

EVALUASI KINERJA DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MANAJEMEN KEARSIPAN

(Studi Kasus di Seksi Penilaian Kinerja dan Penghargaan pada Badan Kepegawaian dan
Pengembangan Sumber Daya Manusia)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh
gelar sarjana administrasi publik (S-1)

Oleh:

VERAWATI

NPM 216.01.09.1066



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
MALANG
2021**

RINGKASAN

Verawati, 2021, **Evaluasi Kinerja dan Kualitas Pelayanan Publik pada Manajemen Kearsipan** (Studi Kasus di Seksi Penilaian Kinerja dan Penghargaan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia). Dengan di bimbing oleh Dosen pembimbing Utama Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si, dan Dosen pendamping Dr. Hayat, S.AP., M.Si Hal 90+xiii.

Peneliti ini dilakukan atas dasar untuk melakukan Evaluasi kinerja pegawai guna meningkatkan kualitas pelayanan publik pada manajemen kearsipan, dalam memberikan suatu penilaian kinerja terhadap pegawai untuk meningkatkan suatu kualitas pelayanan publik terkait Evaluasi kinerja pada pegawai, yang pertama proses penilaian kinerja berkaitan dengan evaluasi kinerja pegawai sangat penting dalam suatu instansi untuk mengetahui perkembangan suatu pekerjaan yang telah dilaksanakan oleh pegawai, yang kedua faktor penghambat kinerja untuk mengetahui faktor penghambat kinerja merupakan faktor penting untuk memudahkan suatu instansi untuk mengidentifikasi kendala apa saja yang sering dihadapi oleh suatu instansi, ketiga alat mengukur kinerja pegawai suatu proses sistematis dan kesinambungan untuk menilai suatu keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan kebijakan segi pengukuran kinerja segi pengukuran kinerja dapat dilihat pada laporan kinerja tahunan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi dan penelusuran sefrensi sumber data menggunakan data primer dan sekunder, teknik analisis data dengan 3 tahap yang pertama pengumpulan data, yang kedua penyajian data dan yang ketiga penyimpulan hasil penyajian data. Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: yang pertama terkait proses penilaian kinerja berdasarkan wawancara dan dokumentasi yang didapatkan oleh peneliti bahwa didalam melakukan evaluasi kinerja terhadap penilaian kinerja pada setiap per/3 bulan, per/6 bulan dan per/12 bulan ini dilakukan untuk mengetahui tugas apa saja yang sudah dikerjakan oleh pegawai dan beberapa pegawai yang belum menyelesaikan tugas sehingga pada pegawai yang belum meyelesaikan tugasnya akan diberikan motivasi atau arahan oleh atasan. Yang dua faktor penghambat kinerja mengetahui faktor penghambat kinerja merupakan faktor penting untuk memudahkan suatu instansi untuk mengidentifikasi kendala apa saja yang menjadi penghambat kinerja pegawai, berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap narasumber bahwa hal yang menjadi faktor penghambat kinerja pada ruangan dan fasilitas yang belum memadai seperti pada arsip yang seharusnya disimpan tidak boleh di steples dan di plong hal ini mengakibatkan kerusakan pada arsip dan pada ruangan yang masih sangat sempit untuk penyimpanan arsip yang cukup banyak dengan ruangan yang cukup sempit, akan tetapi pihak terkait sudah mengajukan untuk pelebar ruangan namun hingga saat ini masih belum terealisasikan, hal ini yang menjadikan faktor

penghambat kinerja pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah untuk instansi melakukan Evaluasi secara rutin pada waktu yang telah ditentukan secara bersama pada waktu Rapat Evaluasi dilakukan. Hal ini yang akan memberikan dampak positif terhadap pegawai dan mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kriteria pada instansi.

Saran dari penulis adalah sebagai harapan dari skripsi ini untuk melakukan validasi data lebih akurat agar data secara berkala. Evaluasi perlu dilakukan kepada pegawai yakni mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kriteria dan dapat memberikan kinerja sesuai dengan yang diharapkan dalam pelayanan publik.

Kata kunci: Evaluasi kualitas dan Kualitas pelayanan publik.



SUMMARY

Verawati, 2021, Performance Evaluation and Public Service Quality in Records Management (Case Study in the Performance Assessment and Appreciation Section of the Human Resources and Human Resources Development Agency). Supervised by the main supervisor Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si, and Dr. Hayat, S.AP., M.Si Page 90 + xiii.

This researcher is carried out on the basis of evaluating employee performance in order to improve the quality of public services in archival management, in providing a performance appraisal for employees to improve the quality of public services related to employee performance evaluation, the first is the performance appraisal process related to employee performance evaluation is very important In an agency to find out the development of a job that has been carried out by employees, the two performance inhibiting factors are to determine the performance inhibiting factor which is an important factor to make it easier for an agency to identify what obstacles are often faced by an agency, the three tools measure the performance of employees in a process systematic and continuity to assess a success or failure of the implementation of activities in accordance with policies in terms of performance measurement in terms of performance measurement can be seen in the annual performance report.

This research uses a qualitative approach with descriptive research type. Data collection was carried out by means of observation, interviews, documentation and tracking of data sources using primary and secondary data, data analysis techniques with 3 stages, the first was data collection, the second was data presentation and the third was the conclusion of the data presentation. The results of this study are as follows: the first is related to the performance appraisal process based on interviews and documentation obtained by researchers that in conducting performance evaluations of performance appraisals every / 3 months, per / 6 months and per / 12 months this is done to find out the task. what has been done by employees and some employees who have not completed the task so that employees who have not completed their duties will be given motivation or direction by their superiors. The two factors that inhibit performance, knowing the performance inhibiting factors are important factors to make it easier for an agency to identify what constraints are hindering employee performance, based on the results of interviews with researchers to informants that the factors inhibiting performance in inadequate rooms and facilities such as the archives which should not be stored should not be stapled and plunged, this results in damage to the archives and in a room that is still very narrow for quite a lot of archive storage with a fairly narrow room, but related parties have submitted a room widening but until now it has not realized, this is a factor inhibiting the performance of the Personnel and Human Resources Development Agency.

The conclusion of this research is for the agency to conduct evaluation routinely at a predetermined time together at the time of the evaluation meeting. This

will have a positive impact on employees and get employees who meet the criteria at the agency.

The suggestion from the author is as the hope of this thesis to validate the data more accurately so that the data is periodic. Evaluation needs to be carried out on employees, namely getting employees who meet the criteria and can provide performance as expected in public services.

Keywords: Quality evaluation and quality of public services.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Negara Indonesia merupakan Negara yang sangat luas yaitu wilayah Indonesia luas seluruhnya adalah 5.193.250 km dan memiliki terdiri dari 34 Provinsi yang mana dalam setiap provinsi memiliki instansi Pemerintahan yang bertugas untuk Mengurus Pemerintah Daerah Masing-Masing. Instansi-instansi di seluruh Indonesia di berbagai kota maupun berbagai daerah. Mampu untuk memeperkerjakan dengan cukup banyak pekerja pegawai/staf-staf di berbagai instansi guna memenuhi kebutuhan pelayanan publik. Untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat khususnya membantu Wali Kota/Bupati melaksanakan manajemen pegawai negeri sipil setinggi-tingginya dalam meningkatkan kualitas serta indeks kepuasan pada pelayanan publik.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia adalah sebuah instansi pemerintah yang memiliki tugas pelaksanaan dan melaksanakan kebijakan daerah di bagian kepegawaian serta dapat ditugaskan untuk menjalankan penyelenggaraan wewenang yang dilimpahkan oleh pemerintah kepada walikota selaku wakil pemerintah. Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang mulai berdiri sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang pemerintah 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 dan Pengembangan Sumber Daya Manusia melalui peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2018.

Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Badan kepegawaian daerah ini memiliki tugas untuk menyusun kebijakan bidang kepegawaian pada wilayah kerjanya, serta melaksanakan tugas lain terkait kepegawaian termasuk penerimaan pegawai dan rekrutmen. Sedangkan fungsi dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia ini adalah dokumentasi bidang kepegawaian termasuk data pegawai pemerintahan, perencanaan kepegawaian pemerintah daerah, pengambilan kebijakan kepegawaian, pelaksana kegiatan bidang kepegawaian pemerintah, sosialisasi informasi kepegawaian, penetapan gaji terkait kesejahteraan pegawai pemerintah, hingga pelaksana, pengawasan, dan evaluasi penyelenggaraan kepegawaian pemerintah.

Sejalan dengan hal ini, berbagai upaya yang telah dilakukan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dapat membantu bupati dalam melaksanakan manajemen Pegawai Negeri Sipil Daerah. Badan kepegawaian daerah memiliki peran penting dalam upaya mempercepat dan meringankan dengan menjauhkan keterlambatan sehingga mempermudah segala permasalahan pada bagian

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Namun dengan demikian semakin banyaknya jumlah staf pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia semakin mempermudah dalam menjalankan tugas yang telah dibuat. Pentingnya kualitas pelayanan terhadap Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia yaitu untuk memenuhi kebutuhan Pegawai Negeri Sipil, yang mana dalam hal ini dapat untuk memberikan pelayanan terhadap pegawai negeri yang sesuai dengan harapan oleh Pegawai Negeri Sipil.

Dalam peningkatan pelayanan ini dapat memberikan dampak positif terhadap pegawai, pemerintah telah ditugaskan untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin. Dalam pelayanan ini terdapat juga pelayanan-pelayanan yang belum maksimal, dimana pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia tersebut memberikan pelayanan yang maksimal mungkin, sehingga pada instansi belum merasa cukup puas dalam mendapatkan pelayanan tersebut. Karena tidak cukup mudah untuk pemerintah menangani masyarakat yang cukup banyak untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin. Dalam hal ini penulis memaparkan berbagai kondisi yang telah diberikan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, seperti pada Badan Kepegawaian. Seperti pada penyimpanan Kearsipan dari tahun ke tahun oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.

Keberhasilan suatu organisasi bukanlah merupakan suatu yang dapat diperoleh secara instan, namun merupakan suatu proses integrasi dari kinerja individu yang

melakukan aktivitas organisasi. Maka hasil dari Evaluasi kinerja dan kualitas pelayanan publik ini diharapkan akan dapat di jadikan sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja aparatur pada tahun ke tahun yang lebih baik, yang sesuai dengan keterampilan, tugas, kemampuan dan pengetahuan yang dibutuhkan sumber daya manusia untuk melakukan pekerjaan tertentu. Oleh karena itu, perencanaan formasi harus didasarkan pada hasil perhitungan beban kerja organisasi sehingga formasi pegawai yang telah disusun dapat memenuhi kebutuhan organisasi untuk pelaksanaan tugas organisasi dalam mendukung pencapaian visi dan misinya.

Evaluasi kinerja dan kualitas pelayanan publik juga perlu dilakukan pada Manajemen Kearsipan di Seksi Penilaian Kinerja dan penghargaan. Dalam hal ini Evaluasi kinerja dan kualitas pelayanan publik pada Manajemen Kearsipan di Seksi Penilaian Kinerja dan penghargaan berfungsi alat yang digunakan untuk mengumpulkan data Evaluasi Kinerja dan kualitas pelayanan publik. Proses Evaluasi kinerja dan kualitas pelayanan ini akan menghasilkan data selama setahun sekali pegawai diwajibkan untuk membuat sasaran kerja pegawai atau SKP, dari data ini untuk menentukan orang yang tepat untuk mengisi lowongan-lowongan pekerjaan yang dibutuhkan oleh perusahaan sehingga mendapatkan kualitas pelayanan dari evaluasi kinerja pegawai tersebut sehingga dapat menempatkan orang yang benar pada posisi yang tepat. Evaluasi kinerja dan kualitas pelayanan publik ini dapat membantu menciptakan pegawai maupun karyawan yang baik untuk memahami apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh perusahaan.

Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan, menyelenggarakan pembangunan dan menyelenggarakan pemerintahan untuk mengatur dan mengurus masyarakatnya, serta menciptakan ketentraman dan ketertiban yang mengayomi dan mensejahterakan masyarakatnya. Adapun pelayanan publik pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia terdapat berbagai masalah dan hambatan-hambatan yang sering di hadapi oleh staf Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada lingkungan masyarakat yang mengambil dan mengecek langsung dokumen-dokumen yang telah di simpan oleh bagian Badan kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Terdapat ruangan dan fasilitas-fasilitas yang telah disediakan dimana para staf di merasa kenyamanan dalam bekerja karena pada dasarnya lingkungan pada Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia 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. Kejelasan wewenang berkaitan dengan arah pertanggung jawaban yang jelas dan kompensasi yang diberikan sesuai dengan tanggung jawab pekerjaan. Tugas-tugas yang telah ditentukan secara jelas seringkali dipengaruhi dengan adanya tugas tambahan diluar dari tugas yang telah ditentukan di awal, sehingga dapat mempengaruhi kinerja pegawai itu sendiri.

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

1.2 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 dan Pengembangan Sumber Daya Manusia?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik yang diberikan oleh seksi penilaian kinerja dan penghargaan pada badan kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di bidang kersipan.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Evaluasi kinerja pegawai di Seksi Penilaian Kinerja dan Penghargaan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik yang diberikan oleh seksi

penilaian kinerja dan penghargaan pada badan kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di bidang kersipan.

1.4 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 Kepegawain dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dapat memberikan pelayanan semaksimal mungkin terhadap masyarakat.

2. Secara praktis

a. Bagi peneliti

Diharapkan bagi peneliti dengan melakukan penelitian ini dapat menambah wawasan dan mampu memeberikan pengalaman baru untuk peneliti, terkait dengan hasil penelitian dilapangan dengan mewawancarai beberapa staf di Manajemen Kearsipan di Seksi penilaian Kinerja dan penghargaan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.

b. Bagi Staf Manajemen Kearsipan di Seksi Penilaian dan Penghargaan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Dapat memberikan pelayanan semaksimal mungkin terhadap masyarakat sesuai dengan apa yang diharapkannya sehingga Staf Manajemen Kearsipan di Seksi Penilaian Kinerja dan Penghargaan pada Badan kepegawaian dan

Pengembangan Sumber Daya Manusia mendapatkan pujian terkait pada kepuasan pelayanan pada masyarakat.

1.5 Sistematika pembahasan

BAB I: Pendahuluan

Merupakan suatu pengantar dari keseluruhan pada skripsi yang meliputi latar belakang dari suatu masalah yang sedang dibahas, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II: Tinjauan pustaka

Bab ini mencantumkan tentang tinjauan pustaka yang membahas tentang penelitian terdahulu, kajian pustaka mengenai teori-teori yang relevan yang berhubungan dengan judul skripsi.

BAB III: Metode penelitian

Didalam Bab III berisi tentang hasil penelitian yang diperoleh dari Badan Kegawain dan Pengembangan Sumber Daya Manusia beserta hambatan-hambatan dan pemecahan masalah serta solusinya.

BAB IV: Penutup

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi tentang kesimpulan dari hasil pembahasan serta saran yang dapat diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan.

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. Hal ini akan mendapatkan pegawai yang bertanggung jawab pada kewajibannya seperti dengan memberikan tugas masing-masing mampu menyelesaikan sesuai target tanpa memberikan beban pekerjaan pada pegawai lainnya.

Untuk 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 itu adalah fasilitas yang belum dipenuhi seperti pada tempat penyimpanan arsip dengan menggunakan lemari dan pada tempat yang lumayan sempit untuk penyimpanan arsip yang lumayan memakan tempat. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Manajemen kearsipan di seksi penilaian kinerja dan penghargaan pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang.

B. Saran

Berdasarkan temuan-temuan yang telah diteliti maka peneliti maka peneliti memberikan saran sebagai bentuk harapan yang ingin dicapai antara lain sebagai berikut:

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 sehingga pegawai yang sudah diketahui apa saja permasalahan yang didapatkan untuk dikumpulkan untuk diberikan beberapa arahan serta motivasi agar tidak terjadi kembali dan jika pegawai tidak adanya perubahan setelah itu untuk agar lebih tegas dalam mengambil keputusan, seperti memberikan surat pengunduran diri terhadap pegawai dan keputusan semacamnya.
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. Hal ini yang menjadi salah satu cara untuk menyelesaikan tugas pada setiap pegawai sesuai dengan waktu yang di tentukan sehingga kualitas pelayanan ini dapat memberikan pelayanan sesuai dengan standar.

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 dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.
- Hasil Wawancara Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia tentang kegiatan jabatannya.
- Hasil Wawancara Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia tentang pengukuran kinerja
- 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. fprmulasi, 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, Ogotan Martha. 2015. Evaluasi kinerja pegawai Negri sipil dalam Meningkatkan Pelayanan Publik dikantor Camat Tompaso Kabupaten Manasaha. Vol 3. 5.
- Mardistuti 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. Pernerbit 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 tentrawaru 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 pada

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.

Faktor Penghambat kinerja kinerja. <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=faktor+penghambat+kinerja+kinerja+karyawan>

METODE PENELITIAN. Metode penelitian menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleng ocplayer.info/40142448-lii-metode-penelitian-metode-kualitatif-menurut-bogdan-dan-taylor-dalam-moleong.html

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.