

**PELAYANAN PUBLIK PEGAWAI MELALUI TATA KELOLA
KEARSIPAN DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI SULAWESI UTARA**

MARGARETHA KEMBUAN

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik pegawai melalui tata kelola karsipan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Utara dan kendala dalam pelayanan publik pegawai melalui tata kelola karsipan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Utara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan dilaksanakan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Utara. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dari hasil analisis diperoleh bahwa 1). Pengelolaan karsipan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Utara belum terlaksana dengan baik, meliputi penataan arsip, penyimpanan arsip, dan pelayanan administrasi yang belum dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut memberi dampak terhadap pelayanan kepada publik menjadi kurang baik yang disebabkan dalam pengelolaan karsipan. 2). Kendala yang terdapat dalam tata kelola karsipan, yaitu; pelayanan administrasi, sarana dan prasarana, dan sumber daya manusia. Dari hasil temuan ini, disarankan bagi pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab kiranya dapat dilaksanakan dengan baik, karena pelayanan publik melalui tata kelola karsipan sangat berdampak pada tujuan kantor/organisasi.

Kata kunci: *Pelayanan Publik, Karsipan, Pegawai*