

EVALUASI KINERJA DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MANAJEMEN KEARSIPAN
(Studi Kasus di Seksi Penilaian Kinerja dan Penghargaan pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang)

Verawati¹, Slamet Muchsin², Hayat³

Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

Universitas Islam Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang 65144, Indonesia

Email: vherra35@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan hasil penelitian yang menggambarkan seberapa berhasil dan sebagaimana pengembangan dari Evaluasi kinerja dan Kualitas Pelayanan Publik pada Manajemen Kearsipan dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Publik terhadap pegawai. Adapun yang melatarbelakangi penulis tertarik untuk membuat skripsi ini didasarkan pada hasil pengamatan awal penulis melihat dari masih banyaknya permasalahan yang terjadi pada instansi terkait penilaian kinerja dan pada penyediaan pada sarana dan prasarana yang terjadi di Badan Kepegawaian Kota Malang. Oleh karena itu penulis ingin mengetahui lebih mendalam bagaimana Proses evaluasi Kinerja Pelayanan publik dan faktor apa saja yang menjadi penghambat di Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang. Metode Penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk menggambarkan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan, pada pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi, peneliti melakukan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, diskusi, Analisa Negatif, membercheck yang bertujuan untuk melakukan pengecekan keabsahan data penelitian. Analisa data pada penelitian ini menggunakan tiga komponen yaitu antara lain reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Proses penilaian kinerja melakukan evaluasi secara rutinitas pada waktu yang telah ditentukan dan disepakati bersama dan melakukan pengukuran kinerja pegawai untuk menilai suatu keberhasilan atau kegagalan untuk pencapaian kualitas kinerja yang baik (2) kualitas pelayanan publik yang berupa pemberian sarana dan prasarana dalam pemberian pelayanan terhadap pegawai seperti fasilitas lengkap dan faktor penghambat kualitas pelayanan publik fasilitas yang kurang lengkap. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka penulis memberikan saran-saran yaitu melakukan Evaluasi secara rutin dan memberikan arahan dan motivasi apabila ada terjadi kesalahan untuk dijadikan acuan pada proses evaluasi selanjutnya sehingga pegawai yang sudah diketahui apa saja permasalahan tidak terjadi pada proses evaluasi selanjutnya.

Kata kunci: proses penilaian kinerja, faktor penghambat kinerja, sarana dan prasarana, faktor penghambat kinerja.

Pendahuluan

Negara Indonesia merupakan Negara yang sangat luas dan memiliki banyak instansi-instansi di seluruh Indonesia di berbagai kota maupun berbagai daerah. Mampu untuk mempekerjakan dengan cukup banyak pekerja pegawai/staf-staf di berbagai instansi guna memenuhi kebutuhan pelayanan publik.

Evaluasi kinerja dan kualitas pelayanan publik pada Manajemen Kearsipan di Seksi Penilaian Kinerja dan penghargaan yaitu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data Evaluasi Kinerja dan kualitas pelayanan.

Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang mulai berdiri sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang pemerintahan daerah dan peraturan pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang kewenangan pemerintah dan pemerintahan propinsi, dapat memberikan pelayanan terhadap Pegawai Negeri Sipil sehingga dapat memberikan kewenangan pemerintah kota malang semakin bertambah tinggi dampaknya pada kelembagaan organisasi perangkat Daerah Kota Malang, sehingga adanya perkembangan struktur organisasi perangkat Daerah salah satunya perangkat

Daerah memberikan kewenangan pada bidang kepegawaian yaitu dengan ditetapkan Badan kepegawaian Daerah Kota Malang melalui peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2000.

Adapun pelayanan publik pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang terdapat berbagai masalah dan hambatan-hambatan yang sering di hadapi oleh staf Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang pada lingkungan masyarakat yang mengambil dan mengecek langsung dokumen-dokumen yang telah di simpan oleh bagian Badan kepegawaian Daerah Kota Malang.

Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang dalam menata setiap tugas dan pekerjaan yang diberikan kepada pegawai menggunakan uraian tugas deskripsi Dalam uraian jabatan tersebut sudah dijelaskan bahwasannya wewenang, tanggung jawab karyawan, kondisi pekerjaan, fasilitas kerja dan standar hasil kerja.

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang di atas penulis bertujuan untuk meneliti pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang agar mengetahui seberapa pentingnya kualitas pelayanan publik bagi masyarakat, sehingga peneliti dapat menyelesaikan masalah yang ada pada Badan kepegawaian Daerah Kota Malang yang berjudul **“EVALUASI KINERJA DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MANAJEMEN KEARSIPAN (Studi kasus di Seksi Penilaian kinerja dan penghargaan pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang)”**

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari pemaparan dalam latar belakang diatas, maka rumusan masalah yaitu adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Evaluasi Kinerja Pegawai di Seksi Penilaian Kinerja dan Penghargaan pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik yang diberikan oleh seksi penilaian kinerja dan penghargaan pada badan kepegawaian daerah kota malang di bidang kearsipan.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Evaluasi kinerja pegawai di Seksi Penilaian Kinerja dan Penghargaan pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang.
2. Untuk Kualitas Pelayanan Publik yang diberikan oleh seksi penilaian kinerja dan penghargaan pada badan kepegawaian daerah kota malang di bidang kearsipan.

Manfaat penelitian

1. Secara teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi ilmiah oleh peneliti sejenis terkait dengan Evaluasi kinerja dan kualitas pelayanan publik di Manajemen Kearsipan di Seksi Penilaian Kinerja pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang dapat memberikan pelayanan semaksimal mungkin terhadap masyarakat.

2. Secara praktis

a. Bagi peneliti

Diharapkan bagi peneliti dengan melakukan penelitian terkait dengan hasil penelitian dilapangan dengan mewawancarai beberapa staf di Manajemen Kearsipan di Seksi penilaian Kinerja dan penghargaan pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang

b. Bagi Staf Manajemen Kearsipan di Seksi Penilaian dan penghargaan Staf Manajemen Kearsipan di Seksi Penilaian Kinerja dan Penghargaan pada Badan kepegawaian Daerah Kota Malang mendapatkan pujian terkait pada kepuasan pelayanan pada masyarakat.

Metode Penelitian

a. Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Terdapat beberapa macam pendapat menurut beberapa ahli mengenai pengertian dari pengertian kualitatif yaitu bogdan dan taylor dalam moleong, penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati

b. Fokus penelitian

Berikut adalah fokus penelitian yang di angkat oleh penulis mengenai Evaluasi kinerja dan kualitas pelayanan publik pada badan kepegawaian daerah kota malang antara lain sebagai berikut:

1. Peneliti ingin melihat bagaimana evaluasi kinerja pegawai diseksi penilaian kinerja dan penghargaan pada badan kepegawaian daerah kota malang yang meliputi:
 - a. Proses Penilaian Kinerja
 - b. Faktor Penghambat Kinerja
2. Peneliti ingin melihat bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh seksi penilaian kinerja dan penghargaan pada badan kepegawaian daerah kota malang dibidang kearsipan yang meliputi:
 - a. Bentuk penyediaan sarana dan prasarana
 - b. Faktor penghambat kualitas pelayanan publik.

c. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini merupakan tempat dimana peneliti melaksanakan untuk Tujuan ditetapkannya pada lokasi penelitian ini agar dapat diketahui lebih jelas objek penelitiannya. Adapun pada lokasi ini yaitu di Badan Kepegawaia Daerah Kota Malang, yang terletak di Jalan Karangbesuki, Kec Sukun, Kota Malang, Jawa Timur.

d. Sumber Data

1. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan yang diperoleh melalui wawancara dengan staf Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang.
2. Sumber data sekunder digunakan untuk mendukung informasi yang didapatkan dari sumber data yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu buku, jurnal, laporan-laporan dan sumber data lainnya.

e. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah paling penting strategi dalam sebuah penelitian, sebab tujuan utama dari penelitian merupakan mendapatkan data yang akurat, sehingga tanpa mengetahui teknik pengumpulan data peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan.

1. Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu, yang dilakukan oleh dua pihak Wawancara yang dilakukan untuk memperoleh data secara langsung dengan Bapak Wahyu Aryanto, S.STP, Ibu Wulan Widyaningtyas, A.Md, Bapak Sungkono S.H dan ibu Ika Cahyani S.Sos. mengenai tentang Evaluasi kinerja pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik Di Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang
2. Observasi pada penelitian kualitatif Penelitian ini melakukan dengan mendatangi langsung di Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang untuk mencari data-data yang relevan mengenai hambatan-hambatan yang dihadapi secara langsung oleh masyarakat.
3. Dokumen merupakan catatan yang berbentuk tulisan misalnya seperti catatan harian, dokumentasi berbentuk gambar misalnya, foto, gambar hidup dan lain-lain. Pelengkap dari pengguna metode observasi dan wawancara

f. Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Untuk mengetahui keabsahan

data peneliti menggunakan teknik-teknik pemeriksaan data, yaitu:

1. Perpanjang Pengamatan
2. Meningkatkan Kecermatan dalam penelitian
3. Triangulasi
4. Analisis Kasus Negatif
5. Menggunakan Bahan Refrensi
6. Mengadakan *membercheck*

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Evaluasi Kinerja Pegawai di seksi Penilaian kinerja dan penghargaan pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang.

a. Penilaian Kinerja

Berdasarkan Hasil Peneliti kepada Bapak Wahyu Ariyanto, S.STP yang berkedudukan sebagai Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian Sumber Daya Manusia dan berdasarkan keterangannya menjelaskan bahwa: “proses evaluasi kinerja pegawai diwajibkan untuk membuat sasaran kerja pegawai (skp) dilakukan pada setiap Tahun sekali dan seterusnya untuk dilakukan Evaluasi kembali terhadap pegawai, hal ini dilakukan untuk mengetahui apa saja yang telah dilakukan oleh pegawai”

Menurut keterangan hasil wawancara, selain proses evaluasi yang mewajibkan untuk membuat SKP yang dilakukan setiap tahun juga ada evaluasi secara berkala yang dilakukan oleh instansi tersebut yakni proses evaluasi per/3 bulan, per/6 bulan dan per/12 bulan.

b. Faktor Penghambat Kinerja

Mengetahui Faktor penghambat kinerja merupakan suatu fakta penting untuk memudahkan suatu instansi mengidentifikasi kendala apa saja yang menghambat kinerja pegawai dalam instansi tersebut. Berikut pemaparan oleh Bapak Wahyu Aryanto, S.STP. selaku Subbagian Umum dan Kepegawaian Sumber Daya Manusia. “fasilitas dan ruangan yang telah tersedia namun pada ruangan kita masih kurang untuk arsip karena seharusnya penyimpanan arsip seharusnya diberikan ruangan khusus untuk arsip karena arsip tidak boleh lembab dan kami sudah beberapa kali meminta untuk penambahan fasilitas namun sampai sekarang kami belum mendapatkannya”

Kualitas Pelayanan Publik yang diberikan oleh seksi penilaian kinerja dan penghargaan pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang di Bidang Kearsipan

a. Bentuk Penyediaan Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil wawancara beserta observasi secara langsung dan pengamatan yang dilakukan oleh

peneliti secara mendalam dapat disimpulkan bahwa upaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengarsipan pada Seksi Penilaian Kinerja dan Penghargaan pada Badan Kepegawaian Kota Malang sudah direncanakan sesuai dengan apa yang utaran oleh bapak hahyu sebagai berikut: “Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap manajemen kearsipan pada seksi Penilaian Kinerja dan Penghargaan menggunakan 2 arsip yaitu arsip fisik dan arsip digital, arsip fisik ini merupakan arsip yang berbentuk 1 lembar kertas yaitu menggunakan rak dan lemari rotan dan arsip digital merupakan arsip yang berbentuk”

Dokumentasi sehingga tidak memakan tempat dan disimpan pada tempat hardistsever selama itu tidak ada masalah akan disimpan pada hardistsever itu sendiri kemudian beberapa arsip yang mengalami rusak atau tidak terdokumentasikan dengan baik sehingga dilakukan pada masing-masing pegawai untuk meminta SK pangkatnya yang awalnya SK pangkat PNSnya terjadi pengrusakan lalu tidak dipenuhi dan banyak yang terjadi seperti itu”

Berkaitan dengan pengarsipannya oleh suatu instansi tersebut dalam bentuk penyediaan sarana dan prasarana untuk digunakan secara bersama, sehingga fasilitas yang sudah tersedia akan dipelihara sebaik mungkin seperti apa yang diutarakan oleh narasumber di bawah ini. Berikut yang dijelaskan oleh ibu Wulan Widyaningtyas, A.Md yang berkaitan langsung terhadap Manajemen Kearsipan yaitu sebagai berikut: “untuk memelihara arsip selain di plong dan di steples pada arsip ini belum ada cara khusus karena kita masih menggunakan penyimpanan arsip di plong dan di steples sebenarnya bisa di pakek aplikasi khusus sehingga lebih memudahkan pencarian arsip atau digunakan seperti pada penyimpanan foto tapi kita belum memiliki karena kurangnya anggaran yang masih terbatas”

b. Faktor penghambat Kualitas Pelayanan Publik

Beliau juga menambahkan terkait Bentuk penyediaan sarana dan prasarana. Menurut Ibu wulan Widyaningtyas, A.Md yang berkaitan langsung terhadap Manajemen Kearsipan yaitu sebagai berikut: “penyediaan fasilitas, kalau dibilang kurang itu memang masih kurang yaitu pada lemari rak rotari sehingga mengharuskan hingga saat ini masih menggunakan penyimpanan secara di plong dan di steples pada penyimpanan arsip untuk menghindari dari kerusakan itu seharusnya itu digunakan dengan lemari kaca dan disimpan seperti penyimoanan album foto agar terlihat lebih indah agar lebih rapi “

Pembahasan

Pelaksanaan Evaluasi Kinerja Pegawai di Seksi Penilaian Kinerja dan Penghargaan pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang.

a. Proses Penilaian kinerja.

Proses penilaian kinerja pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang memiliki hubungan langsung dengan teori Mangkunegara 2005, mengidentifikasi Evaluasi/penilaian kinerja adalah suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Hemat penulis, pada dasarnya sistem evaluasi yang ditetapkan oleh seksi penilaian dan evaluasi di BKD Kota Malang diarahkan pada tiga hal yakni:

1. Untuk mempermudah kontrol/pengawasan pada kinerja pegawai.
2. Untuk kepentingan kenaikan pangkat.
3. Untuk bahan rekomendasi perbaikan SOP.
4. Untuk menindak pegawai yang berkerja tidak sesuai SOP.

1. Tujuan Evaluasi Kinerja Pegawai

Tujuan Evaluasi Kinerja Pegawai merupakan kegiatan yang sering dilakukan pada instansi-instansi yang memiliki tujuan untuk mengetahui kinerja pada pegawai yang kinerjanya bagus kemudian pada standar oprasional prosedur organisasi akan segera dibenahi pada pegawai yang kinerjanya kurang bagus sehingga.Pencapaian Evaluasi

2. Pencapaian suatu tujuan dan sasaran terhadap organisasi yang bisa didapatkan ketika melakukan proses evaluasi kinerja pada pegawai yaitu agar suatu instansi mendapatkan suatu kinerja pada pegawai yang sesuai dengan standar sehingga pencapaian tersebut dapat memberikan dampak positif terhadap pegawai lainnya sehingga pencapaian ini mendapatkan sesuai dengan harapan bersama.
3. Evaluasi dilakukan
Evaluasi kinerja pegawai pada instansi yaitu hal penting dilakukan setiap intansi karena dengan melakukannya evaluasi kinerja pada pegawai terdapat kinerja yang baik pada pegawai.

b. Faktor Penghambat Kinerja

Mengetahui Faktor penghambat kinerja merupakan suatu faktor penting untuk memudahkan suatu instansi mengidentifikasi kendala apa saja yang menghambat kinerja pegawai dalam instansi tersebut. Berikut pemaparan oleh Bapak Wahyu Aryanto, S.STP. selaku Subbagian Umum dan Kepegawaian Sumber Daya Manusia. “fasilitas dan ruangan yang telah tersedia namun pada ruangan kita

masih kurang untuk arsip karena seharusnya penyimpanan arsip seharusnya diberikan ruangan khusus untuk arsip karena arsip tidak boleh lembab dan kami sudah beberapa kali meminta untuk penambahan fasilitas namun sampai sekarang kami belum mendapatkannya". Beberapa penyebab kegagalan penilaian kinerja dinyatakan oleh Dessler dalam Ruky 2001 adalah sebagai berikut:

1. Tidak adanya standar
2. Standar yang tidak relevan dan bersifat subjektif
3. Standar yang tidak realistis
4. Ukuran prestasi yang tidak tepat
5. Kesalahan penilaian
6. Pemberian umpan balik"

Kualitas Pelayanan oleh seksi Penilaian Kinerja dan penghargaan pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang.

Kualitas yang penulis uraikan dalam penelitian ini adalah berkaitan sarana dan prasarana yang disediakan serta faktor penghambat kualitas pelayanan publik. lebih lengkapnya penulis uraikan dibawah ini.

a. Sarana dan Prasarana.

Berdasarkan Pasal 5 UU No. 25/2009 menyatakan, bahwa bagian pelayanan publik yaitu mencakup pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan ini yang diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pemberian pada pelayanan dalam ruang lingkup tersebut harus dipenuhi oleh pemerintah secara baik semaksimal.

Jadi pada undang-undang diatas menjelaskan tentang apa yang dimaksud pelayanan publik adalah selain berpayu layanan yang diadaptasikan secara langsung dengan masyarakat juga menyangkut pelayanan yang berkaitan dengan pengelolaan dalam internal suatu instansi misalkan berupa penyediaan barang/fasilitas, perawatan arsip, bentuk kases yang diberikan.

b. Sistem Penyimpanan Arsip

Adapun Macam-macam sistem Penyimpanan Arsip yang baik adalah sebagai berikut:

1. Penyimpanan menurut abjad
2. Penyimpanan menurut pokok sosial
3. Penyimpanan menurut wilayah
4. Penyimpanan menurut nomor
5. Penyimpanan menurut tanggal

c. Alat mengukur kinerja pegawai

Pengukuran Alat Mengukur Kinerja Pegawai Pengukuran Kinerja Merupakan suatu proses sistematis dan kesinambungan untuk menilai suatu

keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan kebijakan, program, sasaran dan tujuan yang sudah ditetapkan untuk mewujudkan visi dan misi dalam strategi instansi pemerintah. Proses ini dimaksudkan untuk menilai pencapaian suatu indikator kerja untuk memberikan gambaran kepada pegawai tentang keberhasilan dan kegagalan pencapaian tujuan dan sasaran.

d. Faktor Penghambat kualitas pelayanan publik.

Karena dengan adanya pada instansi yang peneliti dapatkan adalah ada beberapa fasilitas yang sudah terealisasi dan masih ada juga yang belum terealisasi hingga saat ini adalah sebagai berikut:

1. Kurang fasilitas pada manajemen kearsipan
2. Kurangnya Rasa Empati
3. Tidak ada kartu pinjam

"Menurut Zeimatul (dalam Kurniawan, 2005) yang mengatakan bahwa terdapat 4 jurang pemisah yang menjadi kendala didalam pelayanan publik yakni sebagai berikut: Tidak tau apa yang sebenarnya yang diharapkan oleh masyarakat

1. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat
2. Keliru dalam penampilan diri dalam pelayanan itu sendiri
3. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan"

Berdasarkan pembahasan ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada suatu kinerja pegawai sangatlah penting karena berdasarkan kualitas pelayanan pada pegawai maka suatu instansi juga mendapatkan pegawai yang sesuai standar dapat meringankan dan membagikan suatu pekerjaan sesuai dengan kemampuan pada pegawai.

Kesimpulan

Penulis berkesimpulan adalah sebagai berikut:

1. Evaluasi Kinerja Pegawai di seksi Penilaian Kinerja dan Penghargaan pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang.

a. Proses penilaian kinerja

Evaluasi secara rutinitas pada waktu yang telah ditentukan dan sudah disepakati secara bersama akan memberikan dampak positif pada pegawai lainnya sehingga instansi terkait memiliki pegawai yang sesuai dengan kriteria pada instansi.

b. Faktor penghambat kinerja

Mengetahui Faktor penghambat kinerja merupakan suatu faktor penting untuk memudahkan suatu instansi mengidentifikasi kendala apa saja yang menghambat kinerja pegawai dalam instansi yaitu pada Pada fasilitas belum memadai yang masih

dihadapi oleh pegawai.

2. Kualitas Pelayanan Publik yang diberikan oleh manajemen kearsipan diseksi penilaian kinerja dan penghargaan pada badan kepegawaian kota malang.

- a. Bentuk penyediaan sarana dan prasarana Kualitas pelayanan publik pada manajemen kearsipan Manajemen kearsipan di penilaian dan penghargaan mencakup kearsipan secara manual dan sistem kearsipan secara elektronik.
- b. manajemen kearsipan pada seksi Penilaian Kinerja dan Penghargaan menggunakan 2 arsip yaitu arsip fisik dan arsip digital.
- c. Pemeliharaan arsip masih menggunakan dengan cara di plong dan di steples pada arsip.
- d. belum ada arsip digital.
- e. Faktor penghambat kualitas pelayanan public
- f. Kurangnya fasilitas pada manajemen kearsipan
- g. Kurang rasa empati
- h. Tidak ada kartu pinjam.

Saran

1. Evaluasi kinerja perlu dilakukan kepada pegawai setiap pada setiap pegawai sesuai dengan ketentuan. Kemudian melahirkan kualitas pegawai yang bermutu terhadap instansi sesuai dengan melakukan proses evaluasi untuk dijadikan acuan pada proses evaluasi selanjutnya
2. Kualitas pelayanan publik tentu harus diperhatikan oleh setiap instansi-instansi, pada pelayanan ini pegawai memberikan pelayanan yang berupa memberikan fasilitas yang lengkap untuk digunakan setiap pegawai dan sesuai dengan kebutuhan dan kegunaan masing-masing.

Daftar Pustaka

Sumber buku

- Arief. 2007. *Pemasaran jasa dan kualitas pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. 2010. *Sikap manusia teori dan pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Anggraeni pipit. 2019. *Indek profesionalitas ASN terus dievaluasi wali kota Malang tekankan peningkatan layanan publik*.
- Hayat. 2017. *Manajemen pelayanan publik*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Hayat. 2018. *Kebijakan publik*. Malang: Interans Publishing.

Hasil Wawancara Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang.

Ratmianto. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Mukarom Zaenal dan Laksana Wijaya Muhibudin. 2016. *Membangun kinerja pelayanan publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Sumber Jurnal dan Skripsi

- Amalia Nur Nisa An, Affifudin, Hayat. 2019. Implementasi E-Document dalam pengelolaan surat menyurat masuk dan keluar. *Jurnal respon publik*. Vol.13 No. 11.
- Aini Nur 2019 Evaluasi Kinerja Pegawai untuk mewujudkan Pelayanan Pelayanan Publik dalam Perspektif *Good Governance* jumlah inovasi ilmu sosial dan Politik, (1), 49.
- Ar. Mustopadidjaya. 2002. *Manajemen proses kebijakan publik. formulasi, implementasi dan evaluasi kinerja*. Jakarta: LAN.
- Borman Indra Rohmat, Sbidin Rosidi, Arief M Rudyanto. 2012. *Evaluasi Penerapan sistem informasi Manajemen Kepegawaian Daerah Kabupaten Pemekasan dengan pendekatan Human-organization-tecnology (HOT) Ticmodel*. Vol VII.20.
- Enggarani & Siswi Nuria 2016. *Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan dipelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPZT) Kabupaten Boyolali*. Vol.1, 18.
- Fahrozy Andry. 2017. *Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan dirumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda*. Vol 3. 122
- Lumentah Glandy Jeverson, Posumah Hanny Johny, Ogatan Martha. 2015. *Evaluasi kinerja pegawai Negri sipil dalam Meningkatkan Pelayanan Publik dikantor Camat Tompaso Kabupaten Manasaha*. Vol 3. 5.
- Mardisti Aprilia. 2015. *Evaluasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik melalui kajian indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada unit refrensi perpustakaan Universitas Gajah Mada*. Vol XI. 2.
- Hayat. 2016. *Pengaruh Reformasi Birokrasi melalui penilaian kinerja pelayanan publik*. *Jurnal Ilmu sosial dan Ilmu Politik*, 20.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode penelitian kualitatif*. Penerbit PT Remaja Rosdakarya offset. Bandung.

- Miles Huberman. 1992. Analisi data kualitatif. (diterjemahkan oleh: Tjetjep Rohedi Rosidi). Jakarta: Universitas Indonesia
- Nuhhdaniar. 2016. Pelayanan kesehatan rawat inap rumah sakit umum daerah tentriawaru kabupaten Bone.
- Neal Jr. E James. 2003. Guide to performance Apparsial: doing it righ (terjemahan wawan setiawan). Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Peraturan meteri kesehatan Republik Inonesia Nomor 10 tahun 2018 tentang pengawasan dibidang kesehatan.
- Puspitasari Ardila Yela. Selamat Muchsin & Pindahanto Roni. 2019. Evaluasi pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat. VoL.4 57.
- Pakaya El-Vianti, Ansar Made, Nina Lamatengggo. 2013. Evaluasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango. 4.
- Ronasifah Firohatin, Ati Umi Nurul, Hayat. 2019. Peran lembaga swadaya masyarakat (LSM) cakrawala keadilan dalam pemberdayaan lingkungan. Jurnal respon publik. VoL.13 No.54.
- Sugiyono. 2007. Metode penelitian Administasi. Bandung: Alfabeta.
- Sianiapar, J.P.... 1998. Manajemen pelayanan publik. Jakarta: Lembaga administrasi Negara.
- Priandana meidi. (Tanpa tahun). Peningkatan kualitas pelayanan publik
- Wiersma, Willian. 1986. Research methods in education: an introduction Massachusetts: Allyn an bacon. Lcn.
- Media online**
- Anggraeni pipit. 2019. Indek profesionalitas ASN terus dievaluasi wali kota Malang tekankan peningkatan layanan publik. malang times.
- Pemerintah Kota Malang.2020.Malang Kota. co.id. <https://malangkota.go.id/sekilas-malang/visi-dan-misi/>
- Pengertian, jenis, asas, dan Manajemen Arsip. Portal-ilmu.com [https://portal-ilmu.com/pengertian-arsip/Hendryadi 2010 Evaluasi Kinerja. Dalam link https://teorionline.wordpress.com/2010/01/25/evaluasi-kinerja/.Relis 8 desember 2020.](https://portal-ilmu.com/pengertian-arsip/Hendryadi%202010%20Evaluasi%20Kinerja.%20Dalam%20link%20https://teorionline.wordpress.com/2010/01/25/evaluasi-kinerja/.Relis%208%20desember%202020.)