

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN KEARSIPAN  
(Studi di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya Jawa  
Timur)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan  
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Publik



**OLEH :**

**NALA RAHMATUL AZZA**

**NIM : 1111800050**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA**

**2022**

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN KEARSIPAN  
(Studi di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya Jawa  
Timur)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan  
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Publik



**OLEH :**

**NALA RAHMATUL AZZA**

**NIM : 1111800050**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945**

**SURABAYA**

**2022**



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama : Nala Rahmatul Azza**

**NBI : 1111800050**

**Judul : Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kearsipan (Studi di Kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Surabaya Jawa Timur)**

**Surabaya, 07 Maret 2022**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Disetujui oleh,**

**Dosen Pembimbing I**

**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.**

**NPP. 20120870103**

**Drs. Radjikan., M. Si**

**NPP. 20110870100**



**HALAMAN PENGESAHAN**

**Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 22 Juni 2022.**

**Dewan Penguji :**

**1. Drs. Radjikan., M.Si**

(  )

**2. Dr. Bambang Kusbandrijo., M.Si**

(  )

**3. Yusuf Hariyoko S.AP., M.AP**

(  )

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

  
**Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P.**

**NPP. 20120870103**

## RIWAYAT HIDUP

### Biodata Diri

Nama : Nala Rahmatul Azza  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 25 April 2000  
No. Telepon : 081807781691  
Alamat : Gunung Anyar Kidul No.11 Surabaya  
Email : [nalaazza76@gmail.com](mailto:nalaazza76@gmail.com)



### Riwayat Pendidikan

2006-2012 : SD AL-ISLAH Surabaya  
2012-2015 : SMP AL-ISLAH Surabaya  
2015-2018 : SMA 17 Agustus 1945 Surabaya  
2018-Sekarang : Menempuh Semester 8 Program S1 Administrasi Publik

### Riwayat Organisasi

1. Anggota Remaja Masjid
2. Anggota Himpunan Mahasiswa Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Ketua Humas Badan Eksekutif Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

## SURAT PERNYATAAN ORIENTALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Nala Rahmatul Azza  
NBI : 1111800050  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kearsipan  
(Studi di Kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Surabaya Jawa Timur)

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atau bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya telah peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 04 Juli 2021

Yang Membuat Pernyataan



Nala Rahmatul Azza



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. Semolowaru 45 Surabaya  
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)  
Email : [perpus@untag-sby.ac.id](mailto:perpus@untag-sby.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA  
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nala Rahmatul Azza  
NBI : 1111800050  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya ilmiah saya yang berjudul "**Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kearsipan ( Studi di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya Jawa Timur )**".

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : 04 Juli 2022

Yang Menyatakan,



Nala Rahmatul Azza

## **MOTTO**

***Hidup semakin keras, jika tak ada dorongan dari diri kita sendiri. Teruslah berjuang hingga kau tak sadar telah mendapatkan hasilnya.***

***\_Nalarhm\_***

***Sebenarnya, kalau dirasain ada banyak hal yang ingin dikeluhkan. Cuman kalau kita melihat dari sudut pandang yang berbeda ternyata ada banyak hal yang patut di syukuri. Dan itu yang membuat diri kita merasa lebih baik.***

***\_Indradjafar\_***



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji dan Syukur Kepada kehadiran Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar. Dengan bangga penulis mempersembahkan karya skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tua saya, Bapak Basori dan Ibu Turofah yang telah mendidik saya hingga saat ini dengan penuh kesabaran dan kasih sayang yang luar biasa, memotivasi, serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya. Ucapan terimakasih saja tidak pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua dan di setiap langkahmu engkau selalu mendoakan dan merestui. Sayang padamu pak buk
2. Saudara kandung saya yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan doa
3. Sahabat dan teman-teman tersayang tanpa semangat, dukungan dan bantuan kalian, terimakasih untuk canda tawa, tangis dan perjuangan yang kita lewati bersama. Dengan perjuangan dan kebersamaan kita pasti bisa! semangat kawan!

**Hormat Saya,**



Nala Rahmatul Azza

## ABSTRAK

Nala Rahmatul Azza, 2022, **Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kearsipan (Studi di Kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Surabaya Jawa Timur).**

---

Permasalahan dalam layanan koleksi arsip masih menggunakan arsip lama dan masih terbatas karena minimnya dalam penyerahan koleksi arsip statis oleh pihak yang terkait, yang dimana pengunjung arsip masih bingung dan kurang paham. Dalam upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya terdapat sosialisasi dan pelatihan yang dilakukan secara rutin serta diharapkan bisa menjadi langkah untuk membenahi sistem pelayanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya. Metode pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dalam teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa dalam kinerja organisasi dalam pelayanan kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya yaitu 1) kemampuan menyesuaikan diri pegawai yang dimana pegawai Dinas telah mampu untuk menyesuaikan diri terutama dalam merancang manajemen strategi perubahan serta mampu melaksanakan pelatihan yang berkelanjutan. 2) prestasi kinerja pegawai dalam Dinas Perpustakaan dan Kearsipan ini sudah menunjukkan bahwa meningkatkan skill atau kemampuan untuk mengikuti beberapa pelatihan maupun pembinaan dan meningkatkan disiplin kerja agar memperoleh hasil yang maksimal. 3) kemampuan kinerja pegawai di Dinas tersebut dapat meraih kepuasan kerja dengan tersedianya lingkungan yang baik dan mampu memberikan fasilitas pendukung agar dapat menunjang efektif kinerja yang baik. 4) sumber daya manusia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sudah sesuai dengan tingkat produktivitas sudah dinilai cukup memadai. 5) Sarana dan Prasarananya cukup memadai dalam hal pelayanan arsip.

**Kata Kunci :** Kinerja Pegawai, Pelayanan Kearsipan

## SUMMARY

Nala Rahmatul Azza, 2022, **Analysis of Employee Performance in Archival Services (Study at the Surabaya City Archives and Library Office, East Java).**

---

Problems in archive collection services are still using old archives and are still limited due to the lack of submission of static archive collections by related parties, where archive visitors are still confused and do not understand. In the efforts made to improve the existing services at the Surabaya City Library and Archives Service, there is socialization and training that is carried out regularly and is expected to be a step to improve the service system in the Surabaya City Library and Archives Service. The data collection method used for this research is a qualitative approach with descriptive methods in data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques in this study are data collection, data reduction, data presentation, and concluding.

The results of this study can be seen in organizational performance in archiving services at the Surabaya City Library and Archives Service, namely 1) the ability to adapt to employees where the service employees have been able to adapt, especially in designing change management strategies and being able to carry out ongoing training. 2) the performance of employees in the Library and Archives Service has shown that improving skills or abilities to take part in several pieces of training and coaching and improve work discipline to obtain maximum results. 3) the ability of the performance of employees in the service to achieve job satisfaction with the availability of a good environment and be able to provide supporting facilities to effectively support good performance. 4) Human resources in the Library and Archives Service are by the level of productivity that is considered adequate. 5) Facilities and infrastructure are adequate in terms of archive services.

**Keywords :** Employee Performance, Archival Services



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat perlindungan dan bimbingannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “*Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kearsipan (Studi Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya Jawa Timur)*”. Penelitian ini dilaksanakan sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik, pada Program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak atas bantuan dan bimbingan dalam pembuatan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Dengan kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan program sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, MP. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP. Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1925 Surabaya.
4. Bapak Drs. Radjikan, M.Si Selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Drs. Teguh Santoso, MSi selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan arahan dengan sabar dan teliti kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi serta selalu sabar memberikan bimbingan selama proses konsultasi berlangsung, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Seluruh pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya yang telah membantu, membimbing, berbagi ilmu dan meluangkan waktunya untuk saya.
6. Bapak Basori dan Ibu Turofah. Selaku Orang Tua peneliti yang sudah memberikan doa, motivasi, serta dukungan bagi peneliti agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik serta segenap keluarga yang senantiasa memberikan semangat dan bantuan baik moril maupun materil.
7. Kepada sahabat-sahabat saya dari SMA Yosi Vindi, Conita M.J, Zefa Hennisa,

8. Kepada sahabat saya ketika kuliah Bella Cindy Novitasasi, Melia Febriana, Dhea Ayuana, Adella Novitasari, dan Bella Putri dan Cynthia Salsa yang selalu mendukung dalam penyelesaian skripsi.
9. My partner special person in my life Fijay Candra Prasetyo yang tiada hentinya memberikan support dan semangat setiap harinya untuk menyelesaikan skripsi dan mengapai sarjana Administrasi Publik.
10. Diri saya sendiri yang mampu bertahan, berjuang, dan berusaha sekuat yang saya bisa untuk menyelesaikan tugas akhir ini dan mengapai sarjana Administrasi Publik.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang tulus dan ikhlas memberikan doa dan dukungan hingga dapat terselesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat diharapkan. Namun penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan .

Surabaya, 23 Mei 2022

Penulis



Nala Rahmatul Azza

1111800050

## DAFTAR ISI

<b>COVER DALAM</b> .....	ii
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	v
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	vi
<b>PERNYATAAN SURAT PUBLIKASI</b> .....	vii
<b>MOTTO</b> .....	viii
<b>ABSTRAK</b> .....	x
<b>SUMMARY</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	14
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	4



2.2	Landasan Teori	
2.2.1	Pengertian Kinerja .....	8
2.2.2	Peningkatan Kinerja .....	10
2.2.3	Efektivitas Kinerja .....	11
2.2.4	Pelayanan Publik .....	12
2.2.5	Kearsipan .....	13
2.3	Kerangka Konsep.....	15

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Jenis Penelitian .....	17
3.2	Lokasi Penelitian.....	17
3.3	Fokus Penelitian.....	17
3.4	Sumber Data .....	18
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.6	Teknik Analisis Data .....	19

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Deskripsi Objek Penelitian	
4.1.1	Gambaran Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan .....	22
4.1.2	Visi dan Misi .....	23
4.1.3	Struktur Organisasi .....	23
4.1.4	Layanan Kearsipan .....	27
4.2	Penyajian Data	
4.2.1	Kinerja Organisasi Dalam Pelayanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya .....	29
4.2.2	Kendala Pelayanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya .....	43
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	
4.3.1	Kinerja Organisasi Dalam Pelayanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya .....	45

4.3.2 Kendala Pelayanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya .....	49
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	51
5.2 Saran .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	52
<b>LAMPIRAN</b> .....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	12
Gambar 3.1 Analisis Data Model.....	17
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	22
Gambar 4.2 Kepuasan Pelayanan Kearsipan .....	32
Gambar 4.3 Perbandingan Kepuasan Layanan Arsip .....	33



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pegawai Yang Mengikuti Diklat .....	4
Tabel 2.1 Penyusutan Arsip .....	12
Tabel 4.1 Arsip Statis .....	23
Tabel 4.2 Arsip Inaktif .....	24
Tabel 4.3 Prosedur Pelayanan Arsip .....	26
Tabel 4.4 Penilaian Pestasi Kinerja .....	28
Tabel 4.5 Jumlah SDM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya Berdasarkan Tingkat Pendidikan per Januari 2021 .....	36