

ABSTRAK

MUHLISA EKA PUTRI 2024, KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN LUWU. (Dibimbing oleh Ihyani Malik dan Haerana).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu. Jenis penelitian ini yaitu menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian melalui tipe pendekatan studi kasus, teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, sumber data yang dilakukan yaitu sekunder dan primer. Jumlah informan yaitu 5 orang. Teknik analisa data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, serta menggunakan pengabsahan data yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu sudah baik ditinjau dari indikator kinerja pegawai berdasarkan UU No. 5/2014 12 tentang apratur sipil Negara atau ASN yaitu: (1). Profesionalisme, dalam menjalankan tugas pegawai dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten luwu mempunyai kemampuan yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung, terjalannya harmonisasi antara pegawai dan pengunjung yang ada, mempertanggungjawabkan apa yang menjadi tugasnya serta terjalannya kerjasama antara bidang yang satu dengan yang lainnya sehingga tercapainya pelayanan yang baik kepada masyarakat atau pengunjung. (2) Proporsional, Pegawai melaksanakan tugasnya berdasarkan tupoksi masing-masing sehingga tidak terjadi tumpang tindih antara bidang satu dengan bidang yang lain dalam menjalankan tugasnya memaksimalkan pelayanan yang ada serta melakukan survey untuk mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pengunjung. (3). Akuntabel, dalam pengambilan keputusan sudah dilakuakn secara transparan, melakukan identifikasi terhadap masalah yang terjadi, pemecahan masalah yang ada juga dilakukan secara bersama dan terbuka sehingga terjalannya kerjasama yang baik. (4) Efektif dan Efisien, penerapan inovasi yang membuat pengunjung tertarik untuk datang ke perpustakaan seperti penyediaan taman bermain untuk anak-anak, pengadaan lomba serta adanya buku digital. Penyediaan fasilitas yang memadai sehingga menambah kenyamanan dari pengunjung yang ada.

Kata Kunci : *Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik*