

*Kontribusi Sistem Pengarsipan dan Layanan Satu Atap ..... (Tri Pamuji Lestari)*

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

# **KONTRIBUSI SISTEM PENGARSIPAN DAN LAYANAN SATU ATAP TERHADAP EFISIENSI KERJA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMONGAN**

Oleh:

**TRI PAMUJI LESTARI**

**098554133**

Telah memenuhi syarat dan disetujui untuk diterbitkan

Surabaya, 26 Agustus 2013

Dosen Pembimbing,

**UNESA**  
**Universitas Negeri Surabaya**

Meylia Elizabeth Ranu, S.Pd, M.SM

NIP. 19810524 200501 2 002

---

## **KONTRIBUSI SISTEM PENGARSIPAN DAN LAYANAN SATU ATAP TERHADAP EFISIENSI KERJA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMONGAN**

**Tri Pamuji Lestari  
Meylia Elizabeth Ranu  
Fakultas Ekonomi, Unesa, Kampus Ketintang Surabaya**

### **ABSTRACT**

*Filing system is one of the supporting of the smooth working employees. Low filing system caused employee work efficiency is not achieved properly, because there are other factors that affect the filing system. One-stop service that complex and convolute, expensive tariff, and a long processing time has decreased work efficiency. The problem in this research are 1) How does the condition filing system, one-stop service and work efficiency in the department of population and civil registration in region Lamongan. 2) How did the contribution of the filing system and one-stop service to the work efficiency the department of population and civil registration in region Lamongan. This type of research is descriptive research with quantitative research approaches. Sample and population of this research is all staff of internal employees totaling 27 employees. Instrument in this research using a questionnaire. Techniques of data analysis using multiple linear regression. The conclusion of this research are: (1) Condition filing system is high, one-stop service as very high, and the work efficiency in the Department of Population and Civil Registration in Region Lamongan is high. 2) (a) filing system partially contributes had a low affect the work efficiency. (b) one-stop service are contributes moderate way to the work efficiency. (c) filing system, and one-stop service are simultanly contributes to work efficiency in a moderate way.*

**Keywords:** *Filing Systems, One-Stop Services, Work Efficiency*

### **PENDAHULUAN**

Sistem pengarsipan merupakan bagian pekerjaan kantor yang sangat penting. Informasi tertulis yang tepat diperlukan agar kantor dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Sistem pengarsipan sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan administrasi karena arsip merupakan pusat ingatan bagi setiap kegiatan dalam suatu kantor. Tanpa arsip tidak mungkin seorang petugas arsip dapat mengingat semua catatan

dan dokumen secara lengkap yang ada di dalam empat bidang yakni bidang pendataan dan penyuluhan, bidang sekertaris, bidang pencatatan sipil dan kependudukan.

Sistem pengarsipan pada bidang pendataan dan penyuluhan dalam organisasi ini dapat dilakukan secara manual. Sistem pengarsipan secara manual yakni memasukkan akta-akta kelahiran ke dalam odner yang kemudian menggunakan sistem pengindeksan kombinasi, kombinasi sistem nomor dan sistem tahun. Penyimpanan arsip

pada organisasi ini menggunakan sistem penyimpanan kombinasi antara sistem sentralisasi dan desentralisasi. Yakni pada bagian administrasi kependudukan sampai pada petugas ekspedisi atau petugas bagian penyimpanan arsip.

Sistem Pengarsipan pada organisasi ini tidak ada istilah penghapusan dan tidak ada jadwal retensi karena dapat dilihat dari pentingnya arsip berlaku selama seumur hidup meskipun orang yang mempunyai arsip sudah meninggal atau masih hidup arsip tetap ada di dalam organisasi tersebut. Sistem pengarsipan pada bidang sekretaris dengan menggunakan almari arsip, rak arsip dan map odner. Sistem pengarsipan dilakukan selama jangka waktu satu bulan, tri wulan diarsipkan diruang sekretariat dan ditembuskan kepada kantor bupati atau bapada.

Layanan satu atap yang terdapat dibidang pencatatan sipil dan bidang kependudukan. meliputi akte Kelahiran dan Kematian waktu prosesnya 3 hari, akta Perkawinan dan Perceraian waktu prosesnya 4 hari, Pengakuan/Pengesahan Anak waktu prosesnya 3 hari, Pengangkatan Anak waktu prosesnya 3 hari, serta peristiwa Kependudukan seperti Kartu Keluarga waktu prosesnya 3 hari, Kartu Tanda Penduduk maupun LAMPID (Lahir, Mati, Pindah, Datang) waktu prosesnya 3 hari.

Berdasar hasil wawancara dengan Ibu Win Undari, bidang pendataan dan penyuluhan menunjukkan sistem pengarsipan masih kurang. Hal ini dikarenakan adanya arsip-arsip yang tidak tertata dengan rapi, masih adanya arsip yang tidak ditaruh ditempat rak arsip akan tetapi ditaruh di dalam karung, kurangnya sarana dan prasarana sistem pengarsipan serta kurangnya kemampuan pegawai dalam memahami prosedur sistem pengarsipan. Sistem pengarsipan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lamongan dapat dilihat mulai dari prosedur awal

pemohon yang akan membuat akta-akta catatan sipil dan administrasi kependudukan sampai pada petugas ekspedisi atau petugas bagian penyimpanan arsip. Sistem pengarsipan menggunakan sistem nomor dan tahun disimpan di dalam odner dan selanjutnya ditulis di buku register atau biasanya disebut dengan kartu kendali. Akta-akta catatan sipil dan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lamongan ini berlaku selama seumur hidup tidak boleh dimusnahkan dan tidak ada istilah penghapusan arsip.

Amsyah (2003) menyatakan sistem penyimpanan atau sistem pengarsipan merupakan sistem yang dipergunakan pada penyimpanan warkat agar kemudahan kerja penyimpanan dapat diciptakan dan penemuan warkat yang sudah disimpan dapat dilakukan dengan cepat bilamana warkat tersebut sewaktu-waktu diperlukan. Sistem nomor banyak digunakan di perusahaan atau pemerintahan akan tetapi jika tidak mengetahui seluk beluk sistem nomor maka pelayanan kepada pelanggan menjadi sangat mengecewakan, hanya akibat dari sistem nomor yang tidak diterapkan secara benar.

Sibali (2010) menyimpulkan untuk mengoptimalkan penerapan sistem pengarsipan, diperlukannya peralatan yang disesuaikan dengan proses penyimpanan. Sistem penyimpanan arsip yang digunakan harus disesuaikan dan dikembangkan dengan jumlah volume dan jenis arsip, artinya sistem penyimpanan tidak terpaku pada satu sistem penyimpanan saja, misalnya pada sistem klasifikasi berdasarkan masalah saja melainkan dapat diganti dengan sistem lainnya, misalnya sistem kronologis ataupun dapat dikombinasikan antara dua sistem, misalnya sistem wilayah digabungkan dengan sistem kronologis bahkan dapat pula dilakukan penggabungan tiga sistem sekaligus misalnya antara nomor , wilayah dan kronologis.

Christina dan Asmara (2010) menjelaskan fenomena dalam pelaksanaan tugas-tugas kearsipan akan memerlukan sumberdaya manusia yang terpilih yang mampu serta berkompotensi, baik berdasarkan latar belakang pendidikan khusus kearsipan maupun memenuhi persyaratan mental yang baik. Tanpa adanya sumberdaya manusia yang memadai dalam arti kompetensi dan mental tadi maka penataan arsip tidak dapat berjalan lancar. Sebagaimana telah diketahui bahwa penyimpanan dan penemuan kembali arsip dengan cepat dan tepat adalah merupakan tujuan penataan arsip. Begitu juga dengan pengamanan arsip perlu dilakukan untuk mencegah arsip dari ancaman kerusakan dan kehilangan.

Menurut Riyan (2012) fenomena ketidakjelasan pengelolaan sistem pengarsipan desa terlebih yang menyangkut arsip vital dapat mengganggu proses perjalanan pemerintahan desa. Selain itu sumberdaya manusia, sarana, dan prasarana yang belum tersedia secara memadai menyebabkan pelaksanaan sistem pengarsipan tidak efektif dan kurang dapat dipertanggungjawabkan.

Melihat permasalahan yang terjadi maka perlu adanya sistem pengarsipan yang baik. Sistem pengarsipan dikatakan baik apabila waktu arsip diperlukan dapat ditemukan kembali dengan tepat dan cepat hal ini tergantung dari sistem penyimpanan yang digunakan.

Sedangkan Kharisma (2012) menyatakan masih terdapat Arsip yang tidak tertata dengan baik disebabkan kurangnya peralatan sistem pengarsipan seperti filling cabinet, rak arsip, folder, map, guide, sekat serta kurangnya kemampuan pegawai dalam memahami prosedur sistem pengarsipan. Sehingga dalam hal ini menyebabkan sulitnya dalam penemuan arsip kembali dan penyediaan informasi yang cepat dan tepat.

Lebih lanjut menurut Priyono (2006) menjelaskan upaya peningkatan layanan

publik melalui layanan prima mengandung makna menutup kesenjangan antara persepsi pemberi layanan dan pengguna layanan akan proses dan hasil layanan. Dalam prespektif pengguna layanan kriteria kualitas layanan meliputi, murah, mudah dan baik. Rudianto (2007) menyatakan Tidak sedikit kabupaten/kota yang terjebak pada pendirian kantor pelayanan terpadu, menambah terus jumlah pelayanan dan mempersingkat waktu pelayanan, namun kurang serius dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa di daerahnya. Tidak jarang ditemui kantor pelayanan terpadu, namun prosedur pelayanannya tetap rumit dan berbelit-belit, tarif mahal, dan waktu pengurusan yang lama.

Sementara itu, Mulyanti (2005) mengemukakan sistem Pelayanan Satu Atap ini diharapkan masyarakat akan mendapatkan pelayanan yang mudah, murah cepat dan transparan. Mudah karena masyarakat yang memerlukan bermacam-macam perijinan tidak perlu mempersiapkan persyaratan ganda, cukup dengan satu syarat untuk berbagai kebutuhan. Pelayanan yang murah karena masyarakat cukup mendatangi satu kantor sehingga lebih efisien dalam biaya transportasi. Pelayanan yang cepat karena masyarakat tidak perlu keberbagai tempat layanan karena sudah ada di satu tempat sehingga waktu lebih efisien pula. Transparan karena tarif, prosedur dan persyaratan yang ditetapkan sudah jelas.

Sistem pengarsipan dan layanan satu atap terhadap efisiensi kerja pada suatu organisasi dipengaruhi oleh pegawai yang bekerja pada unit kearsipan, sarana atau fasilitas yang dipergunakan dalam membantu pengelolaan sistem pengarsipan dan dana yang tersedia untuk pemeliharaan sistem pengarsipan tersebut. Fungsi arsip sebagai alat untuk membantu daya ingatan manusia, maupun dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan dan pelaksanaan kehidupan kebangsaan sehingga perlu diusahakan

peningkatan dan penyempurnaan kearsipan secara optimal agar dapat berfungsi dengan baik, berdaya guna dan bertepatan guna. Unit kearsipan harus senantiasa siap untuk memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat dalam masalah administrasi pada umumnya dan dalam manajemen kearsipan pada khususnya sehingga dapat tercapainya kinerja yang efisien.

Proses layanan waktu penyelesaian dalam penerbitan akta-akta catatan sipil dan kependudukan bisa 1 hari sampai dengan 2 hari sepanjang tidak ada gangguan teknis dan kejadian diluar kemampuan, sehingga tenaga yang dibutuhkan dalam mengerjakan tidak menguras tenaga. Biaya retribusi pelayanan akta-akta catatan sipil dan kependudukan dikenakan biaya gratis dalam pembuatan akta kelahiran usia 1 sampai dengan 60 hari berlaku sejak tgl 2 Januari 2006 dan biaya pengurusan kependudukan hanya Rp 1000 untuk membayar blanko surat keterangan.

Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mendeskripsikan kondisi sistem pengarsipan, layanan satu atap, dan efisiensi kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan, (2) untuk mengetahui kontribusi sistem pengarsipan dan layanan satu atap terhadap efisiensi kerja secara parsial dan simultan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan.

### **Pengertian Arsip**

Barthos (2007:2) menjelaskan: Arsip adalah suatu badan yang melakukan segala kegiatan pencatatan, penanganan, dan pemeliharaan surat-surat/warkat-warkat yang mempunyai arti penting baik ke dalam maupun ke luar, baik yang menyangkut soal-soal pemerintahan maupun non-pemerintahan dengan menerapkan kebijaksanaan dan sistem tertentu yang dipertanggungjawabkan.

Amsyah (2003: 3) mendefinisikan: Arsip adalah setiap catatan yang tertulis, tercetak, atau ketikan dalam bentuk huruf,

angka, atau gambar, yang mempunyai arti dan tujuan tertentu sebagai bahan komunikasi dan informasi yang terekam dalam kertas, kertas film, media computer, kertas fotocopy dan lain-lain.

Deserno dan Kynaston (2005) dalam Sukoco (2007:82) mendefinisikan “Arsip sebagai dokumen dalam semua media yang mempunyai nilai historis atau hukum sehingga disimpan secara permanen”. Kemudian, menurut The (2007:118) “Arsip adalah suatu kumpulan warkat yang disimpan secara sistematis karena mempunyai suatu kegunaan agar setiap kali diperlukan dapat secara cepat ditemukan”.

Berdasar pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa arsip adalah kumpulan surat atau warkat atau dokumen yang disimpan secara sistematis, sehingga pada saat diperlukan dapat dengan mudah dan cepat ditemukan kembali.

### **Pengertian Sistem Pengarsipan**

Menurut Amsyah (2003:71) menjelaskan bahwa sistem penyimpanan kearsipan adalah sistem yang dipergunakan pada penyimpanan warkat agar kemudahan kerja penyimpanan dapat diciptakan dan penemuan warkat yang sudah disimpan dapat dilakukan dengan cepat bilamana warkat tersebut sewaktu waktu diperlukan.

Sedangkan menurut Bhartos (2005:1) Warkat pada pokoknya dapat diberikan pengertian sebagai: setiap catatan tertulis baik dalam bentuk gambar ataupun bagan yang memuat keterangan-keterangan mengenai sesuatu subyek (pokok persoalan) ataupun peristiwa yang dibuat orang untuk membantu daya ingatan orang (itu) pula.

Selain itu, Suraja (2004:20) bahwa Sistem kearsipan adalah suatu kesatuan dari beberapa unsur yaitu penciptaan, pendistribusian, penggunaan, pemeliharaan, penyimpanan, dan penyusutan yang diperlukan untuk melakukan pengurusan

warkat atau arsip dalam rangka mencapai tujuan kearsipan.

Begitu pula dengan Martono (1994:16) mengemukakan sebagai berikut: sistem kearsipan adalah keseluruhan proses dalam mengelola arsip yang meliputi penerimaan, pengarahannya, pencatatan, pengendalian, penyimpanan, penemuan kembali, peminjaman dan penyusutan surat-surat/berkas-berkas untuk dapat mencari solusi atas masalah-masalah kearsipan sehingga tujuan yang ditetapkan dapat tercapai.

Berdasar pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa sistem pengarsipan adalah keseluruhan proses dalam mengelola arsip yang meliputi penerimaan, pengarahannya, pencatatan, pemeliharaan, penyimpanan, penemuan kembali, peminjaman dan penyusutan arsip dapat dilakukan dengan cepat.

#### **Unsur- Unsur Sistem Pengarsipan yang Baik**

Sedarmayanti (1997:72) menyebutkan bahwa ada tujuh unsur sistem pengarsipan yang baik sehingga menimbulkan efisiensi kerja yaitu: 1) Kesederhanaan, yaitu sistem pengarsipan yang dipilih harus mudah dimengerti oleh pegawai. 2)Kecepatan menyimpan arsip, yaitu harus memperhatikan waktu dalam penyimpanan dan penemuan kembali arsip dengan cepat dan tepat. 3)Memenuhi persyaratan ekonomis, yaitu dapat memanfaatkan ruangan tempat dan peralatan serta biaya yang sederhana. 4)Menjamin keamanan, yaitu terhindar dari kerusakan, pencurian atau kemusnahan, harus aman dari bahaya dan gangguan binatang. 5)Penempatan arsip, yaitu agar tempat penyimpanan arsip mudah dicapai oleh setiap unit tanpa membuang banyak waktu dan tenaga. 6)Sistem yang digunakan harus fleksibel, yaitu harus memungkinkan adanya perubahan dalam rangka penyempurnaan dan peningkatan efisiensi kerja. 7)Petugas arsip, yaitu perlu

memahami peraturan-peraturan di bidang kearsipan.

Menurut Wursanto (1991:30) terdapat lima ciri-ciri pengarsipan yang baik, yaitu: 1)Murah/ekonomis, yaitu Sistem kearsipan yang diselenggarakan harus murah dan ekonomis dalam baik dalam pengeluaran biaya, penggunaan tenaga, perlengkapan dan peralatan arsip. 2)Tidak memakan tempat, yaitu Penyimpanan arsip hendaknya janganlah menggunakan tempat yang terlalu banyak harus disesuaikan dengan kebutuhan. 3)Cocok bagi organisasi, yaitu Sistem kearsipan yang dilaksanakan hendaknya cocok atau sesuai dengan jenis dan luas lingkup kegiatan organisasi. 4)Fleksibel atau luwes, yaitu sistem pengarsipan yang digunakan dapat diterapkan di setiap satuan organisasi dan dapat mengikuti perkembangan organisasi. 5)Mencegah kerusakan dan kehilangan arsip, yaitu harus dapat mencegah campur tangan orang-orang yang tidak bertanggung jawab, terhindar dari berbagai macam bentuk kerusakan yang disebabkan oleh binatang.

Suparjanti dkk (2000:16) mengemukakan ada empat langkah-langkah sistem pengarsipan yang baik yang dapat disarikan sebagai berikut: 1)Mengklasifikasikan arsip, yaitu arsip harus digolongkan menurut permasalahannya dan diberi kode secara cermat. 2)Menyimpan arsip, yaitu menyimpan arsip pada tempatnya berdasarkan sistem pengarsipan yang berlaku. 3)Menelusuri arsip, yaitu apabila arsip diperlukan kembali, maka pegawai menelusuri dan menemukan arsip dapat dengan cepat dan tepat. 4)Menyusutkan arsip, yaitu arsip yang tidak digunakan lagi akan dimusnahkan agar sistem pengarsipan benar-benar efisien dan efektif.

Berdasar pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa sistem pengarsipan yang baik adalah memperhatikan unsur diantaranya cocok bagi organisasi, mencegah kerusakan dan kehilangan arsip,

mengklasifikasikan arsip, dan menelusuri arsip.

### **Peranan Pengarsipan**

Barthos (2005:2) menjelaskan bahwa peranan pengarsipan sebagai berikut: Sebagai pusat ingatan, 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, pertanggungjawaban, penilaian dan pengendalian secepat-cepatnya.

Lebih lanjut The Liang Gie (2007:116) memaparkan bahwa peranan pengarsipan: warkat-warkat yang berguna adalah sangat penting bagi setiap organisasi apapun karena peranannya sebagai alat pengingat. Motto yang berbunyi "People Forget, Records Remember" (Orang bisa lupa, warkat selalu ingat) memberikan intisari mengenai betapa pentingnya peranan warkat dalam kehidupan masyarakat sejak dulu sampai sekarang.

Peranan pengarsipan menurut Martono (1994: 15) adalah: Menyediakan dan melayani informasi dari dokumen yang telah diolah dengan baik yang mana bertujuan untuk disajikan berbagai keperluan akan perkembangan ilmu pengetahuan maupun kesejahteraan masyarakat, melayani para pengembang ilmu pengetahuan pada umumnya dan spesialis khususnya, mengolah dan menyebarkan isi informasi intelektual suatu dokumen yang terdapat di dalam perpustakaan atau arsip, media komunikasi ilmiah antara para spesialis, dan team spesialis dengan team spesialis, dan ilmuwan dan cendekiawan.

Berdasar kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa arti penting kearsipan pada kenyatannya mempunyai jangkauan yang luas, yaitu untuk membantu daya ingatan manusia maupun dalam pelaksanaan

kegiatan pemerintahan dan pelaksanaan kegiatan kebangsaan.

### **Ruang Lingkup Sistem Penyimpanan Arsip**

Amsyah (2001:71) sistem penyimpanan arsip dapat digolongkan menjadi lima yang dapat disarikan sebagai berikut:1)Sistem Abjad, yaitu sistem penyimpanan arsip yang berdasarkan urutan abjad ( menyusun nama dalam nama-nama mulai dari A sampai dengan Z). 2)Sistem Subjek, yaitu sistem penyimpanan dokumen yang berdasarkan kepada isi dari dokumen bersangkutan.3)Sistem Geografis, yaitu sistem penyimpanan dokumen yang berdasarkan kepada pengelompokan menurut nama tempat.4)Sistem Nomor, yaitu sistem penyimpanan warkat yang berdasarkan kode nomor sebagai pengganti dari nama orang atau nama badan.5)Sistem Kronologis, yaitu sistem penyimpanan warkat yang didasarkan kepada urutan waktu surat diterima atau waktu dikirim keluar.

Sedarmayanti(1997:61)mengklasifikasikan sistem penataan arsip menjadi lima macam yang dapat disarikan sebagai berikut: 1)Sistem Abjad, yaitu salah satu sistem menata arsip dengan menggunakan abjad (A sampai dengan Z) sebagai kode.2)Sistem Masalah, yaitu salah satu sistem menata arsip yang didasarkan pada kegiatan yang berkenaan dengan masalah-masalah yang berhubungan dengan organisasi atau perusahaan.3)Sistem Nomor, yaitu salah satu sistem menata arsip yang didasarkan kepada kelompok permasalahan yang diberi nomor tertentu.4)Sistem Tanggal, yaitu salah satu sistem penataan arsip yang didasarkan pada urutan tanggal.5)Sistem Wilayah, yaitu salah satu sistem penataan arsip yang didasarkan pada daerah atau wilayah tertentu.

Berdasar kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa ruang lingkup penyimpanan arsip dalam organisasi adalah sistem abjad, sistem subjek, sistem geografis,

sistem nomor, sistem kronologis dan sistem tanggal.

### **Tujuan Sistem Pengarsipan**

Menurut Widjaja (1999:104) menyatakan bahwa tujuan sistem pengarsipan/penataan arsip yaitu: 1)Menyimpan bahan-bahan arsip, yaitu menyimpan arsip yang masih mempunyai nilai pakai yang sewaktu-waktu diperlukan bagi pemecahan suatu persoalan atau proses pekerjaan. 3)Menyimpan bahan-bahan arsip, yaitu menyimpan arsip dengan suatu sistem tertentu sehingga apabila diperlukan dengan cepat dapat diketemukan kembali. 4)Menjaga dan memelihara fisik arsip, yaitu agar terhindar dari kemungkinan rusak, terbakar, atau hilang.

Sedangkan menurut Sedarmayanti (2003:68) bahwa tujuan sistem pengarsipan atau penataan arsip yaitu: 1)Agar arsip dapat disimpan dan ditemukan kembali dengan cepat dan tepat. 2)Menunjang terlaksananya penyusutan arsip dengan berdaya guna dan berhasil guna.

Sementara itu, menurut Suhaedin (2009:36) menyebutkan bahwa tujuan sistem pengarsipan yaitu: 1)Agar arsip terpelihara dengan baik teratur dan aman. 2)Agar mudah mendapatkan kembali arsip yang dibutuhkan. 3)Untuk menghindari pemborosan waktu dan tenaga. 4)Untuk menghemat tempat penyimpanan arsip. 5)Untuk menjaga kerahasiaan dan kestabilan arsip.

Berdasar kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan sistem pengarsipan dalam organisasi adalah menyimpan arsip yang masih mempunyai nilai pakai yang sewaktu-waktu diperlukan bagi pemecahan suatu persoalan atau proses pekerjaan, menjaga dan memelihara fisik arsip, yaitu agar terhindar dari kemungkinan rusak, terbakar, atau hilang, Agar arsip dapat

disimpan dan ditemukan kembali dengan cepat dan tepat.

### **Sarana dan Prasarana Sistem Pengarsipan**

Wursanto (1991:197) menyebutkan tiga perlengkapan mengarsip yaitu : 1) Filling cabinet; adalah lemari arsip untuk menempatkan folder dan guide. 2) Folder, yaitu tempat untuk menyimpan dokumen atau menempatkan arsip. 3)Guide (petunjuk), yaitu merupakan petunjuk dan pemisah antar folder folder. 4) Kartu indeks, yaitu digunakan sebagai alat bantu dalam penemuan kembali arsip. 5)Indek relative, yaitu daftar yang bersis tajuk lengkap dengan perinciannya yang disusun secara alfabetis.

Suraja (2004:72) menjelaskan bahwa fasilitas kearsipan pada umumnya ada enam yaitu: 1) Barang lembaran, yaitu kertas dan barang non lembaran misalnya disket. 2) Alat tulis dan alat lain, yaitu stapler, penjepit kertas. 3) Mesin-mesin kantor yaitu, mesin tiik, komputer, mesin hitung. 4) Perabotan, yaitu meja, kursi, lemari, rak arsip, filing kabinet, cardex. 5) Berbagai map, yaitu folder, odner, snelhecter dan kotak berkas.

6) Guide, kartu arsip, kartu tau buku agenda, kartu kendali, lembar pengantar, kartu disposisi, buku ekspedisi.

Berdasar kutipan diatas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana sistem pengarsipan dalam organisasi adalah filing kabinet, guide, folder, kartu indeks, kertas, alat tulis, mesin-mesin kantor.

### **Pengertian Layanan Satu Atap**

Ratminto dan Winarsih (2005:25) mendefinisikan "Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu".

Sedangkan menurut Priyono (2006:5) menjelaskan bahwa Penerapan layanan satu atap pada dasarnya untuk meningkatkan



efisiensi dan efektivitas melalui meminimalan jarak geografis antar fungsi terkait, dengan demikian dapat diperpendek waktu yang diperlukan untuk proses layanan. Pengguna layanan juga menjadi lebih mudah untuk memperoleh layanan. Penerapan pola layanan satu atap adalah koordinasi diantara beberapa instansi yang terkait.

Muttaqin (2008:31) menyatakan bahwa: Pola pelayanan terpadu satu atap, ditujukan untuk memberikan kemudahan layanan kepada masyarakat, masyarakat cukup datang kesatu tempat untuk mendapatkan layanan, dan tidak perlu mendatangi ke dinas/instansi pemberi izin yang lokasinya tersebar.

Berdasar kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa layanan satu atap merupakan suatu aktivitas yang diberikan oleh petugas layanan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas melalui meminimalan jarak geografis antar fungsi terkait, dengan demikian dapat diperpendek waktu yang diperlukan untuk proses layanan.

### **Unsur Layanan Satu Atap**

Ratminto dan Winarsih (2005:177) mengungkapkan enam unsur layanan satu atap yang intinya adalah: 1) Prosedur Pelayanan, 2) Waktu Penyelesaian, 3)Biaya Pelayanan 4) Persyaratan Pelayanan 5)Sarana dan Prasarana 6) Petugas Pemberi Pelayanan

Zeithaml *et.al* (1990) dalam Hardiyansyah (2011:47) menyebutkan lima unsur yang dapat diterapkan dalam layanan satu atap, yang intinya adalah: 1)Kepercayaan. 2)Keamanan. 3)Kemudahan Akses. 4)Komunikasi. 5)Memahami pelanggan

Tjiptono (2008:95) menjelaskan lima unsur yang harus dipenuhi dalam layanan satu atap, dapat disarikan sebagai berikut:

1) Bukti Langsung, yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Perhatian, yaitu kemudahan

dalam berhubungan komunikasi, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. 2)Tanggapan, yaitu keinginan untuk membantu dan memberikan layanan secara tanggap. 3)Kehandalan, yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. 4)Jaminan, yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya pelanggan.

Berdasar kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa unsur layanan satu atap adalah bukti langsung, perhatian, tanggapan, kehandalan, dan jaminan.

### **Cara Kerja Layanan Satu Atap**

Sedarmayanti(2010:244) menyebutkan empat cara kerja layanan satu atap yang dapat disarikan sebagai berikut: 1) Pegawai memberikan kejelasan dan kepastian layanan kepada bagi pelanggan. 2)Pegawai memberikan layanan secara agar efektif dan efisien. 3) Pegawai memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang ditentukan dalam proses layanan. 4)Pegawai memberikan kemudahan informasi kepada setiap pemohon.

Wirjatni (2013:4) menjelaskan cara kerja layanan satu atap yang dapat disarikan sebagai berikut: 1)Pegawai memberikan biaya/tarif pelayanan dan batas waktu penyelesaian pelayanan. 2)Pegawai melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan permohonan. 3)Pegawai menyelesaikan permohonan pelayanan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan. 4)Pegawai menghapus biaya tambahan yang dititipkan pihak lain dan meniadakan segala bentuk pungutan liar. 5)Penerapkan pola pelayanan secara terpadu (satu atap atau satu pintu).

Berdasar kutipan di atas cara kerja layanan satu atap dimulai dari pegawai melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan pemohon, pegawai menyelesaikan permohonan pelayanan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan,

pegawai memberikan kemudahan informasi kepada setiap pemohon.

### **Prinsip Layanan Satu Atap**

Menurut Wirjanti (2013:9-11) terdapat tujuh prinsip layanan satu atap, yang intinya adalah: 1) Kesederhanaan. 2) Kejelasan. 3) Kepastian waktu. 4) Keamanan. 5) Tanggungjawab. 6) Kemudahan. 7) Biaya Pelayanan

Sedangkan menurut Ratminto dan Winarsih (2005:19) menyebutkan enam prinsip layanan satu atap yang intinya adalah: 1) Transparansi. 2) Akuntabilitas. 3) Kondisional. 4) Partisipatif. 5) Kesamaan hak. 6) Keseimbangan hak dan kewajiban

Berdasar kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa prinsip-prinsip layanan satu atap adalah kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, keamanan, tanggung jawab, kemudahan akses, transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

### **Pengertian Efisiensi Kerja**

The (2007:171) mendefinisikan “efisiensi adalah perbandingan terbaik antara suatu usaha kerja dengan hasilnya”.

Lebih lanjut Sedarmayanti (1997:150) mendefinisikan: Efisiensi kerja merupakan pelaksanaan pekerjaan dengan cara-cara tertentu tanpa mengurangi tujuan yang dikerjakan dengan cara paling mudah mengerjakannya, paling murah biayanya, paling sedikit tenaganya, paling ringan bebannya dan paling singkat waktunya.

Efisiensi kerja menurut Siagian (1991: 20) adalah sebagai perbandingan antara input dan output antara daya usaha dan hasil, atau antara pengeluaran dan penghasilan atau ongkos-ongkos dan kenikmatan yang dicapai. Dikatakan pula bahwa efisiensi kerja adalah kesanggupan karyawan mencapai prestasi maksimum menurut waktu standar.

Berdasar definisi di atas dapat disimpulkan bahwa efisiensi kerja

merupakan perbandingan terbaik antara suatu usaha kerja dan hasilnya dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga, fikiran dan biaya. Sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan baik dan tepat pada waktunya.

### **Prinsip-Prinsip Efisiensi Kerja**

Syamsi (2004:5-6) menyatakan enam prinsip-prinsip efisiensi kerja, yaitu: 1) Efisiensi harus dapat diukur, yaitu untuk menetapkan batas antara efisien dan tidak efisien. 2) Efisiensi mengacu pada pertimbangan nasional, yaitu akal sehat, masuk akal, logis, bukan emosional. 3) Efisiensi tidak boleh mengembangkan kualitas (mutu). 4) Efisiensi merupakan teknis pelaksanaan, yaitu jangan sampai bertentangan dengan kebijakan atasan. 5) Pelaksanaan efisiensi harus disesuaikan dengan kemampuan organisasi yang bersangkutan. 6) Efisiensi itu ada tingkatannya, yaitu penggolongan tingkatan efisiensi.

Sedianingsih (2008:20) menyebutkan lima prinsip-prinsip bekerja secara efisien dengan mencari cara sebagai berikut: 1) Terhemat, yaitu menyangkut pemakaian biaya dan bahan. 2) Tercepat, yaitu menyangkut waktu. 3) Termudah, yaitu menyangkut cara kerja. 4) Teringan, yaitu menyangkut tenaga. 5) Tersingkat, yaitu menyangkut jarak.

Berdasar kutipan diatas dapat disimpulkan bahwa prinsip-prinsip efisiensi kerja adalah dapat diukur, masuk akal, tidak mengembangkan kualitas, terhemat, tercepat, termudah, teringan, tersingkat.

### **Kerangka Berpikir**

Berdasar latar belakang dan kajian pustaka, maka dapat dikemukakan kerangka pikir yang juga berfungsi sebagai dasar dalam merumuskan hipotesis penelitian. Kerangka berfikir tersebut dapat di jelaskan sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Berpikir

### Hipotesis Penelitian

Arikunto (2006:71) bahwa "Hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul". Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, landasan teori, dan hubungan antar variabel, maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut :

H1:Sistem pengarsipan secara parsial berkontribusi positif terhadap efisiensi kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan.

H2:Layanan satu atap secara parsial berkontribusi positif terhadap efisiensi kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan.

H3:Sistem pengarsipan dan layanan satu atap secara simultan berkontribusi positif terhadap efisiensi kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan.

### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2005:142) penelitian kuantitatif pada statistik inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data dan sampel yang menitikberatkan pengujian hipotesis dimana data yang digunakan merupakan data terukur yang akan menghasilkan simpulan yang dapat digeneralisasikan, penelitian deskriptif adalah teknik penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan data yang telah terkumpul.

Lokasi atau tempat penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan yang beralamatkan di Jalan Veteran no.51 Kab. Lamongan. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 29 Mei sampai dengan 29 Juli 2013.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh staf pegawai yang tidak mempunyai bawahan lagi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berjumlah 27 orang pegawai.

Variabel penelitian ini adalah: (1) Variabel bebas yaitu: (a) Sistem Pengarsipan (indikator: Sistem pencatatan, Sistem penyimpanan, Sistem pemeliharaan, Sistem penemuan kembali). (b) Layanan Satu Atap (indikator: Administrasi Kependudukan, Kelahiran, Kematian, Perkawinan, Perceraian, Pengangkatan Anak); (2) Variabel terikat yaitu: Efisiensi Kerja (indikator: Dapat diukur, Terhemat, Tercepat, Termudah, Teringan, Tersingkat).

Instrumen penelitian ini dengan angket menggunakan skala Likert. Prosedur pengumpulan data dengan data primer (angket dan wawancara), dan data sekunder (dokumentasi). Teknik analisis data dengan uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linier ganda dan uji asumsi klasik (uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolonieritas).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Analisis Data

Pada bagian ini ditunjukkan hasil uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu instrumen (angket atau kuesioner) dengan alat ukur yang digunakan yaitu angket dan dengan menggunakan program SPSS for Windows versi 16.0 dan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi dari suatu variabel. Item pernyataan dikatakan reliabel atau terpercaya apabila jawaban responden adalah konsisten dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliable apabila memiliki nilai *Alpha Cronbach* ( $\alpha$ ) > 0.60. bahwa seluruh item variabel sistem pengarsipan, layanan satu atap dan efisiensi kerja adalah valid dengan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0.381) dan reliabel dengan nilai *Alpha Cronbach* > 0,60.

Analisis regresi linier ganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui sistem pengarsipan ( $X_1$ ), layanan satu atap ( $X_2$ ), terhadap efisiensi kerja (Y). diperoleh hasil pada tabel 1.

**Tabel 1**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.939	8.663		.224	.825
X1	.335	.129	.394	2.607	.015
X2	.462	.145	.481	3.182	.004

a. Dependent Variable: Y

**Tabel 2**  
**Hasil Koefisien Regresi Linier Ganda**

Variabel	Regresi Linier Ganda
Konstanta	1,939
Sistem Pengarsipan (X1)	0,335
Layanan Satu Atap (X2)	0,462
R	0,728
R <sup>2</sup>	0,530
Adjusted R <sup>2</sup>	0,491

Berdasar tabel 4.12 di dapatkan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 1,939 + 0,335 X_1 + 0,462 X_2$$

Berdasar hasil persamaan yang diperoleh dapat dijelaskan makna dan arti dari koefisien untuk masing-masing variabel sistem pengarsipan ( $X_1$ ) dan layanan satu atap ( $X_2$ ) yaitu sebagai berikut:

Berdasar hasil persamaan yang diperoleh dapat dijelaskan makna dan arti dari koefisien untuk masing-masing variabel sistem pengarsipan ( $X_1$ ) dan layanan satu atap ( $X_2$ ) yaitu sebagai berikut: Nilai konstanta yaitu sebesar 1,939, dimana apabila variabel Sistem Pengarsipan ( $X_1$ ) dan Layanan Satu Atap ( $X_2$ ) dianggap nol atau ditiadakan maka besarnya Efisiensi Kerja (Y) pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan sebesar 1,939. Koefisien regresi kontribusi

sistem pengarsipan (X1) sebesar 0,335 menunjukkan apabila kontribusi sistem pengarsipan mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka efisiensi kerja (Y) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan akan mengalami peningkatan sebesar 0,335. Koefisien regresi variabel Layanan Satu Atap (X2) sebesar 0,462 menunjukkan apabila layanan satu atap mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka efisiensi kerja (Y) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan akan mengalami peningkatan sebesar 0,462.

Berdasar tabel 4.12 diketahui nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,530, nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel sistem pengarsipan (X1) dan layanan satu atap (X2) memberikan kontribusi terhadap efisiensi kerja (Y) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan sebesar 0,530 atau 53%. Sisanya sebesar 0,470 atau 47% diberikan kontribusi variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Uji-t dilakukan untuk mengetahui signifikansi kontribusi masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.

**Tabel 2**  
**Hasil Uji t (Parsial)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.939	8.663		.224	.825
X1	.335	.129	.394	2.607	.015
X2	.462	.145	.481	3.182	.004

a. Dependent Variable: Y

Berdasar tabel 2 Diperoleh  $t_{hitung}$  dari hasil analisis regresi linier ganda untuk variabel sistem pengarsipan sebesar 2,607 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,064. Dengan demikian, nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,607 > 2,064$ ),

maka dapat disimpulkan menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ , dengan demikian secara parsial variabel sistem pengarsipan (X1) terbukti berkontribusi rendah terhadap efisiensi kerja (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. Artinya sistem pengarsipan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan kurangnya sarana dan prasarana sistem pengarsipan serta kurangnya kemampuan pegawai dalam memahami prosedur sistem pengarsipan sehingga dapat memberikan kontribusi yang rendah pada efisiensi kerja.

Diperoleh  $t_{hitung}$  dari hasil analisis regresi linier ganda untuk variabel layanan satu atap sebesar 3,182 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,064. Dengan demikian, nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,182 > 2,064$ ), maka dapat disimpulkan menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ , dengan demikian secara parsial variabel layanan satu atap (X2) terbukti berkontribusi sedang terhadap efisiensi kerja (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. Artinya layanan satu atap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan telah dilaksanakan dengan rumit dan berbelit-belit, tarif mahal, dan waktu pengurusan yang lama dalam menangani pemohon sehingga tidak memberikan efisiensi kerja pegawai dalam memproses berkas permohonan.

Uji-F dilakukan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama.

**Tabel 3**  
**Hasil Uji F (Simultan)**

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	373.825	2	186.912	13.559	.000 <sup>a</sup>
	Residual	330.842	24	13.785		
	Total	704.667	26			

a. Predictors: (Constant), X2,X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasar tabel 4.14 dapat diketahui hasil analisis regresi linier ganda diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 13,559 sedangkan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,40. Dengan demikian, nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $13,559 > 3,40$ ), sementara nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana lebih kecil dari taraf signifikansi  $\alpha=0,05$ , maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, hal ini berarti sistem pengarsipan dan layanan satu atap bersama-sama (*simultan*) berkontribusi kuat terhadap efisiensi kerja di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan.

## PEMBAHASAN

### Kondisi Sistem Pengarsipan, Layanan Satu Atap dan efisiensi kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan.

Kondisi sistem pengarsipan (X1) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten lamongan, yaitu  $1245/1755 \times 100\% = 71\%$ . Berdasar perhitungan yang diperoleh presentase kondisi sistem pengarsipan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten lamongan adalah 71% responden menyatakan tinggi dan sisanya 29% responden menyatakan rendah.

Kondisi layanan satu atap (X2) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten lamongan, yaitu  $1653/2025 \times$

$100\% = 82\%$ . Berdasar perhitungan yang diperoleh presentase kondisi layanan satu atap di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten lamongan adalah 82% responden menyatakan sangat tinggi dan sebanyak 18% responden menyatakan sangat rendah.

Kondisi efisiensi kerja (Y) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten lamongan, yaitu  $1243 /1620 \times 100\% = 77\%$ . Berdasar perhitungan yang diperoleh presentase kondisi efisiensi kerja di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten lamongan adalah 77% responden menyatakan tinggi dan sebanyak 23% responden menyatakan rendah.

### Kontribusi Sistem Pengarsipan terhadap Efisiensi Kerja secara parsial di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan.

Kontribusi sistem pengarsipan terhadap efisiensi kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dapat dilihat dari nilai uji t, yang mana  $t_{hitung}$  sebesar 2,607 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,064. Dengan demikian, nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,657 > 2,064$ ), maka dapat disimpulkan menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ , dengan demikian secara parsial variabel sistem pengarsipan (X1) terbukti berkontribusi rendah terhadap efisiensi kerja (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dapat dilihat dari kontribusi sistem pengarsipan sebesar 0,335 atau 33,5%. Sisanya sebesar 0,665 atau 66,5% diberikan kontribusi variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Teori tersebut juga didukung oleh beberapa penelitian, yaitu menurut penelitian Christina dan Asmara (2010) menyatakan fenomena peranan penataan sistem pengarsipan sebagai sumber informasi bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan di suatu organisasi, masih banyak sistem

pengarsipan yang belum mendapat perhatian yang wajar. Sehingga dalam hal ini menyebabkan sulitnya dalam sistem penemuan kembali dan penyediaan informasi yang cepat dan tepat.

Hasil penelitian Kharisma (2012) menyatakan masih terdapat sistem pengarsipan yang tidak baik disebabkan sistem pencatatan, sistem penyimpanan, sistem pemeliharaan, sistem penemuan kembali dan sistem penghapusan arsip sehingga tercapainya efisiensi kerja yang rendah.

#### **Kontribusi Layanan Satu Atap terhadap Efisiensi Kerja secara parsial di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan.**

Kontribusi layanan satu atap terhadap efisiensi kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dapat dilihat dari nilai uji  $t$ , yang mana  $t_{hitung}$  sebesar 3,182 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,064. Dengan demikian, nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,182 > 2,064$ ), maka dapat disimpulkan menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ , dengan demikian secara parsial variabel layanan satu atap ( $X_1$ ) terbukti berkontribusi sedang terhadap efisiensi kerja ( $Y$ ) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dapat dilihat dari kontribusi layanan satu atap sebesar 0,462 atau 46,2%. Sisanya sebesar 0,358 atau 35,8 % diberikan kontribusi variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Rudianto (2007) menyatakan kantor pelayanan terpadu, masih kurang serius dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa di daerahnya. Tidak jarang ditemui kantor pelayanan terpadu, namun prosedur pelayanannya tetap rumit dan berbelit-belit, tarif mahal, dan waktu pengurusan yang lama sehingga efisiensi kerja menurun. Sejalan dengan hasil

penelitiannya Aniza (2013) menyatakan tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, prosedur yang jelas, waktu ringkas, dan biaya pantas terus meningkat dari waktu ke waktu. Masih tingginya tingkat keluhan yang disampaikan masyarakat pengguna jasa terhadap kualitas layanan masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas berpengaruh sedang terhadap efisiensi kerja.

#### **Kontribusi Sistem Pengarsipan dan Layanan Satu Atap terhadap Efisiensi Kerja secara simultan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan.**

Hasil pengujian dari uji  $F$  menunjukkan  $F_{hitung}$  sebesar 13,559 sedangkan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,40. Dengan demikian, nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $13,559 > 3,40$ ), maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, hal ini berarti sistem pengarsipan dan layanan satu atap bersama-sama berkontribusi sedang terhadap efisiensi kerja di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dapat dilihat dari koefisien determinasi sebesar 0,530 ini menunjukkan bahwa sistem pengarsipan dan layanan satu atap berkontribusi secara bersama-sama terhadap efisiensi kerja sebesar 53%. Sisanya sebesar 0,470 atau 47% diberikan kontribusi variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Penelitian ini juga didukung oleh beberapa teori, yaitu menurut penelitian Riyan (2012) menyatakan fenomena ketidakjelasan pengelolaan sistem pengarsipan disebabkan bentuk sistem pengarsipan yang digunakan dalam organisasi, tujuan pengarsipan, peranan pengarsipan, sumber daya manusia, sarana, dan prasarana yang belum tersedia secara memadai menyebabkan pelaksanaan sistem pengarsipan tidak efektif dan kurang dapat

dipertanggungjawabkan. Sistem pengarsipan dikatakan baik apabila waktu arsip diperlukan dapat ditemukan kembali dengan tepat dan cepat hal ini tergantung dari sistem penyimpanan yang digunakan.

Aniza (2013) menyatakan tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, prosedur yang jelas, waktu ringkas, dan biaya pantas terus meningkat dari waktu ke waktu. Masih tingginya tingkat keluhan yang disampaikan masyarakat pengguna jasa terhadap kualitas layanan masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas berpengaruh sedang terhadap efisiensi kerja.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Dari hasil penelitian mengenai kontribusi sistem pengarsipan dan layanan satu atap terhadap efisiensi kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kondisi sistem pengarsipan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan tergolong tinggi dengan presentase 71%. Kondisi layanan satu atap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan tergolong sangat tinggi dengan presentase 82%. Kondisi efisiensi kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dikategorikan tinggi dengan presentase 77%.
2. Kontribusi sistem pengarsipan dan layanan satu atap terhadap efisiensi kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan.
  - a. Sistem pengarsipan secara parsial berkontribusi rendah terhadap efisiensi kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. Hal ini dapat dilihat dari

hasil perhitungan uji-t diperoleh sistem pengarsipan memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,607 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,064. Dengan demikian, nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,607 > 2,064$ ).

- b. Layanan satu atap secara parsial berkontribusi sedang terhadap efisiensi kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan uji-t diperoleh layanan satu atap memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,182 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,064. Dengan demikian, nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,186 > 2,064$ ).
- c. Sistem pengarsipan dan layanan satu atap secara simultan berkontribusi sedang terhadap efisiensi kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan uji-F diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 13,559 sedangkan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,40. Dengan demikian, nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $13,576 > 3,40$ ).

### **Saran**

Berdasar simpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diharapkan menerapkan sistem pengarsipan yang mudah dimengerti dan dijalankan oleh pegawai, menyediakan sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan sistem pengarsipan sehingga tidak ada lagi arsip-arsip yang berceceran. Pelaksanaan sistem pengarsipan yang baik akan memudahkan pegawai dalam menemukan kembali arsip dengan cepat dan tepat apabila dibutuhkan sewaktu-waktu sehingga mendorong meningkatnya efisiensi kerja.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk meningkatkan efisiensi sistem pengarsipan dan layanan satu atap maka harus lebih memperhatikan faktor-faktor



lain untuk pelaksanaan sistem pengarsipan dan layanan satu atap yang lebih efektif dan efisien .

#### DAFTAR RUJUKAN

- Aniza, Dewi Elya Nur. 2013. *Responsivitas PDAM Kabupaten Lamongan dalam Menangani Keluhan Pelanggan*. (online), Volume 1, Nomor 1, (<http://journal.unair.ac.id/filerPDF/Dewi%20Elya%20Nur%20Aniza.pdf> diakses 20 Maret 2013)
- Amsyah, Zulkifli .2003. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Arikunto, Suharsimi .2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Teknik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Bartos, Basir. 2007. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Budi, Purbayu dkk. 2005. *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset
- Christina, Rina dan Asmara, Nefi Aris Ambar .2010. *Peranan Penataan Kearsipan Sebagai Sumber Informasi Bagi Pimpinan Dalam Pengambilan Keputusan*. Jurnal Wacana Kinerja Volume 13 No.2 (211-219). (<http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/13210211219.pdf> diakses 27 Januari 2013)
- Hardiyansyah .2011. *Kualitas Layanan Public Konsep, Dimensi, Indicator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Harmadi, Hamid. 2011. *metode penelitian pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Setyono, Jawoto Sih dan Mukhtali Mohammad. (2009). *Analisis Pengembangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sesuai Dengan Karakteristik Perkembangan Kota Semarang*. Jurnal Riptek, Volume 3, No.1, Hal.: 13 – 23. ([Http://Bappeda.Semarangkota.Go.Id/Uploaded/Publikasi/Analisis\\_Pengembangan\\_Pelayanan\\_Terpadu\\_Satu\\_Pintu\\_Sesuai\\_Dengan\\_Karakteristik\\_Perkembangan\\_Kota\\_Semarang\\_-\\_JAWOTO\\_SS\\_Dan\\_M.\\_MUKHTIALI.Pdf](http://Bappeda.Semarangkota.Go.Id/Uploaded/Publikasi/Analisis_Pengembangan_Pelayanan_Terpadu_Satu_Pintu_Sesuai_Dengan_Karakteristik_Perkembangan_Kota_Semarang_-_JAWOTO_SS_Dan_M._MUKHTIALI.Pdf) Diakses 28 April 2013)
- Kharisma, Ade .2012. *Pengelolaan Kearsipan Pengurusan, Pengendalian Dan Penataan Arsip Kantor Camat* (online) Volume I, Nomor 1, (<http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id/index.php/jurnalilmupemerintah/article/viewFile/106/pdf#> diakses 24 februari 2013).
- Maris .2012. *Efisiensi Kerja Kantor* (online) (<http://mariswadika.blogspot.com/2012/05/efisiensi-kerja-kantor.html> diakses 6 februari 2013 jam 7:45)
- Martono. 1994. *Record Manajemen dan Filing dalam Praktek Perkantoran Modern*. Jakarta: Karya Utama.
- Mulyanti, Kurniawati .(2005). *Efisiensi Dan Efektivitas Layanan Pada Satuan Pelayanan Satu Atap Kota Bekasi* (online), Volume 6, Nomor 2 (<http://www.ejournalunisma.net/ojs/index.php/paradigma/article/download/134/125> diakses 3 juli 2013)
- Mulyono, Sularso, Muhsin dan Marimin. 1985. *Dasar-dasar Kearsipan*. Yogyakarta : Liberty

*Kontribusi Sistem Pengarsipan dan Layanan Satu Atap ..... (Tri Pamuji Lestari)*

- Muttaqin. 2008. *Model Manajemen Kelembagaan Pengelolaan Sistem Pelayanan Satu Atap*. (<http://lanmakassar.info/gambar/uploadpenelitian/model-manajemen-kelembagaan-pengelolaan-sistem-pelayanan-satu-atap-32-3.pdf> diakses 8 Maret 2013)
- Priyono, Agung .2006. *Pelayanan Satu Atap Sebagai Strategi Pelayanan Prima Diera Otonomi Daerah*. jurnal spirit publik (online) vol.2 no.2 hal 67-74 issn 1907-0489 (<http://ejournal.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/download/576/457> diakses 27 februari 2013)
- Rahmayanti, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Graha Ilmu.
- Ratminto dan atik winarsih .2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Riduwan. 2008. *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta
- Riyan, Septiyanti .2012. *Pengelolaan Kearsipan Di Kantor Desa Paloan Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak*, (online) vol 1 no 1 (<http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id/index.php/jurnalilmupemerintah/article/download/104/pdf> diakses 24 februari 2013)
- Rudianto, Yayan .2007. *Studi Kepuasan Pengguna Jasa Satuan Pelayanan Satu Atap Pemerintah Kota Bekasi*. Jurnal Madani Edisi II (<http://www.ejournalunisma.net/ojs/index.php/madani/article/view/219/204> diakses 27 Februari 2013)
- Sanusi, Anwar .2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Sedarmayanti. 1997. *Tugas Dan Pengembangan Sekretaris*. Bandung: Mandar Madu
- Sedarmayanti .2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima Dan Pemerintahan Yang Baik)*. Bandung: PT. Rafika Aditama.
- Sedianingsih dkk. 2010. *Teori dan Praktek Administrasi Kesekretariatan*. Jakarta: Kencana.
- Sibali, H.M. Nawawi .2010. *Penerapan Sistem Kearsipan Pada Kantor Arsip Daerah Kabupaten Kutai Barat*. (online) JURNAL EKSIS Vol.6 No.2 (<http://www.karyailmiah.polnes.ac.id> diakses 5/12/2012).
- Siagian, P. Sondang.1991. *Peran Staf dalam Manajemen, Penerbit*, PT. Jakarta: Gunung Agung
- Sugiyono. 2010. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Suhaedin, Enjang. 2009. *Pengaruh Kemampuan Kerja Petugas Arsip Terhadap Efektivitas Kearsipan Pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandung*. Skripsi tidak diterbitkan Bandung: FPEB UPI
- Sukoco, Badri Munir .2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta: Airlangga.
- Suparjanti, dkk. 2000. *Tata usaha dan kearsipan*. Yogyakarta: Kanisius
- Suraja, Yohannes. 2004. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Gramedia.

*Kontribusi Sistem Pengarsipan dan Layanan Satu Atap ..... (Tri Pamuji Lestari)*

Syamsi, Ibnu .2004. *Efisiensi, Sistem, Dan Prosedur Kerja*. Jakarta: Bumi Aksara

Tim Penyusun. 2011. *Panduan Penulisan dan Penilaian Skripsi*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra .2003. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy.2008. *Service Manajemen (Mewujudkan Layanan Prima)*. Yogyakarta: Andi

The Liang Gie. 2007. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty

Widjaja. 1999. *Administrasi Kearsipan Suatu Pengantar*. Jakarta: Raka Grafindo Pustaka.

Wirjatmi, Endang. 2013. *Pelayanan Publik*. Bandung: STIE-LAN

Wursanto, Ignatius .1991. *Kearsipin jilid 2*. Yogyakarta: Kanisius

Yanur, Desi .2006. *Pengaruh Sistem Kearsipan terhadap Efisiensi Kerja Pegawai pada Subbag Kepegawaian dan Umum Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat*. skripsi tidak diterbitkan. Digital Library: UPI

UNESA  
Universitas Negeri Surabaya

