

**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 kearsipan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Utara dan kendala dalam pelayanan publik pegawai melalui tata kelola kearsipan 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 kearsipan 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 kearsipan. 2). Kendala yang terdapat dalam tata kelola kearsipan, 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 kearsipan sangat berdampak pada tujuan kantor/organisasi.

Kata kunci: *Pelayanan Publik, Kearsipan, Pegawai*