Suryapermana, M. Pd., C. HRA.
NIP: 196805062000031001

Sekretaris Merangkap Anggota,



Dr. H. Moch Subekhan, M. Ag.
NIP:197301242005011002

Anggota:

Penguji I



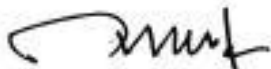
Prof. Dr. H. E. Syarifudin, M. Pd.
NIP: 196504041993031002

Penguji II



Drs. H. Saefudin Zuhri, M. Pd.
NIP:196812052000031001

Pembimbing I



Dr. Supardi, M. Pd. Ph. D.
NIP: 196806021996031003

Pembimbing II



Rosidah, MA.
NIP: 197803172011012005

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Syukur ku ucapkan atas karunia sang maha pencipta atas berkat rahmat dan kekuasaan-Nya, aku persembahkan teruntuk orang yang paling aku cintai, setiap uraian kata yang tertuang dalam karya sederhana ini kepada orang tuaku:

Bapak Naja dan Mamah Jamilah

Yang tak pernah henti untuk mendo'akan anak tunggal yang selalu mereka panggil sebagai putri kecil-Nya, perjuangannya yang begitu keras mengorbankan seluruh tenaga dan pikirannya, rela meneteskan keringantnya untuk membahagiakan putri kesayangannya.

Terimakasih juga untuk seluruh guru serta keluargaku yang telah memberikan dukungan sejak awal kuliah sampai ada dititik ini, ku ucapkan:

Jazakumullah Khairon Katsiran.....

Atas Do'a dan dukungan yang luar biasa ini.

Uhibbukum Fillah....

MOTTO

Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupan.

~Q.S Al-Baqarah 286~

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Siti Khumaerotul Jannah, dilahirkan di Bekasi, 29 Juni 2000 sebagai anak tunggal, kini tinggal di Kp. Pulo Sirih, Ds. Sukajadi, Kec. Sukakarya, Kab. Bekasi, Prov. Jawa Barat, dibesarkan dan diasuh oleh kedua orang tua yang hebat bernama Bapak Naja dan Ibu Jamilah.

Pendidikan formal yang ditempuh penulis adalah sebagai berikut: TK Al-Jihaddiyah Sukakarya lulus tahun 2006, masuk SD Al- Jihaddiyah, setelah memasuki sekolah kelas 2 pindah ke SDN 2 Bantar sari, lalu memasuki kelas 5 penulis pindah lagi di SDN 2 Sukatani lulus pada tahun 2012, SMP N 1 sukatani lulus pada tahun 2015, lalu Memasuki sekolah di SMA N 1 Sukatani, namun pada semester ganjil penulis memutuskan untuk pindah dan melanjutkan di Madrasah Aliyah Di Pondok Pesantren Assalimiyah Tegal pertempatan di Tangerang lulus pada tahun 2018 dan mengabdikan selama satu tahun di Pondok Pesantren Assalimiyah Tegal, dan kini masih mengenyam pendidikan tinggi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten sekaligus menuntut ilmu di Pondok Pesantren Salafiyah Riyadhul Awamil.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim....

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga berkat izin-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. *Shalawat* dan salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada suru tauladan kita yakni *Rasulullah SAW*, beserta para keluarga, sahabat dan umatnya yang setia hingga akhir zaman.

Skripsi ini kemungkinan besar tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudi, M.Pd., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultah Maulana Hasanuddin Banten.
2. Bapak Dr. Nana Jumhana, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Bapak Dr. Nana Suryapermana, M.Pd., selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Dr. Moch.Subekhan, M.Ag., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
5. Bapak Dr. Supardi, M. Pd., Ph. D., selaku pembimbing I dan Ibu Rosidah, M.A., sebagai Pembimbing II, yang telah meluangkan waktunya untuk memebimbing penulis, dengan penuh keikhlasan dan sabar, serta memberi motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
6. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, khususnya Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan yang penuh ikhlas mendidik dan mencurahkan ilmunya kepada penulis

selama kuliah di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

7. Kepala Sekolah dan seluruh dewan guru dan staff MTs Negeri 3 Serang yang telah bersedia membantu penulis selama penelitian berlangsung, sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.
8. Bapak dan mamah tercinta yang telah banyak berkorban untuk kelangsungan penulisan karya tulis ini, dan kakek serta keluargaku yang senantiasa mendoakan serta mensupport penulis.
9. Kepada Abi K.H. Syafrudin dan Umi Mahfudoh selaku pengasuh Pondok Pesantren Salafiyah Riyadhul Awamil yang senantiasa mendo'akan penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
10. Kepada saudari Fataliah, Lina Herlina/Linbay, Aen Musfiroh, Anita, Mae, yang telah ikhlas meminjamkan laptopnya kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsinya dengan lancar.
11. Kepada Eka, dan Jesi sebagai teman terbaik, yang selalu memberi dukungan dan support yang tak henti kepada penulis.
12. Rekan-rekan seperjuangan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) dan teman seperjuangan dipondok Pesantren Salafiyah Riyadhul Awamil Khususnya Kobong 1 dan angkatan 2019 yang telah memberikan semangat serta bantuan kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
13. Seluruh pihak yang turut berperan serta membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini, masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi isi maupun metodologi penulisannya, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang positif atas segala kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga seluruh bantuan dan

motivasi yang diberikan kepada penulis menjadi amal shaleh serta mendapat balasan yang sepadan dari Allah SWT. *Amin... Jazakumullah....*

Serang, 28 Desember 2023

Penulis,

Siti Khumaerotul Jannah

DAFTAR ISI

PERSYARATAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS.....	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN.....	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Sistematika pembahasan	7
G. Sistematika Pembahasan.....	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
A. Kajian Teori	9
1. Pengertian Manajemen Kearsipan Manajemen Kearsipan.....	9
a. Manajemen Kearsipan Perspektif Islam	9
b. Manajemen Kearsipan Perspektif Islam	11
c. Model Manajemen Kearsipan	14
d. Karakteristik Kearsipan	17
e. Sistem Kearsipan Yang Baik	18
f. Jenis-jenis Kearsipan	20
g. Fungsi-fungsi Manajemen Kearsipan	22
h. Tujuan Kearsipan	26
i. Kegiatan Kearsipan	26
2. Kualita Layanan Tenaga Pendidik	37
a. Pengertian Kualitas Pelayanan Perspektif Islam	37
b. Pengertin Kualitas Layanan Tenaga Pendidik	36
c. Faktor-Faktor Yang Dapat Meningkatkan Kualitas Pelayanan	41
3. Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan	43
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	43
b. Pengertian Tenaga Kependidikan	43
c. Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Tenaga Kependidikan (SIMPATIK).....	45
d. Tenaga Pendidik dan Kependidikan.....	46
4. Kepuasan Konsumen	47
a. Kepuasan	47
b. Indikator Kepuasan Konsumen	47
c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	48
d. Dimensi Kualitas Layanan / Jasa	48

B. Penelitian Terdahulu	50
C. Kerangka Berpikir.....	52
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	56
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	56
B. Metode Penelitian	57
C. Subyek Penelitian dan Data	58
D. Teknik Pengumpulan Data.....	59
E. Teknik Analisa Data	60
F. Teknik Keabsahan Data	61
G. Instrumen Penelitian	62
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	67
A. Deskripsi Tempat Penelitian.....	67
1. Sejarah Lembaga.....	67
2. Visi, Misi, Dan Tujuan Lembaga.....	69
3. Tenaga Pendidik dan Kependidikan Lembaga	70
4. Sarana dan Prasarana	71
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	72
C. Pembahasan Hasil Penelitian	93
BAB V PENUTUP.....	109
A. Kesimpulan	109
B. Saran	112
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN-LAMPIRAN	116

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	56
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Observasi	62
Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Wawancara.....	64
Tabel 3.4 Kisi-kisi Instrumen Dokumentasi	66
Tabel 4.1 Berdasarkan Pendidikan dan Status Pegawai	70
Tabel 4.2 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 4.3 Sarana dan Prasarana	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Format Buku Peminjaman	33
Gambar 2.2 Format Fomulir Peminjaman	34