



Efektifitas Kearsipan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Desa Bulu-Bulu Kecamatan Tonra Kabupaten Bone

Andi Amytia Resty Dwiyanti

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara, Bone, Indonesia,
aardwiyanti@gmail.com

Received : March 10, 2023; Accepted : April 26, 2023

DOI 10.25299/jiap.2023.vol9(1).12425

Abstract

This study aims to determine the effectiveness of records related to administrative services in Bulu-Bulu Village. This research uses a quantitative approach. The results of the study revealed that in general 42.85% of respondents rated archive management as very good, 42.85% good and 14.28% bad. Archive management so far is going well. In fact, the human resources in the archiving department at the Bulu-Bulu village office are very limited, because the archivists do not have basic knowledge about the archiving department. The low quality of management services is caused by several factors such as: B. unclear procedures, confusing technical and administrative requirements, the completion time that exceeds the specified time, the lack of transparency of the costs incurred and the distance of the place of residence from the place of residence. village office. It can be concluded that (1) the effectiveness of archives in improving administrative services in Bulu-Bulu Village, Tonra District, Bone Regency, namely the procedure for making archives is good, but there is no method used that facilitates management by making it faster and more efficient. (2) The factors that encourage and hinder the improvement of administrative services are the public's appreciation of public service users, the clarity of technical and administrative requirements, and the knowledge of staff about the administrative service industry.

Key Words: Administrative Services, Archive Effectiveness, Bulu-Bulu Village

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pencatatan terkait pelayanan administrasi di Desa Bulu-Bulu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian diketahui bahwa secara umum 42,85% responden menilai pengelolaan arsip sangat baik, 42,85% baik dan 14,28% buruk. Pengelolaan arsip sejauh ini berjalan dengan baik. Padahal sumber daya manusia di bagian kearsipan di kantor desa Bulu-Bulu sangat terbatas, karena para pengarsip tidak memiliki pengetahuan dasar tentang bagian kearsipan. Rendahnya kualitas pelayanan manajemen disebabkan oleh beberapa faktor seperti: B. prosedur yang tidak jelas, persyaratan teknis dan administratif yang membingungkan, waktu penyelesaian yang melebihi waktu yang ditentukan, kurang transparannya biaya yang dikeluarkan dan jauhnya tempat tinggal dari tempat tinggal. kantor desa. Dapat disimpulkan bahwa (1) efektivitas arsip dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Desa Bulu-Bulu Kecamatan Tonra Kabupaten Bone yaitu prosedur pembuatan arsip sudah baik, tetapi belum ada metode yang digunakan yang memudahkan pengelolaan dengan membuatnya lebih cepat dan efisien. (2) Faktor-faktor yang mendorong dan menghambat peningkatan pelayanan administrasi adalah apresiasi masyarakat pengguna pelayanan publik, kejelasan persyaratan teknis dan administrasi, dan pengetahuan staf tentang industri pelayanan administrasi.

Key Words: Desa Bulu-Bulu, Efektifitas Kearsipan, Pelayanan Administrasi.

Latar Belakang

Pengarsipan sangat penting dalam suatu organisasi, perkantoran, maupun pemerintahan, arsip merupakan sumber informasi dan wahana dokumentasi (Alwi, 2002). Sebagai sumber informasi, maka arsip merupakan bahan/data untuk pengambilan suatu keputusan secara tepat, sehingga arsip dapat dikatakan suatu sistem dimana satu sama yang lain saling berkaitan dalam satu ikatan yang utuh, karena arsip dapat menunjang suatu program kegiatan organisasi, baik dari segi perencanaan, pelaksanaan maupun pengendalian tugas organisasi yang bersangkutan.

Arsip merupakan pusat ingatan dari setiap organisasi. Apabila arsip yang dimiliki oleh organisasi kurang baik pengelolaannya, maka akibatnya akan mempengaruhi tingkat reputasi suatu organisasi, sehingga organisasi yang bersangkutan akan mengalami hambatan dalam pencapaian tujuan (DPK Provinsi Banten, 2018). Informasi yang diperlukan melalui arsip, dapat menghindarkan salah komunikasi mencegah adanya duplikasi pekerjaan dan membantu mencapai efisiensi kerja.

Pada intinya kearsipan adalah hal-hal yang berhubungan dengan arsip atau suatu proses mulai dari penciptaan, penerimaan, pengumpulan, pengaturan, pengendalian, pemeliharaan dan perawatan serta penyimpanan warkat menurut sistem tertentu. Saat dibutuhkan dapat dengan mudah, cepat dan tepat ditemukan. Bila arsip-arsip tersebut tidak bernilai guna lagi, maka harus dimusnahkan. Kearsipan adalah manajemen arsip sebagai proses pengawasan, penyimpanan, dan pengamanan dokumen serta arsip baik

dalam bentuk kertas maupun media elektronik. (Odgers, 2005).

Setiap pegawai dalam suatu organisasi, perkantoran maupun pemerintahan dituntut agar dapat bekerja efektif dan efisien dalam menunjang tujuan organisasi, agar pegawai dapat bekerja efektif, kualitas dan kuantitas harus sesuai kebutuhan organisasi. Supaya hal ini tidak terjadi pekerjaan yang akan diselesaikan harus dilaksanakan seefektif mungkin dan arsip disini sangat berperan penting dalam menunjang kinerja pegawai apabila pengelolaan arsip itu sendiri dilaksanakan dengan baik (Puspasari, 2009).

Kearsipan menjadi salah satu isu penting di kantor Desa Bulu-Bulu Kecamatan Tonra Kabupaten Bone. Dalam kenyataannya, pengarsipan tidak berjalan seperti seharusnya dikarenakan kurangnya pengetahuan mengenai kearsipan itu sendiri, walaupun pelayanan administrasi tetap berjalan dengan baik namun harus diikuti dengan kerja ekstra dari staff dari kantor desa Bulu-Bulu. Kadang kala terjadi kendala dalam hal pelayanan dikarenakan pengarsipan tidak dilakukan dengan baik. Dokumen dalam bentuk *hard-file* tidak ditata dalam suatu wadah penyimpanan yang kemudian memudahkan untuk proses rekap ataupun kebutuhan administrasi lainnya, begitu juga dengan dokumen yang berbentuk *softfile* yang tidak dimasukkan ke dalam folder yang dibuat berdasarkan klasifikasi dari dokumen tersebut sehingga dapat memudahkan pencarian.

Berdasarkan dari latar belakang di atas maka rumusan masalah adalah Bagaimana efektifitas kearsipan dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Desa Bulu-Bulu Kecamatan Tonra Kabupaten Bone

Tinjauan Pustaka

Menurut pendapat (Pasolong, 2007), efektivitas secara umumnya berasal pada kata “efek” dan dipakai konsep ini untuk koneksi sebab akibat. Efektivitas bisa dilihat merupakan maksud pada factor lain. Efektivitas adalah suatu acuan akan mereka rancang dari jauh sebelumnya supaya bisa mencapai juga terhadap kata sasaran bisa berhasil karena proses tersebut. Meninjau efektivitas terhadap organisasi tidaklah merupakan suatu hal yang dibidang gampang, biasanya efektivitas bisa ditinjau pada suatu sudut pandang juga bisa melihat mereka yang mengukur juga mengartikannya.

Menurut Ignatius (2006) arsip adalah segala surat, naskah, warkat, berkas, dan sejenisnya, baik yang dihasilkan maupun yang diterima oleh organisasi atau perusahaan dalam bentuk atau corak apa pun, baik dalam keadaan tunggal maupun berkelompok, yang masih memiliki nilai kegunaan, baik untuk masa sekarang maupun untuk masa mendatang. Menurut Durotul Yatimah (2009), Penataan “Arsip (filling system) adalah proses mengklasifikasikan dan mengatur arsip dalam suatu tatanan yang sistematis dan logis, serta menyimpannya dalam suatu tempat yang aman agar arsip tersebut dapat secara cepat di temukan saat dibutuhkan.

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi. Menurut Hardiyansyah, (2011:11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan

hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut. Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam

Pelayanan administrasi menurut Ratminto & Winarsih (2006:20) yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Selanjutnya data yang ditelusuri meliputi data primer dan sekunder. Metode yang digunakan untuk menentukan sumber data dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling* yaitu teknik penentuan sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang (nara sumber) tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan (Sugiyono, 2005).

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan jumlah pegawai pada Desa Bulu-Bulu Kecamatan Tonra Kabupaten Bone sebanyak 8 orang, Karena jumlah sampel relative kecil, maka semua populasi

dijadikan sampel (total sampling) atau sampel jenuh yakni 8 orang.

Teknik pengumpulan data menurut Arikunto Suharsimi (2007:197) adalah “penerimaan data dengan cara merekam kejadian, menghitungnya, mengukurnya, dan mencatatnya”. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah:

1. Teknik pengamatan (*observasi*) yaitu dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan langsung terhadap objek yang diteliti..
2. Teknik wawancara (*interview*) yaitu mengadakan dialog langsung dengan responden melalui pertanyaan-pertanyaan sehubungan dengan pengumpulan data pada objek yang diteliti.
3. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang dibuat untuk memperoleh data yang berkaitan dengan penelitian.

Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner, diolah dengan cara manual dengan sistem kartu. Berdasarkan hasil pengolahan ini, data ditabulasi ke dalam tabel frekuensi untuk mengetahui tingkat variabel-variabel yang dianalisis.

Hasil dan Pembahasan

1. Efektifitas kearsipan dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Desa Bulu-Bulu Kecamatan Tonra Kabupaten Bone.

Kegiatan manajemen arsip berangkat dari penciptaan arsip. Arsip bersumber pada individu/kelompok. Sumber arsip suatu organisasi berasal dari arsip intern/ekstern (Triwilujeng, 2013). Perwujudannya ketika suatu instansi/kantor mengirim/menerima surat. Surat sebagai salah satu wujud arsip

perlu mendapatkan pengelolaan yang baik dan benar agar dapat memperlancar arus informasi dalam perkantoran.

Untuk mengetahui efektifitas kearsipan dalam meningkatkan pelayanan administrasi sebagai berikut:

a. Sumber Daya Manusia

Konsep sumber daya manusia adalah pengelolaan atau penggunaan sumber daya manusia dalam menjalankan roda organisasi sesuai dengan kinerja organisasi yang diinginkan, dengan memperlihatkan tingkat pendidikan dan keterampilan yang dimiliki oleh seluruh anggota organisasi yang ada (Sabrina, 2021). Petugas kearsipan (arsiparis) merupakan salah satu faktor yang turut menentukan keberhasilan administrasi kearsipan. Arsiparis harus memiliki kompetensi di bidang kearsipan yang diperoleh melalui pendidikan formal atau pelatihan kearsipan (Siagian, 2012).

Tabel 1.

Tanggapan responden tentang pengelolaan kearsipan di Desa Bulu-Bulu Kecamatan Tonra Kabupaten Bone

No.	Klasifikasi Penilaian	Frekuensi	Persentase
1	Sangat baik	3	42,85
2	baik	3	42,85
3	Tidak baik	1	14,28
Jumlah		7	100%

Sumber: Hasil pengolahan Data, 2022

Berdasarkan data dalam Tabel di atas, diperoleh informasi bahwa pada umumnya responden menyatakan bahwa pegelolaan kearsipan sangat baik sebanyak 3 (42,85%), yang menyatakan baik sebanyak 3 (42,85%) dan yang menyatakan tidak baik 1 (14,28%). Pengelolaan kearsipan sejauh ini berjalan dengan baik. Para pegawai bekerja dengan penuh tanggungjawab. Walau kadang membosankan, namun para pegawai tetap berusaha dengan sebaik-

baiknya agar pengelolaan kearsipan dapat berjalan dengan efektif.

Sumber daya manusia bidang kearsipan khususnya tentang pengetahuan kearsipan yang dimiliki petugas kearsipan di kantor desa Bulu-Bulu sangat terbatas. Hal ini karena pegawai yang bekerja sebagai petugas arsip memiliki latar belakang pendidikan bukan dari bidang kearsipan, melainkan lulusan SMA sederajat. Selain itu pegawai yang pernah mengikuti pelatihan atau bimtek mengenai kearsipan hanyalah beberapa (petugas surat) dan pegawai yang lain belum pernah mengikuti pelatihan dengan alasan karena telah ada pembagian kerja untuk setiap pegawai. Mengingat isi BIMTEK kearsipan terkait pengelolaan arsip masi belum digunakan secara maksimal maka dapat dikatakan bahwa pelatihan tersebut tidak efektif.

Tabel 2.

Tanggapan responden tentang kerjasama yang dilakukan dalam proses pelayanan arsip di Desa Bulu-Bulu Kecamatan Tonra Kabupaten Bone

No.	Klasifikasi Penilaian	Frekuensi	Persentase
1	Sangat baik	1	14,28
2	baik	5	71,42
3	Tidak baik	1	14,28
Jumlah		7	100%

Sumber: Hasil pengolahan Data, 2022

Berdasarkan data dalam Tabel di atas, diperoleh informasi bahwa pada umumnya responden menyatakan bahwa kerjasama yang dilakukan dalam proses pelayanan arsip sangat baik sebanyak 1 (14,28%), yang menyatakan baik sebanyak 5 (71,42%) dan yang menyatakan tidak baik 1 (14,28%).

Kepala desa mempersiapkan sarana dalam bentuk ruang kerja pengelolaan atau pelaksanaan serta melakukan koordinasi

antara kepala desa dengan pegawai yang bersangkutan bilamana ada kendala serta hambatan yang dihadapi.

Tabel 3.

Tanggapan responden tentang penerapan kedisiplinan yang diterapkan kepada pegawai terkait dalam hal proses pelayanan arsip di Desa Bulu-Bulu Kecamatan Tonra Kabupaten Bone

No.	Klasifikasi Penilaian	Frekuensi	Persentase
1	Sangat baik	2	28,57
2	baik	5	71,42
3	Tidak baik	0	0
Jumlah		7	100%

Sumber: Hasil pengolahan Data, 2022

Berdasarkan data dalam Tabel di atas, penerapan kedisiplinan yang diterapkan kepada pegawai terkait dalam hal proses pelayanan arsip sangat baik sebanyak 2 (28,57%), yang menyatakan baik sebanyak 5 (71,42%) dan tidak ada yang menyatakan tidak baik.

Hal ini menandakan bahwa dalam penerapan kedisiplinan yang diterapkan kepada pegawai terkait dalam hal proses pelayanan kearsipan antara lain:

- 1) Melakukan pembinaan kepada petugas kearsipan
- 2) Petugas pelayanan arsip mempunyai rasa tanggungjawab terhadap amanah yang diembankan Negara kepadanya.
- 3) Setiap hari kerja petugas diwajibkan mengisi absen yang telah disiapkan.
- 4) Pada jam dinas, petugas diwajibkan harus berada ditempat dan melakukan pelayanan sebaik mungkin dan semaksimal mungkin.

Dan salah satu bentuk kerjasama yang dilakukan adalah dengan saling menghormati satu sama lain dan tidak menyulitkan pihak manapun.

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana sangat berperan dalam peningkatan efektivitas pelayanan karena merupakan sarana pendukung bagi kelancaran proses pelayanan sesama pegawai dalam suatu organisasi dan pelayanan publik yang dilakukan oleh para aparatur negara masyarakat. Fasilitas kearsipan salah satu faktor yang mempengaruhi dalam menentukan keberhasilan pengelolaan arsip dalam suatu organisasi (Fitriana & Christiani, 2018). Pelaksanaan kegiatan kearsipan dibutuhkan adanya fasilitas yang memadai. Dengan adanya fasilitas yang memadai, kegiatan pengelolaan arsip akan berjalan dengan lancar sehingga dapat mencapai hasil yang maksimal. Sebaliknya jika fasilitas kurang memadai, maka kegiatan pengelolaan arsip akan menjadi terganggu sehingga penemuan kembali arsip tidak dapat dilakukan secara cepat dan tepat.

Tabel 4.

Tanggapan responden tentang sarana pendukung kearsipan di Desa Bulu-Bulu Kecamatan Tonra Kabupaten Bone

No.	Klasifikasi Penilaian	Frekuensi	Persentase
1	Sangat baik	1	14,28
2	baik	6	85,71
3	Tidak baik	0	0
Jumlah		7	100%

Sumber: Hasil pengolahan Data, 2022

Berdasarkan data dalam Tabel di atas, sarana pendukung kearsipan yang menjawab sangat baik sebanyak 1 (14,28%), yang menyatakan baik sebanyak 6 (85,71%) dan tidak ada yang menyatakan tidak baik.

Sarana pendukung yang ada sudah memadai. Semua pegawai juga mengerjakan tanggungjawabnya dengan baik dan sarana pendukung lain yang ada seperti laptop

sudah cukup untuk mempermudah masyarakat dan petugas dalam menemukan arsip yang dicari.

Ruang penyimpanan arsip merupakan suatu fasilitas kearsipan yang mutlak harus ada (Sholikah & Oktarina, 2019). Pengelolaan arsip dinamis khususnya arsip dinamis inaktif masih terkendala ruang penyimpanan belum adanya ruang khusus penyimpanan arsip dinamis inaktif dan ruang penyimpanan arsip masih dijadikan satu dengan ruangan lain yang masih kurang sesuai dengan standar penyimpanan arsip. Setiap pelaksanaan kegiatan kearsipan diperlukan adanya fasilitas kearsipan.

Fasilitas kearsipan memadai baik dari segi jumlah maupun kelayakannya, mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam menentukan keberhasilan pengelolaan arsip. Jumlah dan kelayakan peralatan penyimpanan arsip sangat mendukung dan menentukan kecepatan penemuan kembali arsip yang dibutuhkan (Susanti & Puspasari, 2020). Dengan fasilitas kearsipan dengan lancar sehingga dapat mencapai hasil yang maksimal. Sebaiknya jika fasilitas kurang memadai, maka kegiatan pengelolaan arsip akan menjadi terganggu sehingga penemuan kembali arsip tidak dapat dilakukan secara cepat dan tepat.

Oleh karena itu, kantor desa Bulu-Bulu perlu melakukan penambahan fasilitas kearsipan dalam peningkatan efektivitas pelayanan karena merupakan sarana pendukung bagi kelancaran proses pelayanan sesama pegawai dalam suatu organisasi dan pelayanan publik yang dilakukan oleh para aparatur negara masyarakat.

Untuk pengelolaan arsip surat, berdasarkan hasil observasi bahwa alurnya adalah sebagai berikut:

- 1) Penerimaan surat. Semua surat yang masuk dari diterima dan dikumpulkan pada bagian umum. Kemudian diteliti alamatnya satu persatu apakah alamatnya benar atau tidak.
- 2) Surat dicatat ke dalam buku agenda surat masuk.
- 3) Surat diberi lembar disposisi. Orang yang memasukkan surat diberikan bukti tanda terima untuk konfirmasi surat yang sudah diproses.
- 4) Surat beserta lembar disposisi, kemudian diserahkan kepada Kepala Tata Usaha.
- 5) Surat dikirim sesuai dengan disposisi Kepala Tata Usaha untuk ditindak lanjuti sesuai dengan tupoksi, kemudian arsip disimpan di masing-masing unit pengola.

Pada Kantor Desa Bulu-Bulu Kecamatan Tonra dalam mengelola surat masuk tidak sesuai dengan alur pengurusan surat masuk. Surat masuk tidak melalui proses penyortiran surat, surat masuk tidak dikelompokkan ke dalam kelompok surat masuk dan surat pribadi. Surat rahasia tidak diberi lembar pengantar surat rahasia. Surat masuk yang akan didistribusikan ke bagian-bagian dicatat di buku surat masuk. Surat-surat telah selesai diproses kemudian disusun dan disimpan menjadi arsip. Pada tiap bidang pengolah surat tersebut disimpan dalam map odner dan ada pula yang menyimpan di dalam map jepit.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Kantor Desa Bulu-Bulu Kecamatan Tonra Kabupaten Bone diperoleh hasil mengenai pengelolaan arsip tahap penciptaan arsip berupa pengurusan

surat masuk dan surat keluar. Pengurusan surat keluar atau pembuatan arsip sudah mempergunakan tahapan yang benar karena sudah melalui tahap pembuatan konsep surat, pengetikan surat, penomoran surat, pengesahan surat, pencatatan surat, pengiriman dan penyimpanan surat. Pengurusan surat keluar sudah sesuai dengan teori pengurusan surat keluar akan tetapi perlu penambahan untuk lembar kartu kendali surat keluar. Dalam teori kearsipan surat keluar diberi 3 lembar kendali surat keluar yang lembar pertama disimpan oleh pembuat surat, lembar kedua dan ketiga kepada pengolah, selanjutnya setelah surat sudah selesai diproses atau dikirim ke alamat tujuan maka lembar kartu kendali lembar kedua dikembalikan bersama sub tata usaha, hal itu menandakan bahwa surat sudah selesai diproses dan kartu kendali siap diarsipkan.

Pengurusan surat masuk belum mempergunakan tahapan atau alur yang benar. Surat masuk tidak disortir dengan menggunakan alat sortir surat untuk menyortir antara surat dinas dan surat pribadi. Alat sortir surat digunakan untuk memudahkan pengurusan agar lebih cepat dan efektif dalam pengurusan surat masuk.

Seluruh arsip yang dimiliki oleh organisasi harus dipelihara dan dijaga keamanannya dari kerusakan maupun kehilangan. Mengingat arsip yang bernilai informasi sangat bagi suatu organisasi. Pemeliharaan arsip meliputi usaha melindungi, mengatasi, mencegah, dan mengambil tindakan-tindakan yang bertujuan untuk menyelamatkan arsip beserta informasinya.

2. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung dalam meningkatkan pelayanan administrasi

a. Penilaian masyarakat pengguna pelayanan publik

Beberapa tanggapan wawancara dari responden menyatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan administrasi secara umum sudah cukup, berdasarkan penilaian mereka terhadap masyarakat yang menggunakan pelayanan administrasi di Desa bulu-bulu kecamatan tonra kabupaten bone pendapat lain menyatakan pelayanannya sudah baik sementara sebagian responden menilai tingkat kualitasnya sudah cukup baik, sementara itu tidak banyak responden yang menyatakan pelayanannya tidak baik.

Selengkapnya tentang kualitas pelayanan administrasi di Desa Bulu-Bulu Kecamatan Tonra, persepsi administrasi dan Kesejahteraan masyarakat pengguna pelayanan administrasi bagian kualitas pelayanan administrasi secara umum cukup memadai, menurut hasil analisis, karena beberapa variabel yang mempengaruhi, yaitu metode mudah dipahami dan proses yang dapat dilaksanakan, pengetahuan tentang bagian yang akan menanganinya, aparat yang kompeten dalam tugas dan fungsinya.

Aparat yang mudah ditemui, urusan yang sesuai keinginan, bukti kuitansi yang tersedia, aparat yang bertanggung jawab untuk memecahkan masalah, keluhan sehubungan dengan proses pelaksanaan masalah yang diterima dan diproses lebih lanjut , tersedianya fasilitas pendukung kantor yang memadai, tersedianya transportasi umum menuju kantor, Kondisi jalan lokasi menuju kantor cukup cukup baik, penampilan pegawai kantor yang bersih dan rapi, sopan santun yang baik dan

sopan, kondisi kantor seperti kebersihan, keindahan dan kenyamanan, serta tersedianya fasilitas penunjang yang memadai.

Rendahnya kualitas pelayanan administrasi disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi, yaitu prosedur yang tidak jelas, persyaratan teknis dan administrasi yang membingungkan, waktu penyelesaian yang melebihi waktu yang ditentukan, kurangnya transparansi biaya yang dikeluarkan, dan jarak tempat tinggal dari kantor desa yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

b. Kejelasan Persyaratan Teknis dan Administratif

Pendapat responden tentang penyelenggaraan pelayanan administrasi di Desa bulu-bulu kecamatan tonra ditinjau dari persyaratan teknis dan administratif. Dari hasil wawancara diketahui bahwa sebagian responden menyatakan persyaratan teknis dan administrasi belum jelas, sebagian responden menyatakan persyaratan teknis dan administratif sudah jelas, sebagian responden menyatakan tidak memahami atau belum mengerti persyaratan teknis dan administras. Aparat administrasi dan teknologi selalu meminta surat atau instruksi lain untuk melakukan proses berikutnya.

c. Pengetahuan Staf Bidang Pelayanan Administrasi

Persepsi responden tentang penyelenggaraan pelayanan administrasi di Desa bulu-bulu kecamatan tonra ditinjau dari pengetahuan dinas yang akan membidangi ditemukan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa mereka mengetahui pihak yang akan mengurusnya, sedangkan responden lainnya menyatakan tidak mengetahui pihak yang akan

mengurusnya. Pengguna jasa biasanya mengetahui bagian yang akan mengurusnya, karena di Desa Tompobulu Kecamatan Libureng pembagian tugas sudah jelas

Kesimpulan

Berdasarkan dari uraian hasil penelitian yang telah di jelaskan sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Efektifitas kearsipan dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Desa Bulu-Bulu Kecamatan Tonra Kabupaten Bone yaitu prosedur penciptaan arsip dalam pengurusan surat sudah baik namun belum menggunakan alat sortir surat untuk menyortir surat baik surat masuk maupun surat keluar yang mana memudahkan pengurusan agar lebih cepat dan efektif. Selain itu di Kantor Desa Bulu-Bulu masih menggunakan pengelolaan arsip manual belum menggunakan elektronik. (2) Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat peningkatan pelayanan administrasi, yaitu apresiasi masyarakat pengguna pelayanan publik, kejelasan persyaratan teknis dan administratif, serta pengetahuan departemen yang akan membidangi pelayanan.

Daftar Pustaka

- Alwi, S. (2002). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka.
- Arikunto Suharsimi. (2007). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi VI*. In *Jakarta: Rineka Cipta* (p. 172). Rineka Apta. <http://r2kn.litbang.kemkes.go.id:8080/handle/123456789/62880>
- DPK Provinsi Banten. (2018). *Pengertian Arsip, Tujuan, Peranan dan Fungsi serta Jenis-Jenis Arsip*. Jaringan Informasi Dan Kearsipan Provinsi Banten. <https://jikip.bantenprov.go.id/read/artikel/289/Pengertian-Arsip-Tujuan-Peran-Dan-Fungsi-Serta-Jenis-jenis-Arsip.html>
- Dr. Durotul Yatimah, M. P. (2009). *Kesekretariatan Modern Administrasi Perkantoran*. Bandung: Pustaka Setia.
- Fitriana, E. D., & Christiani, L. (2018). *Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pati*. 1–10.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media, 250.
- Ignatius, W. (2006). *Kompetensi Sekretaris Profesional*. Yogyakarta.
- Odgers, P. (2005). *Administrative office management: Short course (13th ed.)*. Mason,.
- Pasolong. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Puspasari, B. D. (2009). *Sistem Kearsipan Dalam Menunjang Efisiensi Kerja. Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Istimewa Yogyakarta*. <http://dpad.jogjaprovo.go.id/article/archive/vieww/sistem-kearsipan-dalam-menunjang-efisiensi-kerja-37>
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sabrina, R. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. In *Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara* (Issue JUNI).
- Sholikah, M., & Oktarina, N. (2019). *Pelaksanaan Pengelolaan Kearsipan Untuk Menunjang Akuntabilitas Sekolah*. *Economic Education Analysis*

- Journal*, 7(3), 1178–1192.
<https://doi.org/10.15294/eeaj.v7i3.28348>
- Siagian. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Sugiyono, P. D. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Susanti, M. R., & Puspasari, D. (2020). Analisis Sistem Penyimpanan dan Prosedur Temu Kembali Arsip Dinamis di PT Artojoyo Langgeng Jaya Abadi (JH Tech Sidoarjo). *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 8(2), 241–251.
<https://doi.org/10.26740/jpap.v8n2.p241-251>
- Triwilujeng, R. (2013). *Sistem Pengelolaan Arsip di UPT BPPH-BPPT Surabaya Tahun 2013*. 1–15.