

# PENGELOLAAN ARSIP DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TABALONG

Latifah<sup>1</sup>, Fatimah<sup>2</sup>

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

e-mail: [latifahmusthafa@gmail.com](mailto:latifahmusthafa@gmail.com), [fatimah12.fa31@gmail.com](mailto:fatimah12.fa31@gmail.com)

## ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis tentang pengelolaan arsip dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong. Pengelolaan arsip diperlukan untuk membantu tugas lembaga atau Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong agar bisa mencapai tujuannya dalam memberikan layanan berupa data dan dokumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengelolaan arsip dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong. Metode penelitian yang digunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan teori dari Dick Weisinger yaitu Actions (aksi), Decision (keputusan), dan Operations (operasi). Sumber data atau jumlah informan 5 orang. Dengan teknik pengumpulan data baik lewat observasi, wawancara maupun dokumentasi. pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan dalam tiga cara, yaitu (1) reduksi data (data reduction); (2) penyajian data (data displays); (3) penarikan kesimpulan/verifikasi (conclusion drawing/ verification). Hasil kesimpulan pada penelitian ini tentang Pengelolaan Arsip dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong dapat dikategorikan baik dengan persentase berkualitas.

**Kata Kunci:** Pengelolaan; Arsip; Kualitas Pelayanan

## ABSTRACT

*This research analyzes the management of archives in enhancing the quality of services at the Office of Religious Affairs in Tabalong Regency. Archive management is essential to assist institutions or Office of Religious Affairs in Tabalong Regency in achieving their objectives by providing data and documents. The aim of this study is to understand how archive management can improve public service quality at the Office of Religious Affairs in Tabalong Regency. The research employs a descriptive qualitative method, utilizing Dick Weisinger's theory, which includes Actions, Decisions, and Operations. The data sources comprised five informants. Data collection techniques involved observation, interviews, and documentation. The data processing methods used in this study include three steps: (1) data reduction; (2) data display; and (3) conclusion drawing/verification. The findings indicate that archive management contributes positively to improving public service quality at the Office of Religious Affairs in Tabalong Regency, categorized as good with a significant percentage.*

**Keywords:** Management; Archives; Service Quality

## PENDAHULUAN

Setiap organisasi atau kantor untuk menyelesaikan tugas-tugas administrasi sehari-hari tidak dapat dipisahkan dari cara paling umum yaitu membuat arsip, sebab dalam dasarnya arsip adalah dokumentasi atau naskah dari masing-masing gerakan yang dilaksanakan. Catatan-catatan ini sebagian besar dikatakan salinan atau laporan asli atau data rekaman, yang sebenarnya bisa melalui komposisi, gambar atau suara. Perkembangan pesat inovasi baru-baru ini dari satu sisi jelas mempengaruhi kesempurnaan dan kenyamanan orang dalam melakukan aktivitas mereka yang berbeda, tetapi sekali lagi kemajuan ini juga berdampak, terutama di bidang arsip yang harus segera diantisipasi. Untuk alasan apa data dicatat oleh orang-orang? Apa hubungan antara data yang direkam dan informasi, laporan, catatan atau dokumen? Untuk alasan apa data yang direkam harus diawasi atau dibuat jatuh tempo? Tanggapannya adalah bahwa data telah direkam oleh orang-orang sejak ditemukannya mesin cetak, sebab alasan dibawah ini:

Individu, catatan atau dokumen yang berkaitan dengan individu sebab kehadiran individu dan kehidupan sehari-hari. Kehadiran orang sosial, asosiasi sosial akan membuat catatan dan catatan latihan dukungan individu, misalnya, pendaftaran, catatan pertemuan, proyek luar biasa, dan laporan gerakan sosial lainnya. Alasan keuangan, sumber data pembayaran moneter, eksekutif dan konsumsi menghasilkan banyak data dan membantu dalam memberikan informasi kepada dua orang dan asosiasi. Masalah hukum, pemerintah publik membuat catatan atau arsip untuk menjaga kebebasan warganya. Sifatnya yang berguna dan instrumental, data atau diagram gambar struktural dibuat untuk persyaratan yang berguna dalam motivasi di balik pembangunan struktur. Tujuan dari lambang, pengakuan, dan dukungan adalah sebagai gambaran bahwa seseorang telah menyelesaikan tugasnya di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong. Arsip merupakan memori perusahaan bagi organisasi yang membuatnya. Ini memberikan bukti untuk kegiatan, pilihan dan pertukaran, dan merupakan subjek tanggung jawab dari kantor yang mengklaimnya.

Bagi lembaga pendidikan, arsip berfungsi sebagai gudang pengetahuan dan sarana pengarsipan dan pelestarian sejarah kebijakan dan prosedur Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong. Sama halnya dengan National Archives and Record Administration yang menyebutkan "*An archives is a place where people can go to gather firsthand facts, data, and evidence from letters, reports, notes, memos, photographs, and other primary sources*" maksudnya adalah Arsip dengan menggunakan sumber-sumber primer seperti surat, laporan, catatan, memorandum, foto, dan dokumen lainnya, seseorang dapat mempelajari sejarah suatu organisasi atau lembaga tertentu.

Menurut (*National Archives and Record Administration*) yang dirujuk di atas, arsip berfungsi sebagai tempat penyimpanan semua jenis dokumen yang dibuat oleh suatu perusahaan. Arsip akan terus berkembang selama organisasi terbuka untuk bisnis setiap hari. Seiring kemajuan organisasi, arsip akan terus bertambah. Untuk menemukan arsip lebih cepat, diperlukan pengelolaan arsip yang efisien. Arsip yaitu sumber daya utama yang ada pada sebuah lembaga. Arsip harus dikerjakan secara efisien untuk membuat administrasi yang aktif, produktif, dan mahir untuk meningkatkan lembaga, kearsipan buat lembaga ialah penunjang untuk aktivitas operasional. Dimungkinkan untuk memperoleh informasi yang andal dan tepat waktu dari *database*. Informasi dan kertas yang disimpan harus menunjukkan jalan yang diambil oleh instansi. Karena itu, file tersebut harus digunakan.

Arsip berperan selaku bahan penyusunan, bahan untuk pemikiran dalam arah independen, bahan untuk penyelamatan sumber daya, jaminan hak inovasi berlisensi, tujuan pertanyaan, jaminan regional. Dokumen juga berperan krusial buat kesuksesan kegiatan perkumpulan atau pendirian, sebab sejarah dipakai menjadi sumber data, dan sebagai instrumen pengamatan yang tak tergantikan pada masing-masing perkumpulan pada hal menyusun, mengkaji, menciptakan, perincian strategi, pengarahan mandiri, mengumumkan, latihan tanggung jawab, evaluasi dan kontrol yang sesuai. Suatu metode yang dilaksanakan institusi pendidikan guna mengelola perbaikan mekanis yaitu dengan mempunyai kerangka data yang sangat bagus, singkat dan hati-hati. Nilai ditetapkan dengan lima karakteristik, khususnya ketepatan, kepraktisan, kelengkapan, kecermatan dan kesesuaian, sebab ini bakal menunjang kesuksesan pelaksanaan latihan dasar instruktif. Untuk mencapai hal ini, dokumen mengasumsikan bagian penting dalam sebuah organisasi instruktif.

Hal ini masih menjadi masalah besar di Indonesia, di mana hilangnya sebagian arsip dan sengketa aset sering terjadi akibat kurangnya dukungan terhadap pengelolaan arsip yang baik. Tujuan pengelolaan arsip adalah untuk mendukung tugas lembaga agar dapat mencapai tujuannya. Jika penyimpanan arsip tidak terorganisir dengan baik, karyawan akan kesulitan dalam mencari dokumen yang diperlukan pada waktu tertentu.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan sistem arsip yang baik, di antaranya kerapian kapasitas penyimpanan, organisasi wilayah penyimpanan, petugas yang terlatih dan kompeten, kemudahan dalam menyimpan dan mengambil kembali catatan, serta keamanan dokumen. Mengingat hal ini, penting untuk berfokus pada upaya meningkatkan atau memperbaiki citra pengelolaan arsip. Langkah ini perlu diambil untuk memastikan tersedianya tempat penyimpanan yang terorganisir dengan baik sebagai sumber memori dan data yang dapat diandalkan. Dalam dunia pendidikan saat ini, aset manusia yang memiliki kapasitas untuk

mengawasi organisasi pendidikan adalah seorang manajer. Organisasi tersebut bertugas untuk menjalankan berbagai pekerjaan dengan menyediakan data dasar yang diperlukan. Data ini digunakan untuk mencapai tujuan yang ideal dan menghasilkan hasil yang optimal. Organisasi juga berperan dalam mendukung keputusan asosiasi dan mengambil langkah-langkah yang tepat. Pencatatan data tersebut tidak hanya bertujuan untuk kepentingan pembelajaran, tetapi juga berkaitan dengan kewajiban dan kapasitas pengawasan yang efektif.

Uraian di atas menunjukkan betapa pentingnya kapasitas seorang eksekutif dalam menentukan kemajuan atau kemunduran suatu yayasan pendidikan. Sebagai pengurus sekaligus tangan kanan pimpinan dalam organisasi, eksekutif memiliki peran strategis dalam pengelolaan dan pengambilan keputusan. Selain itu, tata usaha juga berperan penting dalam mendukung operasional dan perkembangan organisasi secara keseluruhan, terutama karena fungsinya sebagai pusat penyimpanan memori dan sumber arsip. Pengelolaan arsip yang baik menjadi ilustrasi penting dari upaya yang sering kali kurang mendapat perhatian dalam organisasi, khususnya dalam segmen eksekutif. Berkas yang tidak disimpan dengan baik atau bahkan dibuang dapat berdampak negatif terhadap kemajuan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong. Arsip berfungsi sebagai sumber data yang dapat dimanfaatkan sebagai pedoman dalam merumuskan langkah-langkah strategis untuk pengembangan organisasi.

Untuk menjaga sistem kearsipan agar tidak semrawut, menghindari hilangnya banyak arsip, dan mempermudah pencarian surat-surat penting, diperlukan manajemen arsip yang baik. Jika hal ini diabaikan, dapat timbul masalah besar dalam manajemen kantor, seperti kesulitan dalam mengambil keputusan karena kurangnya data, risiko kesalahan dalam pengambilan keputusan, serta keterlambatan keputusan akibat menunggu informasi yang belum tersedia.

Pengelolaan arsip merupakan elemen penting dalam operasional Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong. Dengan adanya arsip yang tertata dengan baik, seluruh kegiatan yang telah maupun akan diagendakan dapat terdokumentasi dengan jelas. Oleh karena itu, pengelolaan arsip yang baik dan tepat sangat diperlukan di setiap Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong. Manajemen arsip yang optimal akan berkontribusi pada kemajuan kantor, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan menarik lebih banyak peminat untuk berinteraksi atau mendaftarkan putra-putrinya. Selain itu, kepuasan dan kepercayaan para wali serta staf Kemenag Tabalong juga akan semakin meningkat. Saat ini, pengelolaan arsip di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong telah memasuki era digital, memungkinkan akses arsip menjadi lebih mudah dan efisien.

Pengelolaan arsip di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong sudah cukup baik dalam hal penyimpanan. Namun, masih terdapat beberapa ASN Kemenag yang kurang tertib dalam mengambil dan menyimpan kembali dokumen, sehingga berpotensi menghambat efisiensi pengelolaan arsip. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti melakukan riset dengan judul "Pengelolaan Arsip dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong".

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk mengumpulkan data, penelitian kualitatif seperti ini menggunakan paradigma penelitian interpretatif untuk mendorong peserta untuk merefleksikan perspektif mereka sendiri tentang apa yang mereka dengar. Penelitian ini tergolong penelitian lapangan, yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang ditulis atau diucapkan secara lisan oleh orang dan pola perilaku yang dapat ditemukan (diamati). Riset kualitatif bersifat "*natural setting*" atau kondisi/kenyataan/keanehan normal tanpa dirancang oleh peneliti. Peneliti memilih metode ini karena berharap bahwa ulasan atau kondisi yang ada akan terlihat lebih jelas saat diamati dan digambarkan.

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus. Dalam contoh ini, studi kasus digunakan sebagai jenis riset. Riset studi kasus yaitu tinjauan yang menggabungkan tujuan penelitian yang dapat berupa orang, peristiwa, latar, dan laporan, dan tujuan ini dipertimbangkan di dalam dan di luar secara keseluruhan, sesuai dengan pengaturan khusus mereka, atau pengaturan

yang sepenuhnya dimaksudkan untuk mendapatkan hubungan berbeda yang ada di antara faktor-faktor tersebut. Beberapa ciri utama penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

1. Terjadi pada latar ilmiah.
2. Penelitian itu sendiri berfungsi sebagai alat pengumpulan data primer.
3. Pengumpulan data induktif digunakan untuk penyelidikan informasi.

Kasus yang dikaji pada riset ini yaitu pengelolaan arsip untuk menaikkan mutu pelayanan administrasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong. Karena memiliki lebih dari satu subjek untuk ditinjau, tinjauan ini disebut multi-kasus (*multi-case study*). Dari pernyataan di atas, cenderung dianggap bahwa atribut utama dari studi multi kasus adalah titik di mana spesialis melihat setidaknya dua subjek, latar atau tempat penyimpanan data. Jenis data yang digunakan ialah sebuah dataset kualitatif diperlukan untuk penyelidikan ini. Yang dimaksud dengan data kualitatif adalah data yang berupa kalimat, kata, atau visual. Data kualitatif, menurut Sutrisno Hadi, adalah informasi yang tidak bersifat numerik, tetapi digambarkan sebagai kalimat.

## PEMBAHASAN

### Pengelolaan Arsip

Menurut Dick Weisinger dalam “arsip adalah bagian dari semua dokumen yang masuk atau yang telah dibuat oleh organisasi dan kumpulan dokumen yang berisi informasi tentang *actions* (aksi), *decisions* (keputusan), dan *operations* (operasi) yang telah terjadi dalam organisasi”. Dalam Bahasa Indonesia, arsip disebut juga dengan “warkat”, namun istilah dari arsip ini sebenarnya mengacu pada setiap catatan tertulis yang dihasilkan oleh individu untuk membantu ingatan, baik dalam bentuk gambar atau diagram, yang memuat informasi tentang suatu pokok (tema) atau suatu peristiwa. Kamus administrasi mendefinisikan arsip sebagai pengorganisasian dokumen yang sistematis sehingga mudah ditemukan ketika dibutuhkan lagi di masa depan (Hendri, 2016).

Pelayanan publik Moenir menyatakan pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan melalui prosedur, metode dan tata cara tertentu dalam usaha memenuhi kebutuhan individu lain sesuai dengan kebutuhan manusia (Moenir, 2010). Menurut Pasolong pada dasarnya pelayanan merupakan aktivitas manusia yang dilakukan untuk memenuhi pelanggan yang membutuhkan (Pasolong, 2010).

Selanjutnya Moenir mengemukakan proses yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat itu dinamakan pelayanan. jadi pelayanan adalah kegiatan atau aktivitas yang di lakukan oleh seseorang atau masyarakat untuk memberikan kesempatan dalam memenuhi keperluan yang dibutuhkan (Moenir, 2010). Berdasarkan pengertian-pengertian pelayanan dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang bersifat tidak berwujud fisik atau tidak kasat mata sebagai upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau masyarakat. Pelayanan adalah tindakan atau aktivitas yang dirasakan melalui hubungan oleh pemberi pelayanan dengan yang menerima pelayanan di dalam suatu organisasi atau lembaga perusahaan. Menurut Sampara dalam Lijan Poltak Sinambela (Sari, 2011) mengatakan bahwa pelayanan adalah interaksi langsung yang dilakukan oleh seseorang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik itu dilakukan dengan cara menggunakan alat seperti mesin dan alat lainnya maupun secara manual demi untuk kepuasan pelanggan. Pengertian pelayanan umum diatas mengemukakan bahwa pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan berbagai kegiatan yang harus dilakukan oleh pemerintah baik di Pusat, di Daerah, dan BUMN/BUMD untuk memenuhi kebutuhan yang menjadi tuntutan dari masyarakat. Kebutuhan tersebut meliputi produk pemerintah yang berupa barang dan jasa yang tergolong sebagai jasa publik dan layanan sipil.

### Asas, Prinsip & Standar Pelayanan Publik

Lijan Poltak Sinambela (Sari, 2011) mengemukakan bahwa terdapat unsur- unsur pelayanan publik itu diantaranya:

- a. Transparansi Dalam penyampaianya terbuka dan mudah di jangkau oleh masyarakat sehingga dengan cepat dapat terlayani dengan baik.

- b. Akuntabilitas Mampu memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan perundang-undangan yang telah ditetapkan.
- c. Kondisional Dalam memberikan pelayanan atau menerima pelayanan harus mampu menyesuaikan diri sehingga mampu menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien.
- d. Partisipatif Mendorong sebuah motivasi untuk mampu menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien.
- e. Keamanan Hak Dalam memberikan pelayanan di sebuah instansi atau perusahaan tidak mengenal sistem deskriminasi dimana dalam memberikan pelayanan semuanya rata tidak ada yang dibeda bedakan walaupun itu keluarga satu suku, bangsa dan lain sebagainya.
- f. Keseimbangan Hak dan kewajiban artinya penerima dan pemberi pelayanan harus sama sama mempunyai tujuan yang sama dan dapat terpenuhi.

Asas prinsip dan standar pelayanan itu yang mampu mencapai pelayanan yang sesungguhnya apabila seorang pemberi pelayanan itu memiliki jiwa mental yang kuat. Prinsip sebuah perusahaan atau instansi yaitu mampu memberikan pelayanan dengan baik dengan cara memenuhi kebutuhan pelanggan dan mampu menyelesaikan kepentingan masyarakat. Sebuah perusahaan atau instansi itu dapat dikatakan sudah berhasil ketika dalam pemberian pelayanan yang telah di tetapkan sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Oleh karena itu sarana pelayanan sangat dibutuhkan selain untuk kepentingan manusianya dalam meningkatkan kinerja sebuah instansi atau perusahaan itu sangat menunjang keberhasilan sebuah perusahaan artinya rendahnya produktivitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada penerima layanan semata mata bukan dari faktor perilaku atau tindakan akan tetapi sangat mungkin karena tingkat pengetahuan dan keterampilan yang tidak sesuai dengan tugas yang di pegang olehnya.

#### Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi dari spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditentukan (Dasep Dodi Hidayah, 2020). Pelayanan adalah interaksi langsung yang dilakukan oleh seseorang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik itu dilakukan dengan cara menggunakan alat seperti mesin dan alat lainnya maupun secara manual demi untuk kepuasan pelanggan (Santoso, 2021).

Faktor -faktor yang mempengaruhi kualitas layanan publik. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu, menghormati layanan dengan layanan dan dirasakan. Jika layanan menerima atau memahami layanan seperti yang diharapkan, kualitas layanan dianggap sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, kualitas layanan yang diterima dengan berburu, apakah kualitas layanan tergantung pada kapasitas penyedia layanan untuk memenuhi harapan untuk bertemu dengan pelanggan Anda secara konsisten. Dari definisi sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan publik adalah suatu kondisi di mana layanan membawa atau memenuhi atau bahkan melebihi harapan konsumen dengan sistem kinerja nyata penyedia layanan.

#### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### 1. *Actions* (Aksi)

Dapat disimpulkan bahwa menurut Dick Weisinger ada indikator *actions* (aksi) atau strategi yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong untuk mengoptimalkan proses pengarsipan dokumen penting sudah dilakukan secara optimal hal ini bisa kita buktikan dengan hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Pegawai bidang arsiparis, ASN Kemenag serta Staf Kemenag Tabalong (Hendri, 2016).

##### 2. *Decisions* (Keputusan)

Dapat disimpulkan bahwa menurut Dick Weisinger pada indikator *decisions* (keputusan) atau pengambilan keputusan dalam penyimpanan dan pemusnahan arsip di Kantor Kementerian

Agama Kabupaten Tabalong sudah dilakukan dengan benar. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara sebelumnya dimana sebagian besar menyatakan *decisions* (keputusan) atau pengambilan keputusan dalam penyimpanan dan pemusnahan arsip di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong sudah dilakukan dengan benar (Hendri, 2016).

### 3. *Operations* (Operasi)

Dapat disimpulkan bahwa menurut Dick Weisinger pada indikator *operations* (operasi) berdasarkan dari hasil wawancara dengan informan mengenai tantangan operasional yang dihadapi oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong dalam pengelolaan arsip 3 informan menjawab tantangan yang sering ditemui dalam pengelolaan arsip di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong adalah tentang kurangnya jumlah lemari arsip diatasi dengan membeli *box* yang aman untuk menyimpan arsip, sedangkan 2 informan menganggap hal tersebut bukan masalah yang cukup serius. Sehingga dapat disimpulkan tantangan pengelolaan arsip di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong bisa diatasi dengan cukup baik.

### 4. Adapun saran-saran yang dapat penulis sampaikan dalam penelitian ini yang berkenaan dengan kearsipan antara lain:

- a. Dalam penyimpanan dan pemusnahan arsip, sebaiknya ditetapkan jangka waktu yang konsisten, terstruktur dan berkala. Hal tersebut bertujuan untuk menghindari terjadinya penumpukan pada arsip, dan kegiatan penyimpanan arsip dapat berjalan dengan baik.
- b. Dalam layanan administrasi perlu dilakukan evaluasi oleh Kepala Sub Bagian Tata Usaha. Dalam hal ini, layanan administrasi belum dilakukan secara optimal oleh pegawai bagian arsiparis kemenag Tabalong kepada warga Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong, baik ASN maupun non-ASN. Evaluasi tersebut dilakukan untuk dapat meningkatkan pelayanan publik administrasi yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong agar menjadi lebih efektif dan efisien.

## DAFTAR PUSTAKA

Amin, M.R., Munawarah, M. and Mahdalina, M. (2024) 'EFEKTIVITAS PENGELOLAAN ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA DAERAH (APBD) DI KELURAHAN PULAU KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG', *Jurnal Keuangan Daerah, Pusat dan Kearsipan*, 1(2), pp. 183–193.

Arpandi, A. (2024) 'EFEKTIVITAS SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENEGAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 18 TAHUN 2013 TENTANG PASAR DAN PERTOKOAN DI KAWASAN PASAR MODERN ADARO KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2594–2601.

Arpandi, A. and Aminah, S. (2023) 'EFEKTIVITAS PENGELOLAAN SAMPAH PADA TEMPAT PEMBUANGAN AKHIR (TPA) BATU MERAH KECAMATAN LAMPIHONG KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4750–4755.

Budiman, A., Husaini, M. and Norjannah, N. (2024) 'EFEKTIVITAS PROGRAM PENYEDIAAN AIR MINUM DAN SANITASI BERBASIS MASYARAKAT (PAMSIMAS) DI KECAMATAN AMUNTAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA (Studi Kasus Desa Simpang Empat Dan Desa Rukam Hilir)', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1230–1236.

Budiman, A. and Souvia, B. (2023) 'IMPLEMENTASI EDUCATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM 4.0 PADA MADRASAH ALIYAH ASY SYAFI'YAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2126–2133.

Dasep Dodi Hidayah (2020) 'Kualitas pelayanan publik (studi pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Cipatujah kabupatenTasikmalaya)', *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 1(Kualitas Pelayanan Publik), p. 7.

Halisah, H., Sugianor, S. and Arpandi, A. (2024) 'Efektivitas Program Bangga Kencana Melalui

- Pencatatan Laporan Aplikasi New Siga Pada Balai Penyuluhan Kb Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), pp. 462–467.
- Hasbiyah, S. (2022) 'IMPLEMENTASI PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA: STUDI KASUS DESA RANTAU KARAU HULU', *Administratus*, 6(2), pp. 160–168.
- Hasbiyah, S. (2024) 'IMPLEMENTASI SISTEM E-FILLING DALAM PELAYANAN SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK TAHUNAN (SPT) PADA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN (KP2KP) PARINGIN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2585–2593.
- Hasbiyah, S. and Fatmawati, A. (2023) 'PENGELOLAAN DANA DESA DALAM MENINGKATKAN PEMBANGUNAN NON FISIK DI DESA PALIAT KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4918–4922.
- Hendri, M. dan (2016) *Pengelolaan Arsip. XYZ*.
- Mardiah, M., Munawarah, M. and Setiawan, I. (2024) 'Efektivitas Program Posyandu Balita Dalam Meningkatkan Kesehatan Ibu dan Anak di Desa Baruh Jaya Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Kebijakan Publik*, 1(2), pp. 343–350.
- Moenir, A.S. (2010) *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksarra.
- Munawarah, M. (2022) 'PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 28–33.
- Pasolong, H. (2010) *Teori Administrasi Publik*. Penerbit Alfabeta.
- Santoso, P.N.. dan (2021) 'Peranan teknologi dalam meningkatkan pelayanan publik di era digital', *Ilmu Adminitrasi Publik*, 12, pp. 56–68.
- Sari, S. dan (2011) 'Analisis Pelayanan Publik di Pemerintahan Daerah', *Administrasi Publik*, 2, pp. 50–65.
- Sugianor, S. and Husaini, M. (2024) 'PENGELOLAAN OBJEK WISATA TAMAN BUNGA POSKA DI DESA PEMATANG KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG', *Al Iidara Balad*, 6(1), pp. 189–193.
- Sugianor, S. and Mawarti, M. (2024) 'IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 9 TAHUN 2018 TENTANG KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT DALAM PENERTIBAN WARUNG REMANG-REMANG DI DESA TAPUS DALAM KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(4), pp. 1883–1890.