

Hubungan Digitalisasi Arsip dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Urusan Persuratan dan Pengarsipan di SMK Negeri Kota Payakumbuh

Geni Maha Putri¹, Rusdinal², Irsyad³, Novriyanti Achyar⁴

¹²³⁴Departemen Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Padang

email: genimahaputri@gmail.com rusdinal@fip.unp.ac.id
irsyad1122@gmail.com noyach.1115@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi tentang ada atau tidak hubungan digitalisasi arsip dengan kualitas pelayanan administrasi urusan persuratan dan pengarsipan di SMK Negeri Kota Payakumbuh. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang bersifat korelasional. Populasi penelitian berjumlah 380 orang guru di SMK Negeri Kota Payakumbuh. Sampel penelitian ini berjumlah 82 orang yang ditarik menggunakan Teknik *Proportional Random Sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan berupa angket dalam bentuk skala *Likert* yang telah diuji cobakan untuk melihat validitas dan reliabilitasnya. Analisis data penelitian dilakukan dengan bantuan program SPSS (*Statistic Package and Social Science*) 29.0 for windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai dari r_{hitung} diperoleh sebesar 0,421 lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,217 pada taraf signifikansi 5% menunjukkan tingkat korelasi sedang. Kualitas pelayanan administrasi urusan persuratan dan pengarsipan sudah baik dengan tingkat capaian rata-rata sebesar 86,02 dari skor ideal. Selanjutnya digitalisasi arsip sudah baik dengan tingkat capaian rata-rata sebesar 83,61 dari skor ideal. Selanjutnya, setelah diuji Koefisien Determinasi diperoleh hasil 0,178. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis yang berbunyi terdapat hubungan yang baik secara signifikan dari digitalisasi arsip dengan kualitas pelayanan administrasi urusan persuratan dan pengarsipan dapat diterima yaitu sebesar 17,8%, sedangkan 82,2 % dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: *Digitalisasi Arsip, Kualitas Pelayanan Administrasi, Urusan Persuratan dan Pengarsipan.*

Abstract

This study aims to obtain information about whether or not there is a relationship between archive digitization and the quality of administrative services for correspondence and archiving at SMK Negeri Kota Payakumbuh. The type of research used is quantitative research which is correlational. The study population amounted to

380 teachers at the State Vocational High School in Payakumbuh City. The sample of this study amounted to 82 people who were drawn using the Proportional Random Sampling Technique. The research instrument used is a questionnaire in the form of a Likert scale that has been tested to see its validity and reliability. Research data analysis was carried out with the help of the SPSS (Statistical Package and Social Science) 29.0 for windows program. The results showed that the value of r_{count} obtained was 0,421 greater than r_{table} which is 0,217 at the 5% significance level, indicating a moderate correlation level. The quality of administrative services for correspondence and archiving is good with an average achievement level of 86,02 of the ideal score. Furthermore, archive digitization is good with an average achievement level of 83,61 of the ideal score. Furthermore, after testing the Coefficient of Determination, the result is 0,178. The results showed that the hypothesis which reads that there is a significantly good relationship between the digitization of archives and the quality of administrative services for correspondence and archiving can be accepted, namely 17,8%, while 82,2% is influenced by the digitalization of archives.

Keywords : *Archive Digitization, Quality of Administrative Services, Correspondence and Archiving Affairs.*

PENDAHULUAN

Di era persaingan globalisasi saat ini, pelayanan publik memiliki peranan yang sangat penting dan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Sekolah merupakan instansi pendidikan yang memberikan pelayanan publik kepada pengguna jasa pendidikan. Salah satu bentuk layanan yang ada di sekolah guna terselenggaranya proses pendidikan adalah pelayanan dalam kegiatan administrasi.

Pelayanan administrasi merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah yang berhubungan erat dengan kegiatan surat menyurat dan pemberkasan. Hal ini sesuai dengan pengertian administrasi menurut Uriptiningsih (2021:5), administrasi merupakan aktivitas ketatausahaan yang bersifat mengatur pekerjaan yang berhubungan dengan pekerjaan tulis menulis, surat menyurat, dan mencatat atau membukukan setiap perubahan atau kejadian dalam organisasi. Tujuan pelayanan administrasi diberikan oleh tenaga administrasi sekolah adalah salah satunya untuk memberikan pemenuhan administrasi serta memberikan kepuasan kepada guru terhadap pelayanan yang berkualitas (Sinambela, 2006:67). Kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan administrasi ini disebut dengan kualitas pelayanan administrasi (Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, 2011). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri & Anisah (2023), menunjukkan dengan jelas pentingnya pemberian pelayanan administrasi sekolah yang berkualitas kepada pelanggan sehingga meningkatkan kepercayaan guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah. Tenaga administrasi sekolah yang baik berusaha untuk memberikan layanan yang tepat, responsif, mudah dalam pelayanan, dan bertanggung jawab akan layanan yang diberikan. Pelayanan yang berkualitas seharusnya dapat mengimplementasi kriteria tersebut pada sistem pelayanan administrasi di sekolah.

Berdasarkan hasil observasi terindikasi bahwasanya kualitas pelayanan administrasi di SMK Negeri Kota Payakumbuh masih belum memenuhi harapan guru dalam memberikan pelayanan terutama pada urusan persuratan dan pengarsipan. Hal ini dapat dilihat dari beberapa fenomena berikut: 1. Masih adanya guru yang mengeluh tentang kurangnya koordinasi tenaga administrasi dalam memberikan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, 2. Masih kurang sigap/cepatnya tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan terlihat pada saat guru meminta data-data untuk keperluan lain tapi masih menunggu dengan waktu yang cukup lama, 3. Masih adanya kesalahan pemberian layanan surat menyurat oleh tenaga administrasi, 4. Masih kurangnya rasa tanggung jawab tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan dilihat dari sering tidak berada diruangan pada saat jam kerja.

Fenomena yang telah digambarkan diatas mencerminkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di SMK Negeri Kota Payakumbuh cenderung rendah dan belum optimal. Penulis menduga banyak faktor yang menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan administrasi terutama urusan persuratan dan pengarsipan. Salah satunya adalah tenaga administrasi yang belum menguasai dan kurang memanfaatkan teknologi dalam melakukan pekerjaannya, sehingga menyebabkan penyelenggaraan surat menyurat dan kegiatan pengarsipan masih bersifat manual. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Daswin (2023), mengenai kemampuan digital tenaga pendidik dan kependidikan, menjelaskan masih banyak civitas sekolah yang masih belum terbiasa dengan lingkungan kerja digital. Data yang diperoleh menyatakan adanya 40% tenaga kependidikan yang belum bisa mengakses platform digital. Selanjutnya, penelitian oleh Sabandi dkk (2018), yang dilakukan di SMK Administrasi Sekolah Menengah Pertama Sumatera Barat, menunjukkan bahwa masih kurangnya kompetensi teknis TAS khususnya pelaksana administrasi persuratan dan pengarsipan dalam mengaplikasikan komputer dengan skor rata-rata sebesar 5,36 dan paling rendah dibandingkan bidang lainnya. Dari keseluruhan data yang telah dipaparkan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi khususnya pada urusan persuratan dan pengarsipan masih tergolong rendah dan perlu dilakukan peningkatan lebih lanjut dalam hal pemanfaatan teknologi.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka ada peran penting bagi tenaga administrasi sekolah untuk melakukan perubahan cara kerja konvensional yang selama ini membuat petugas cenderung menghindari tugas-tugas yang memanfaatkan akses dan penggunaan teknologi. Salah satu tugas terpenting yang dikelola oleh tenaga administrasi sekolah dari setiap kegiatan yang dilakukan dan disimpan guna sebagai sumber informasi adalah arsip sekolah. Menurut Triana dkk., (2021), salah satu penyebab masih rendahnya kualitas pelayanan administrasi urusan persuratan dan pengarsipan adalah karena dalam mengarsipkan berkas-berkas penting masih dikelola secara konvensional sehingga dalam pemberian layanan mengganggu dalam hal kecepatan, ketepatan, dan kehandalan. Kemudian penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arianti (2023) dengan judul "Digitalisasi Kearsipan Dalam Menunjang Pelayanan Informasi Pada Unit Tata Usaha Smp Negeri 2 Jetis", menjelaskan bahwa pengelolaan arsip secara konvensional sudah dianggap kurang efektif dan efisien

untuk diterapkan di sekolah karena memerlukan waktu yang lama dalam pelayanan dan kerentanan terhadap kehilangan serta kerusakan arsip. Permasalahan yang muncul dari pengelolaan arsip secara konvensional ini secara langsung akan berdampak pada kualitas pelayanan administrasi yang ada pada lembaga pendidikan.

Salah satu solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan akibat pengelolaan arsip secara konvensional adalah dengan melakukan alih media arsip. Aktivitas alih media arsip diperkuat dengan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan, yang memberikan legalitas terhadap kegiatan alih media. Kegiatan alih media arsip inilah yang disebut sebagai digitalisasi arsip. Menurut Legowo dkk., (2021:32), digitalisasi arsip diartikan sebagai konversi arsip dari bentuk hardcopy atau bentuk cetak ke bentuk softcopy atau digital. Digitalisasi arsip akan meningkatkan kecepatan dan kemudahan dalam pengelolaan atau penataan arsip. Hal tersebut menjadi landasan bahwa digitalisasi arsip perlu digalakkan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di SMK Negeri Kota Payakumbuh bulan maret 2024, peneliti melihat bahwa digitalisasi arsip belum optimal diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi urusan persuratan dan pengarsipan. Hal ini dapat dilihat dari beberapa fenomena sebagai berikut: 1. Proses surat-menyurat yang memakan waktu cukup lama, dengan durasi rata-rata pengiriman dan penerimaan surat mencapai 3-4 hari kerja, 2. Tenaga administrasi mengalami kesulitan dalam menemukan kembali data-data arsip sekolah ketika dibutuhkan, hal ini terlihat dari hasil pengamatan yang menunjukkan bahwa 50% arsip surat masuk dan keluar masih dikelola menggunakan sistem manual, seperti pencatatan di buku besar dan penyimpanan fisik di lemari arsip. Akibatnya, waktu yang dibutuhkan untuk menemukan arsip yang diperlukan bisa mencapai 15-30 menit, 3. kekurangan lokasi penyimpanan arsip sekolah yang mengganggu proses penyimpanan dan pengambilan kembali arsip, dari hasil observasi lapangan, ditemukan bahwa gudang penyimpanan arsip sekolah hanya mampu menampung 60% dari total arsip yang ada dan 40% arsip terpaksa disimpan di ruangan kerja petugas yang menyebabkan ruang gerak terbatas dan mengganggu aktivitas kerja tenaga administrasi.

Berdasarkan beberapa uraian di atas maka penelitian ini berguna untuk memberikan pengetahuan baru terhadap pentingnya digitalisasi arsip dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan judul "Hubungan Digitalisasi Arsip dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Urusan Persuratan dan Pengarsipan di SMK Negeri Kota Payakumbuh".

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat korelasional. Lokasi penelitian yaitu SMK Negeri yang ada di Kota Payakumbuh dengan jumlah 4 sekolah. Populasi penelitian adalah guru di SMK Negeri Kota Payakumbuh yang berjumlah 380 orang. Besar sampel penelitian ini adalah 82 orang guru, dipilih dengan menggunakan pendekatan pemilihan sampel acak proporsional. Instrumen penelitian yang digunakan berupa angket dalam bentuk skala *Likert* yang telah diuji cobakan kepada 20

responden untuk melihat validitas dan reliabilitasnya. Berdasarkan 35 item pertanyaan pada variabel X, 32 item pernyataan valid dan 3 tidak valid, pada nomor 15, 24, 31. Sementara pada 36 item pertanyaan pada variabel Y, semua item dinyatakan valid. Pernyataan yang tidak valid dianggap gugur dan dinyatakan tidak dapat dipercaya. Perhitungan reliabilitas variabel X diperoleh r_{hitung} 0,951. Sementara itu, r_{tabel} dengan $N = 20$ pada taraf kepercayaan 95% adalah 0,444. Sementara hasil perhitungan reliabilitas variabel Y diperoleh r_{hitung} 0,955. Sementara itu, r_{tabel} dengan $N = 20$ pada taraf kepercayaan 95% adalah 0,444. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas pada penelitian ini menggunakan bantuan program aplikasi IBM SPSS 29.0 *for windows*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

a) Kualitas Pelayanan Administrasi

Pengumpulan data variabel Kualitas Pelayanan Administrasi dilakukan dengan menggunakan angket 36 item pertanyaan. Skor yang diperoleh dari responden untuk variabel kualitas pelayanan administrasi menyebar dari skor tertinggi 173 dan skor terendah 120. Sedangkan skor maksimal ideal adalah 180 dan skor minimum 36, diperoleh skor rata-rata = 154,06, median = 155,5 modus = 150, standar deviasi = 12,31. Distribusi frekuensi skor dan histogram data dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Skor Kualitas Pelayanan Administrasi

Interval Kelas	Frekuensi	% Frekuensi Relatif
120-127	2	3
128-135	4	5
136-143	10	12
144-151	20	24
152-159	19	23
160-167	16	20
168-175	11	13
Jumlah	82	100

Berdasarkan tabel diperoleh data rata-rata kualitas pelayanan administrasi sebesar 24% (19 orang), 56% (46 orang) diatas rata-rata dan 20% (16 orang) kualitas pelayanan administrasi dibawah rata-rata. Untuk mengetahui rata-rata indikator dari kualitas pelayanan administrasi dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel 2. Tingkat capaian Indikator Kualitas Pelayanan Administasi

No	Indikator	Kualitas Pelayanan Administrasi		
		Rata-Rata	% TCR	Klasifikasi
1	Kemudahan Pelayanan	4,29	85,74	Baik
2	Kecepatan Pelayanan	4,15	83,02	Baik
3	Ketepatan/Akurasi	4,33	86,52	Baik
4	Tanggung Jawab	4,44	88,78	Baik
	Skor Rata-Rata	4,30	86,02	Baik

Dari tabel diatas dapat dilihat skor rata-rata tertinggi terdapat pada indikator tanggung jawab yaitu 4,33 dengan besaran persentase 86,52%, sedangkan skor rata-rata terendah terdapat pada indikator kecepatan pelayanan yaitu 4,15 dengan persentase 83,02%.

Secara umum, skor rata-rata kualitas pelayanan administrasi urusan persuratan dan pengarsipan di SMK Negeri Kota Payakumbuh adalah sebesar 4,30 dengan besaran persentase 86,02%. Artinya kualitas pelayanan administrasi di SMK Negeri Kota Payakumbuh sudah baik.

b) Digitalisasi Arsip

Pengumpulan data variabel digitalisasi arsip didapat dari penyebaran angket 32 item pertanyaan. Skor yang diperoleh dari responden untuk variabel digitalisasi arsip menyebar dari skor tertinggi 155 dan skor terendah 100. Sedangkan skor maksimal ideal adalah 160 dan skor minimal 32, diperoleh skor rata-rata = 134,07, median = 134,5, modus = 130, standar deviasi = 12,35. Distribusi frekuensi skor digitalisasi arsip dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Skor Digitalisasi Arsip

Interval Kelas	Frekuensi	% Frekuensi Relatif
100-107	2	3
108-115	4	5
116-123	11	13
124-131	23	28
132-139	17	21
140-147	14	17
148-155	11	13
Jumlah	82	100

Berdasarkan tabel diperoleh data rata-rata digitalisasi 28% (23 orang), diatas rata-rata 51% (42 orang), dan dibawah rata-rata 21% (17 orang). Untuk mengetahui rata-rata indikator dari digitalisasi arsip dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel 4. Tingkat Capaian Indikator Digitalisasi Arsip

No	Indikator	Digitalisasi Arsip		
		Rata-Rata	%TCR	Klasifikasi
1	Penyimpanan Arsip	4,22	84,37	Baik
2	Penemuan Kembali Arsip	4,14	82,85	Baik
	Skor Rata-Rata	4,18	83,61	Baik

Dari tabel diatas dapat dilihat skor rata-rata tertinggi dari digitalisasi arsip terdapat pada indikator penyimpanan arsip yaitu 4,22 dengan persentase 84,37%. Sedangkan skor rata-rata terendah terdapat pada indikator penemuan kembali arsip yaitu 4,14 dengan besaran persentase 82,85%.

Secara umum, skor rata-rata penerapan digitalisasi arsip di SMK Negeri Kota Payakumbuh adalah sebesar 4,18 dengan besaran persentase 83,61%. Artinya penggunaan digitalisasi arsip di SMK Negeri Kota Payakumbuh sudag “Baik”. Hasil perhitungan tersebut lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 5. Tafsiran Mean Variabel Penelitian

No	Variabel yang diteliti	Mean	Skor Maksimal	Skor yang diperoleh	Penafsiran
1	Kualitas Pelayanan Adminsitasi	154,06	173	86,02	Baik
2	Digitalisasi Arsip	134,07	155	83,61	Baik

Pada pengujian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berada pada kategori baik dan digitalisasi arsip berada pada kategori baik di SMK Negeri Kota Payakumbuh.

B. Persyaratan Analisis

a) Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan bagian dari uji asumsi klasik yang menjadi persyaratan statistik yang harus dipenuhi dalam analisis korelasi. Uji normalitas variabel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus Kolmogorov-Smirnov. Kaidah yang digunakan untuk mengetahui normal tidaknya sebaran data

adalah $p > 0,05$ artinya sebaran dinyatakan normal, sedangkan jika $p < 0,05$ maka sebaran dinyatakan tidak normal. Dari hasil uji asumsi klasik untuk menguji normalitas residual yaitu menggunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* (K-S) didapatkan besarnya nilai signifikansi sebesar 0,200 yang lebih dari alpha (0,05). Hasil Tersebut menunjukkan bahwa residual berdistribusi normal.

b) Uji Linearitas

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan uji anova diperoleh nilai Deviation from Linearity Sig. yaitu 0,063 sehingga lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel digitalisasi arsip (X) dan variabel Kualitas pelayanan administrasi (Y). Berdasarkan *scatter plot* yang dihasilkan, bahwa digitalisasi arsip memiliki hubungan yang linear dengan kualitas pelayanan administrasi.

C. Pengujian Hipotesis

Untuk melihat koefisien korelasi antara variabel X dan Y maka digunakan rumus korelasi product moment dalam menguji hipotesis penelitian ini. Hasil analisis data dengan menggunakan *product moment* diperoleh $r_{hitung} = 0,421$ sementara $r_{tabel} = 0,217$ pada taraf signifikan 5%. Ini berarti r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Dengan demikian terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel. Hasil Analisis selengkapnya dapat dilihat pada lampiran.

Untuk melihat keberartian hubungan digunakan uji t. Dari hasil perhitungan diperoleh $t_{hitung} = 4,156$ sementara itu $t_{tabel} = 1,663$ pada taraf signifikansi 95%.

Untuk menentukan besarnya hubungan digitalisasi arsip dengan kualitas pelayanan administrasi digunakan dengan rumus koefisien determinasi yaitu $r^2 = 0,178$ ini berarti variabel X memiliki hubungan dengan variabel Y sebesar 17,80%.

Tabel 6. Rekapitulasi Hasil Pengujian Korelasi dan Keberartian Korelasi Serta Uji Koefisien Determinasi dengan Tabel Uji r dan Tabel Uji t

r_{hitung}	>	r_{tabel}	>	t_{hitung}	>	t_{tabel}	Koefisien Determinasi (r^2)
		$\alpha=0,05$		uji t		$\alpha=0,05$	
0,421		0,217		4,156		1,633	17,80%

Berdasarkan pengujian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang berarti antara digitalisasi arsip dengan kualitas pelayanan administrasi urusan persuratan dan pengarsipan di SMK Negeri Kota Payakumbuh. Dengan demikian hipotesis yang berbunyi terdapat hubungan signifikan dari digitalisasi arsip dengan kualitas pelayanan administrasi urusan persuratan dan pengarsipan di SMK Negeri Kota Payakumbuh dapat diterima.

D. Pembahasan

a) Kualitas Pelayanan Administrasi

Berdasarkan analisis data penelitian di SMK Negeri Kota Payakumbuh terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi berada pada kategori “Baik” yaitu dengan persentase sebesar 86,02%. Dari hasil Penelitian tersebut ditetapkan bahwa kualitas pelayanan administrasi urusan persuratan dan pengarsipan berada pada kategori baik. Meskipun sudah berada pada kategori baik namun di harapkan kepada tenaga administrasi agar dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Temuan hasil penelitian memperlihatkan bahwa indikator kecepatan pelayanan memperoleh tingkat capaian terendah dibandingkan dengan indikator lainnya yaitu dengan besaran persentase 83,02% dan skor rata-rata 4,15. Hal ini tentunya memerlukan perhatian khusus dari pihak sekolah terutama tenaga administrasi sebagai pengelola kegiatan keadministrasian agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Disamping itu hasil penelitian indikator kecepatan pelayanan ini yang memperoleh skor terendah adalah item pernyataan Tenaga administrasi urusan persuratan dan pengarsipan tidak membatasi waktu dalam melayani kebutuhan guru dengan persentase 80,73%.

Upaya yang dapat dilakukan mengatasi waktu pelayanan ini adalah dengan tenaga administrasi tetap disiplin melayani guru sesuai dengan waktu pelayanan yang telah ditentukan seperti menetapkan jadwal waktu pasti pelayanan untuk memproses keperluan masing-masing guru. Hal ini sesuai dengan pendapat Putri dkk., (2021:146), menjelaskan untuk mampu mengatur waktu pelayanan, maka tenaga administrasi harus memahami pula manajemen waktu. Manajemen waktu yaitu perencanaan, proses atau tindakan yang telah diatur secara sadar dalam melaksanakan kegiatan dalam jangka waktu tertentu dengan menggunakan sumber daya secara efektif, efisien dan produktif. Adanya prosedur pelayanan yang jelas juga membantu kegiatan pelayanan dengan efektif.

Indikator selanjutnya yang dikaji dalam penelitian ini adalah indikator kemudahan pelayanan dengan tingkat capaian responden sebesar 85,74% dan skor rata-rata 4,29. Temuan ini menandakan bahwa kemudahan mendapatkan pelayanan administrasi urusan persuratan dan pengarsipan sudah dirasakan dengan baik oleh guru. Namun perlu ditingkatkan lagi pada item pernyataan yang memperoleh skor rata-rata terendah yaitu pernyataan Tenaga administrasi mudah menemukan dokumen arsip yang dibutuhkan guru menggunakan teknologi dengan besaran persentase 81,22%. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektifitas penemuan data yang melibatkan teknologi ini adalah dengan melakukan pembinaan dan pengembangan tenaga administrasi melalui pelatihan kepada tenaga administrasi tentang cara mengoptimalkan penggunaan sarana prasarana dan implementasi teknologi yang diterapkan di sekolah sehingga dapat memanfaatkan fitur teknologi yang berkaitan dengan persuratan dan pengarsipan secara optimal.

Sebagaimana yang dinyatakan Andriani (2015:34), tenaga administrasi merupakan salah satu faktor yang menentukan dan membantu sekolah dalam mewujudkan pelayanan yang mudah dan cepat melalui pemanfaatan sarana dan

prasarana seiring dengan kemajuan teknologi yang berkembang. Hasil yang diharapkan adalah tercapainya pelayanan yang berkualitas dari tenaga administrasi dengan memanfaatkan teknologi agar memudahkan dan membantu guru-guru dalam melaksanakan tugas yang berhubungan dengan kegiatan persuratan dan pengarsipan.

Indikator selanjutnya adalah ketepatan/akurasi, dengan tingkat capaian responden sebesar 85,74% dan skor rata-rata 4,29. Hasil ini menandakan bahwa ketepatan/akurasi tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan administrasi sudah dilaksanakan dengan baik. Akan tetapi masih ada yang perlu ditingkatkan pada pernyataan dengan skor rata-rata terendah yaitu Tenaga administrasi urusan persuratan dan pengarsipan dapat meminimalisir sekecil mungkin tingkat kesalahan dalam melayani guru sebesar 82,44%. Peneliti menyarankan agar tenaga administrasi sekolah lebih teliti dan cermat serta memperhatikan hal-hal kecil dalam melakukan pelayanan persuratan dan pengarsipan yang dibutuhkan guru sehingga dapat meminimalisir kesalahan-kesalahan yang dilakukan dalam memberikan pelayanan.

Hal ini sejalan dengan pendapat Windyastuti (2016), ketepatan sangat diperlukan di dunia kerja, seseorang dengan ketelitian yang tinggi diharapkan dapat meminimalisir tingkat kesalahan pada saat bekerja agar hasil yang didapat tetap konsisten dan stabil. Sehubungan dengan itu, menurut Gaspersz (2014:44), ketepatan atau akurasi merupakan kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan benar dan tepat. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas atau memuaskan tentu saja membutuhkan tenaga administrasi sekolah yang mngedepankan profesionalisme dalam memberikan pelayanan (Juaini dkk., 2017:60)

Indikator terakhir yang berada dalam variabel kualitas pelayanan administrasi adalah tanggung jawab. Sebagai indikator yang memperoleh skor tertinggi dibanding indikator lainnya dalam penelitian dengan tingkat capaian responden sebesar 88,78% dan skor rata-rata 4,30. Meskipun memperoleh skor tertinggi, namun pada indikator tanggung jawab masih ada yang perlu ditingkatkan yaitu pada pernyataan dengan skor rata-rata terendah yaitu Tenaga administrasi urusan persuratan dan pengarsipan tidak melimpahkan tugasnya kepada orang lain ketika melayani guru dengan persentase sebesar 86,10%. Hal tersebut dapat disebabkan oleh intensitas kerja yang dialami tenaga administrasi dimana banyak tugas-tugas yang harus diselesaikan. Meskipun demikian, tenaga administrasi sudah sepatutnya bisa mengelola kegiatan yang sedang dilakukan dengan cara mengatur tingkat prioritas dan urgensi pekerjaan ketika melakukan pelayanan yang berhubungan dengna persuratan dan pengarsipan. Tanggung jawab dalam kegiatan pelayanan ini berarti tenaga administrasi bertanggung jawab untuk mampu memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ada, akurat dan mampu memuaskan guru yang membutuhkan pelayanan. Menurut Mahmudi (2019), menjelaskan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi pemberian pelayanan yang berkualitas adalah tanggung jawab.

Selain itu, peneliti juga menyarankan agar tenaga administrasi sekolah lebih bertanggungjawab dalam mengkoordinir pekerjaan agar tidak ada pekerjaan yang

tertinggal. Menurut Mardhiyah (2021), tenaga administrasi sekolah harus bertanggung jawab terhadap tugas-tugas yang telah diberikan terutama di bidang urusan persuratan dan pengarsipan agar bisa mewujudkan pelayanan menjadi lebih baik. Tanggung jawab ini berarti setiap tenaga administrasi mau tidak mau harus bertanggungjawab terhadap tugasnya karena setiap tenaga administrasi sekolah sudah memiliki tugas untuk setiap bidangnya.

b) Digitalisasi Arsip

Berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis kegiatan digitalisasi arsip sudah "Baik" dengan persentase 83,61%. Dari hasil Penelitian ditetapkan bahwa digitalisasi arsip berada pada kategori baik. Namun masih perlu ditingkatkan lagi agar terjadi peningkatan efisiensi dan efektifitas pengelolaan persuratan dan pengarsipan yang ada disekolah. Dilihat dari beberapa indikator digitalisasi arsip, bahwa indikator penemuan kembali arsip berada pada persentase dan skor rata-rata terendah dari indikator lainnya yaitu dengan persentase 82,85% dan skor rata-rata 4,14. Maka hal ini dapat dilihat masih kurang optimalnya kegiatan digitalisasi arsip dalam hal penemuan kembali arsip dari hasil pengukuran dengan standar yang ditetapkan.

Pada indikator penemuan kembali arsip pernyataan dengan skor rata-rata terendah yaitu Tenaga administrasi memantau siapa saja yang berhak mengakses dan menggunakan arsip digital dalam jangka waktu tertentu sebesar 80,98%. Hal ini dikarenakan belum semua sekolah memiliki program aplikasi pengelola arsip mandiri. Menurut Muhidin dkk., (2016:179), Media bantu arsip digital yang saat ini banyak digunakan adalah *harddisk*, *USB flas drive*, *cloud*, dan lain sebagainya. Sistem. Sementara media penyimpanan digital yang sekarang umum digunakan adalah menggunakan *harddisk*, karena memiliki kapasitas yang besar, daya tahan yang cukup baik, dan dapat dintegrasikan ke dalam sistem server komputer. Hal tersebut menjadi salah satu alasan guru belum bisa mengakses surat maupun dokumen secara mandiri karena masih perlunya perantara tenaga administrasi untuk mengakses arsip yang disimpan di dalam media bantu arsip digital.

Indikator selanjutnya dalam digitalisasi arsip adalah penyimpanan arsip yang sudah terlaksana dengan baik dimana perolehan tingkat capaian responden sebesar 84,37% dan skor rata rata 4,22. Namun penyimpanan arsip masih perlu ditingkatkan yaitu pada item pernyataan Tenaga administrasi menghapus/memusnahkan dokumen yang sudah tidak relevan atau tidak diperlukan lagi dengan persentase sebesar 77,80%. Upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan terkait pemusnahan dokumen digital ini adalah dengan membuat jadwal retensi arsip. Menurut Fatahillah (2019), retensi arsip adalah jadwal yang berisi berapa lama arsip akan disimpan dan dimusnahkan. Jika arsip telah melewati masa retensinya maka pemusnahan arsip adalah langkah yang tepat untuk dilakukan. Jadwal retensi disusun oleh tenaga administrasi yang memahami kearsipan dengan mempertimbangkan nilai guna arsip bagi sekolah. Sehingga arsip yang dimusnahkan benar-benar arsip yang sudah tidak memiliki nilai.

Menurut Arianti (2023:17), Penghapusan atau pemusnahan arsip digital berfungsi untuk menghindari terjadinya penumpukan arsip digital pada sarana penyimpanan seperti harddisk, teknologi cloud, atau aplikasi pembantu yang digunakan oleh masing-masing sekolah. Sarana penyimpanan arsip yang memiliki keterbatasan penyimpanan, serta dokumen yang disimpan memiliki usia harapan hidup yang terbatas mendorong pengelola untuk melakukan pemusnahan arsip secara berkala. Berdasarkan Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021, ada beberapa metode pemusnahan arsip digital:

1. *Deletion* adalah cara paling sederhana, yaitu dengan menghapus file elektronik.
2. *Overwrite* adalah proses menggantikan arsip digital yang ingin dimusnahkan dengan file atau arsip digital lain.
3. *Shredding* adalah metode pemusnahan dengan melakukan *overwrite* berulang kali.
4. *Degaussing* adalah metode untuk menghancurkan media penyimpanan magnetik, seperti floppy disk, CD/DVD atau *hard disk*, dengan mendekatkannya ke alat degaussing yang memiliki medan magnet kuat untuk merusak semua data.
5. *Destruction* adalah metode penghancuran media penyimpanan arsip digital secara fisik, misalnya dengan cara dibakar, dipotong, atau dihancurkan menggunakan alat penghancur.

c) Hubungan Digitalisasi Arsip dengan Kualitas Pelayanan Administrasi

Berdasarkan hasil nilai signifikansi Sig (2-tailed) menunjukkan nilai signifikansi antara variabel X dan Variabel Y adalah sebesar 0,000 yang berarti kurang dari 0,05 sehingga terdapat korelasi yang signifikan antara kedua variabel. Selanjutnya, diketahui nilai r_{tabel} untuk tingkat signifikansi 0,05 dengan 82 responden yaitu 0,217. Berdasarkan hasil pengujian didapatkan nilai r_{hitung} yaitu 0,421 yang lebih dari nilai tabel ($0,421 > 0,217$) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan atau korelasi yang signifikan antar variabel.

Hasil analisis Koefisien Determinasi (R^2) yaitu sebesar 0,178 dapat diartikan bahwa hasil hubungan yang berarti antara variabel X dengan variabel Y adalah sebesar 17,8%. Sedangkan sisanya 82,2 % dipengaruhi oleh factor lain diluar yang tidak diteliti pada Penelitian ini. Maka dengan begitu teori yang dikemukakan oleh Muhidin (2016) dan Uriptiningsih (2021), terbukti bahwa digitalisasi arsip berhubungan dengan kualitas pelayanan administrasi.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wahyu Hidayat pada tahun 2023 yang berjudul "Hubungan Manajemen Arsip Elektronik Dengan Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung". Penelitian tersebut menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan manajemen arsip elektronik terhadap kualitas pelayanan administrasi tata usaha di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien korelasi (r_{x2y}) sebesar 0,566 dan koefisien determinasi (r^2_{x1y}) sebesar 0,321.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan adminitrasi urusan persuratan dan pengarsipan diperoleh hasil analisis data sebesar 86,02% dari skor ideal yang berada pada kategori baik. Dapat dilihat kategori baik pada indikator kemudahan pelayanan (85,74%), indikator kecepatan pelayanan (83,02%), indikator ketepatan/akurasi (86,52), dan indikator tanggung jawab (88,78%). Hal ini bermakna kualitas pelayanan administrasi urusan persuratan dan pengarsipan di SMK Negeri Kota Payakumbuh sudah baik tetapi masih perlu ditingkatkan lagi agar terwujud kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan. Digitalisasi arsip diperoleh hasil analisis data sebesar 83,61% dari skor ideal yang berada pada kategori baik. Dapat dilihat kategori baik pada indikator penyimpanan arsip (84,37%), dan indikator penemuan kembali arsip (82,85). Hasil penelitian tersebut bermakna bahwa kegiatan digitalisasi arsip di SMK Negeri Kota Payakumbuh sudah berlangsung baik tetapi masih perlu untuk ditingkatkan lagi agar terwujud pengelolaan arsip yang lebih efektif. Terdapat hubungan antara digitalisasi arsip dengan kualitas pelayanan administrasi urusan persuratan dan pengarsipan di SMK Negeri Kota Payakumbuh dimana nilai r hitung yaitu 0,421 yang lebih dari nilai tabel ($0,421 > 0,217$). t hitung = 4,156 sementara itu t tabel = 1,663 pada taraf signifikansi 95%. Sementara hasil analisis Koefisien Determinasi (R^2) diketahui bahwa terdapat hubungan yang berarti positif dan signifikan antar kedua variabel yaitu sebesar 17,8%. Sedangkan sisanya 82,2 % dipengaruhi oleh faktor lain diluar yang tidak diteliti pada penelitian ini. Artinya jika ada upaya kegiatan digitalisasi arsip maka akan diikuti oleh kenaikan kualitas pelayanan administrasi urusan persuratan dan pengarsipan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, S. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama ' 01 Banyuputih Kabupaten Batang. *Fakultas Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ekonomi*.
- Arianti, H. D. (2023). Digitalisasi Kearsipan Dalam Menunjang Pelayanan Informasi Pada Unit Tata Usaha Smp Negeri 2 Jetis. *Digitalisasi Kearsipan Dalam Menunjang Pelayanan Informasi Pada Unit Tata Usaha Smp Negeri 2 Jetis*, 1–109.
- Arianti, H. D. (2023). Digitalisasi Kearsipan Dalam Menunjang Pelayanan Informasi Pada Unit Tata Usaha Smp Negeri 2 Jetis. *Digitalisasi Kearsipan Dalam Menunjang Pelayanan Informasi Pada Unit Tata Usaha Smp Negeri 2 Jetis*, 1–109.
- Daswin, A. (2023). *Literasi Digital dan Digital Workplace Terhadap E-Leadership Tenaga Pendidikan dan Kependidikan*. CV. Adanu Abimata.
- Fatahillah, W. S. (2019). *Manajemen Arsip Digital Berbasis SIMAK dalam Peningkatan Layanan Administrasi di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta*.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2011). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*. Tim Vertovec.
- Hidayat, W. (2023). *Hubungan Manajemen Arsip Elektronik Dengan Kualitas*. 8(1), 1–

10. <https://doi.org/10.15575/isema.v8i1.17265>
- Juaini, M., Rusdarti, & Sudana, M. (2017). Supervisi Akademik Berbasis Pelayanan Prima Pada Guru SMA di Kabupaten Lombok Timur. *Educational Management*, 5(1), 55–63. [https://doi.org/10.1016/S0260-6917\(82\)80053-1](https://doi.org/10.1016/S0260-6917(82)80053-1)
- Legowo, D., Saeroji, A., Prakosa, D. U., Kurniati, Y., Ismayati, I., & Sholikah, M. (2021). Analisis Penataan Arsip Dinamis Berbasis Digital di Universitas Negeri Semarang. *Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 10(1), 32. <https://doi.org/10.24036/116218-0934>
- Mahmudi. (2019). *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (3rd ed.). UPP STIM YKPN.
- Muhidin, S. A., Winata, H., & Santoso, B. (2016). Pengelolaan Arsip Digital. *JPBM (Jurnal Pendidikan Bisnis Dan Manajemen)*, 2(3), 178–183. <http://journal2.um.ac.id/index.php/jpbm/article/view/1708>
- Putri, C. C., Santoso, Y., Pendidikan, A., & Negeri Padang Cristy Cantika Putri, U. (2021). Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Urusan Kesiswaan Berbasis Teknologi Informasi di Smk se Kabupaten Tanah Datar. *Journal of Educational Administration and Leadership*, 2, 143–148. <https://doi.org/10.24036/>
- Putri, Y. M., & Anisah, A. (2023). Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Menengah Pertama Negeri. *Journal of Educational Administration and Leadership*, 3(4), 236–240. <https://doi.org/10.24036/jeal.v3i4>
- Sabandi, A., Anisah, A., & Rusdinal, R. (2018). Training Needs Analysis: Study on Development of School Administration's Competence. *Journal of Educational Review and Research*, 1(1), 15. <https://doi.org/10.26737/jerr.v1i1.505>
- Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Triana, D. T., Rusdinal, R., Jasrial, J., & Susanti, L. (2021). Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Urusan Persuratan dan Pengarsipan Berbasis Teknologi Informasi di SMK se-Kota Payakumbuh. *Journal of Educational Administration and Leadership*, 2(2), 189–196. <https://doi.org/10.24036/jeal.v2i2.155>
- Uriptiningsih, A. L. (2021). *Mengenal Administrasi Pendidikan (Pak Dan Gereja)*. Penerbit NEM. <https://books.google.co.id/books?id=OXc0EAAAQBAJ&lpg=PP1&hl=id&pg=PR4#v=onepage&q&f=false>
- Windiyastuti., M. Lutfhi Ade., G. (2016). *Top Bank Psikotes Gambar Paling Akurat*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia.