

**SKRIPSI**  
**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK**  
**PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**  
**DI KABUPATEN LUWU**



Oleh:

MUHLISA EKA PUTRI

Nomor Induk Mahasiswa : 105611112120

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2024**

**SKRIPSI**

**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS  
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DI KABUPATEN LUWU**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh  
Sarjana Ilmu Administrasi Negara ( S.AP)**

**Disusun dan Diajukan Oleh:**

**MUHLISA EKA PUTRI**

**Nomor Stambuk : 105611112120**

**Kepada**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

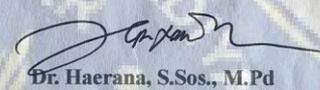
**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul Proposal Penelitian : Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Dinas  
Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu  
Nama Mahasiswa : Muchlisa Eka Putri  
Nomor Induk Mahasiswa : 105611112120  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui,  
Pembimbing I Pembimbing II

  
**Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si**

  
**Dr. Haerana, S.Sos., M.Pd**

Mengetahui,  
Dekan Ketua Program Studi  
Fisipol Unismuh Makassar Ilmu Administrasi Negara

  
**Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si**  
NBM: 730727

  
**Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si**  
NBM: 991742

**PENERIMAAN TIM**

Telah diterima oleh TIM penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat keputusan/ undangan menguji ujian skripsi Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor 0241/FSP/A.4-II/II/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Makassar pada hari Rabu, 28 Februari 2024.

Mengetahui:

**KETUA**

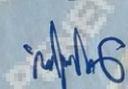
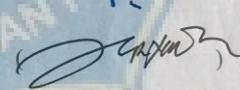
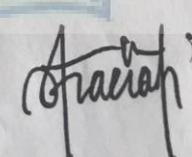
**SEKERTARIS**

  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si  
NBM: 730727

  
Dr. Luhur Prianto, S.IP., M.Si  
NBM: 992797

Tim Penguji:

1. Abdul Kadir Adys, SH., MM
2. Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
3. Dr. Haerana, S.Sos., M. Pd
4. Nur Khaerah, S.IP., M.IP

(  )  
(  )  
(  )  
(  )

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Muchlisa Eka Putri

Nomor Induk Mahasiswa : 105611112120

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar Skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 19 Agustus 2023

Yang menyatakan



**Muchlisa Eka Putri**

## ABSTRAK

### **MUCHLISA 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*

## KATA PENGANTAR

“Assalamulaikum Warahmatullahi Wabarakuh”

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan atau dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
2. Ibunda Dr. Hj. Ihyani Malik, S. Sos., M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar serta selaku Pembimbing I Penulis yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Ibu Dr. Haerana, S. sos., M. Pd selaku pembimbing II Penulis yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

4. Bapak Dr. Nurwahid, S. Sos., M. Ap selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiah Tahir, S. Sos., M. Ap selaku Sekretaris ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang selama ini memberikan arahan dan membantu dalam kelengkapan berkas yang berhubungan dengan administrasi perkuliahan dan kegiatan akademik.
5. Para bapak dan ibu dosen serta staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikann bekal pengetahuan dan membantu penulis selama menjalani proses perkuliahan.
6. Teristimewa dan ucapan terimakasih yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada kedua orang tua penulis yaitu Ayahanda Rudianto dan Ibunda Yolandi Rasyid tercinta terima kasih atas doa, bimbingan, nasihat, kasih sayang, motivasi, dan pengorbanan materil nya selama penulis menempuh studi Administrasi Negara di Universitas Muhammadiyah Makassar. Semoga Allah selalu menjaga kalian dalam kebaikan dan kemudahan Aamiin.
7. Kedua Adik Penulis Muthia Dwi Putri Dan Azzahrah Triyani Putri yang senantiasa membantu dan memberikan semangat serta sebagai motivasi penulis untuk menyelesaikan studi.
8. Segenap Kepala dinas dan pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten luwu yang telah bersedia memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengambil data untuk keperluan penelitian.
9. Kepada Om Anton Muis dan Bunda Djubaedah Tamapedung yang senantiasa memberikan semangat, doa serta bantuan kepada penulis.

10. Kepada sahabat seperjuanganku selama kuliah A. Khusnul Khatimah, Sri Yulfina Dewi dan Rasdiana Ishak yang senantiasa menemani penulis dari awal perkuliahan, memberi semangat dan motivasi selama ini serta senantiasa sebagai tempat keluh kesah penulis dan membantu penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.
11. Kepada Alfira Yuniar dan Andi padauleng Serta Nurul Azizah yang turut banyak membantu serta menyemangati penulis dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.
12. Terakhir untuk Muchlisa Eka Putri, *last but no last*, diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karna telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karna terus berusaha dan tidak menyerah, serta menikmati setiap proses yang bisa dibilang tidak mudah. Terima kasih sudah bertahan. Semoga saya tetap rendah hati karna ini baru awal dari semuanya..

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 26 Januari 2024

Muchlisa Eka Putri

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN HASIL</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
A. Penelitian Terdahulu .....	8
B. Teori Dan konsep .....	12
C. Kerangka Pikir .....	31
D. Fokus Penelitian.....	32
E. Deskripsi Fokus Penelitian .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	34
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	34
B. Jenis dan Tipe Penelitian .....	34
C. Sumber Data .....	35
D. Informan Penelitian .....	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Teknik Analisa Data.....	38
G. Pengabsahan Data .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	41
A. Gambaran Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu. . .	41
B. Hasil Penelitian.....	52
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	72

<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>79</b>
A. Kesimpulan .....	79
B. Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>83</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Informan Penelitian .....	36
Tabel 4. 1 Sarana dan Prasarana.....	47
Tabel 4. 2 Koleksi Umum .....	48
Tabel 4. 3 Koleksi Referensi .....	49
Tabel 4. 4 Jam Pelayanan .....	50



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Pikir .....	31
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	46
Gambar 4. 2 Resepsionis Umum Dinas Perpustakaan .....	55
Gambar 4. 3 Suasana Dinas Perpustakaan dan Kearsipan .....	61
Gambar 4. 4 Rapat Evaluasi.....	63
Gambar 4. 5 Taman Bermain Anak-Anak.....	69



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Dalam memahami arti pelayanan, tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal-usul timbulnya pelayanan. Kepentingan umum adalah berkaitan dengan kepentingan pelayanan kepada umum. Meskipun pada perkembangan selanjutnya pelayanan jasa juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu bentuk dari proses penyelenggaraan suatu organisasi. Dimana setiap organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta tujuan pelayanan telah ditetapkan bersamaan dengan pembentukan organisasi. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan organisasi lainnya diharapkan bersifat dinamis dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Di sini, menyesuaikan diri dengan tuntutan masyarakat yang berubah-ubah diukur berdasarkan standar keunggulan profesional.

Pelayanan publik merupakan bentuk dari proses kebijakan publik pemerintah. Pelayanan publik yang baik akan memperhatikan kepentingan masyarakat sejalan dengan perkembangan kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang semakin meningkat. Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang,

jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kinerja pegawai salah satu faktor penting bagi pimpinan organisasi karena mengukur keberhasilan unit kerja yang dipimpinnya. Oleh karena itu, kinerja adalah bagian inti dari manajemen dan sangat penting untuk berfungsinya organisasi secara efektif. Kinerja merupakan apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai yang menjadi tolak ukur untuk mencapai suatu tujuan. Kemampuan dan kesediaan seorang pegawai tidak cukup menjadi pengukur yang efektif dalam mengerjakan suatu pekerjaan tanpa memahami secara jelas apa yang harus dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Dalam hal ini, untuk menyelesaikan pekerjaan pegawai harus mempunyai kualifikasi atau keahlian tertentu. Kinerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam suatu pemerintahan ditentukan oleh beberapa faktor yang berasal dari dalam diri pegawai ataupun yang berasal dari luar individu pegawai. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya organisasi untuk mencapai tujuan (Rivai dan Sagala, 2011).

Kinerja sebagai suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu. . Faktor – faktor intrinsik yang mempengaruhi kinerja pegawai terdiri dari pendidikan, pengalaman, motivasi, kesehatan, usia, keterampilan, emosi dan spiritual. Sedangkan

faktor intrinsik yang mempengaruhi kinerja pegawai terdiri dari lingkungan fisik dan nonfisik, kepemimpinan, komunikasi vertikal dan horizontal, kompensasi, kontrol berupa fasilitas, pelatihan beban kerja, prosedur kerja, system hukuman dan sebagainya (Hasibuan, 2016).

Pegawai memiliki andil sebagai perencana, pelaksana dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan organisasi. Mereka pelaku yang menunjang tercapainya tujuan, dengan pikiran, perasaan dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikap – sikap terhadap pekerjaan yang diberikan, baik itu sikap positif maupun negatif. Peningkatan kinerja dari seorang pegawai tidak terlepas dari suatu kebiasaan kerja yang diterapkan dalam lingkungan kerjanya. Hal tersebut menuntut pihak manajemen beserta orang – orang didalamnya untuk terus berupaya meningkatkan kinerja melalui berbagai kegiatan yang dapat meningkatkan kinerja, misalnya melalui pendidikan dan latihan.

Prestasi kerja pegawai dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor baik internal dan eksternal organisasi maupun pribadi seseorang. Dalam perkembangan yang kompetitif dan mengglobal, organisasi membutuhkan pegawai yang berprestasi tinggi. Pada saat yang sama pegawai memerlukan umpan balik atas kinerja mereka sebagai pedoman bagi tindakan – tindakan yang dapat mereka perbaiki pada masa yang akan datang. Oleh karena itu, penilaian seharusnya secara objektif menggambarkan kinerja pegawai.

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pendidikan, sarana informasi, dan sarana rekreasi, Keberadaan perpustakaan sendiri telah mendapat apresiasi pemerintah dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Perpustakaan merupakan institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Tanpa adanya perpustakaan maka tidak memungkinkan bagi seseorang untuk menggali berbagai informasi yang berhubungan dengan ilmu pengetahuan, sehingga perkembangan teknologi dan peradaban manusia yang telah dicapai hingga saat ini menjadi suatu kemustahilan.

Namun demikian penyediaan perpustakaan harus dibarengi dengan pengelolaan yang baik sehingga dapat benar-benar berperan terhadap perkembangan umat manusia. Perpustakaan akan lebih efektif jika pengolahan pada bagian pelayanan terpenuhi terutama layanan dari pustakawan itu sendiri, karena pustakawan merupakan tenaga ahli perpustakaan, sehingga pustakawan di perpustakaan tersebut diharapkan mempunyai ide-ide untuk memajukan suatu perpustakaan yang nyaman untuk pemustaka atau warga kota yang berkunjung ke perpustakaan umum atau kota.

Kabupaten Luwu merupakan salah satu daerah kabupaten yang berada di bawah administrasi Provinsi Sulawesi Selatan. Penyelenggaraan perpustakaan di daerah tersebut menjadi tanggungjawab Dinas Perpustakaan Kabupaten Luwu. Dalam UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pada

pasal 10 dinyatakan bahwa: “pemerintah daerah berwenang menetapkan kebijakan daerah dalam pembinaan dan pengembangan perpustakaan di wilayah masing-masing”. Dengan demikian bahwa Bupati Luwu mempunyai kewenangan secara penuh dalam merumuskan kebijakan yang berhubungan dengan perpustakaan daerah di wilayahnya, termasuk kebijakan mengenai tupoksi Dinas Perpustakaan. Oleh karena itu bupati telah menerbitkan kebijakan perpustakaan dalam Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Luwu Nomor 17 Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu, adalah salah satu Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Luwu yang keberadaannya dilegalisasi dengan Peraturan Daerah Kabupaten Luwu Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Luwu. Penetapan nomenklatur Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu melalui Peraturan Daerah Kabupaten Luwu Nomor 7 Tahun 2016, mengacu pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali. Terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.

Dalam inovasi layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu berinovasi bagaimana untuk bisa lebih mendekati kepada masyarakat dengan cara mengadakan perpustakaan keliling supaya akses

masyarakat lebih mudah untuk mengakses koleksi buku yang ada, disamping perpustakaan keliling, Dinas perpustakaan dan kearsipan juga menyediakan teras baca atau tongkrongan literasi, bekerjasama dengan kafe-kafe dalam menyediakan ruang baca dan juga pada tahun 2024 membuka lapak baca di tempat keramaian dimana masyarakat bisa datang pada hari Senin dan Kamis.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, di Dinas perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu, Penulis menemukan masalah terkait dengan belum terlaksana dengan baik pengelolaan perpustakaan daerah, dari segi pelayanan pegawai yang kurang dimana tidak adanya pegawai yang melayani ketika melakukan pencarian buku, Kurang tersedianya beragam jenis bahan koleksi pustaka untuk diakses oleh masyarakat dan penatan buku yang tidak tersusun sesuai dengan jenisnya, Belum terwujudnya pelayanan kearsipan dan perpustakaan yang inovatif dan kreatif, Kurang tersedianya sarana dan prasarana kearsipan dan perpustakaan yang memadai, sehingga mengurangi minat masyarakat dalam mengunjungi perpustakaan daerah. Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu masih perlu adanya peningkatan dari segi pelayanan pegawai. Kinerja pegawai terhadap pelayanan yang baik pada Dinas Perpustakaan dan kearsipan sangat diperlukan. Melihat dari tugas dan fungsi yang dijalankan harus dibarengi dengan kinerja pegawai yang baik pula.

Berdasarkan dari penjabaran diatas, maka peneliti ingin mengetahui bagaimana **“Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Di Kabupaten Luwu”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah penelitian, maka pertanyaan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut : bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu.

## **C. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu.

## **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan secara teoritis dan praktis sebagai berikut.

### **1. Manfaat Teoritik**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan literature yang memperkaya khasanah ilmu pengetahuan maupun kajian pustaka serta penelitian lebih lanjut.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Menjadi bahan pertimbangan bagi pengambil kebijakan dalam rangka meningkatkan kinerja dan pelayanan yang ada.
- b. Memberikan saran atau masukan sebagai pertimbangan dalam memecahkan masalah bagi pihak aparaturnya pemerintah terkait kinerja pegawai.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dilakukan sebagai perbandingan penelitian selanjutnya. Yang tentunya berkaitan dengan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Luwu. Berikut beberapa penelitian sebelumnya:

Tabel Penelitian Terdahulu		
No	Nama dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Depi Nuryani, Muhammadiyah, Jaelan Usman (2020), skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar, penelitian kualitatif, judul skripsi “ Kinerja Pegawai Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Di Kabupaten Luwu Timur”	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, Kinerja Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Luwu Timur dalam menjalankan tugasnya sudah efisien, akan tetapi kinerja yang dilakukan belum sepenuhnya efektif, untuk pengaduan, pendampingan, rujukan kasus, bantuan hukum dan pemulangan/perlindungan masih memiliki banyak kendala. Dapat dilihat bahwa kasus tindak kekerasan

		<p>setiap tahunnya terus meningkat disebabkan oleh kurangnya tindakan dalam pencegahan dan kurangnya pemahaman masyarakat untuk mencegah tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak. Sehingga dalam hal ini pemerintah dan masyarakat sangat berperan penting dalam mencegah tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kabupaten Luwu Timur.</p>
2.	<p>Hasnawati, Abdi, Siti rahmawati Arfah (2021), skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar, metode penelitian kualitatif, judul skripsi “Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar”.</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1).Kualitas kerja dikatakan cukup baik pegawai di DPMPTS tidak dipermasalahkan latar belakang pendidikan dengan biaya kerjanya. (2). Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan di DPMPTS bias dikatakan cukup baik jika dilihat dari jumlah perizinan yang diterbitkan sesuai standar oprasional (SOP). (3). Inisiatif</p>

		<p>untuk memajukan organisasi tentunya setiap pegawai punya ide-ide kreatif namun ide tersebut kadang hanya ditampung oleh dinas namun ada yang juga dilaksanakan, namun disesuaikan dengan modal yang dimiliki oleh dinas, jika dilihat dari perencanaan tujuan DPMPTS ada 9 target yang ingin dicapai di DPMPTS semua target sudah terealisasi. (4). Kemampuan, baik PNS maupun non PNS sudah memahami dan mampu melaksanakan pekerjaannya sendiri sesuai dengan tupoksi dan bidang masing-masing. (5). Komunikasi yang dilakukan pemimpin dan karyawan dapat berlangsung secara informal dan nonformal yakni tidak terkait dengan jabatan, pegawai dalam memberikan keterbukaan atau kejelasan informasi serta kejelasan prosedur pelayanan sudah baik karena dinas menyediakan layanan secara online, jadi pengguna</p>
--	--	---

		<p>layanan dapat melakukan registrasi pendaftaran online pada website tersebut.</p>
3.	<p>Andriwani Pratiwi, Abdul Kadir Adys, Abdi (2023), Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar, Metode Penelitian Kualitatif, Judul Skripsi “Kinerja Kejaksaaan Negeri Dalam Penanganan Perkara Korupsi Di Kabupaten Bulukumba”.</p>	<p>Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas kerja dikatakan baik dan sudah mengikuti peraturan menurut undang-undang, kuantitas pegawai kejaksaaan bulukumba sudah diatur sesuai dengan tingkat keahliannya masing-masing sehingga tidak ada yang merasa terbebani dengan pekerjaan yang sudah ditentukan, pengetahuan pekerjaan pegawai kejaksaaan sudah dikatakan baik dari segi laporan kerja dan penyelesaian pekerjaan, kehadiran sudah menggunakan absen online serta pegawai dituntut menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.</p>

## B. Teori Dan konsep

### 1. Kinerja Pegawai

Secara Etimologis kata kinerja dapat disamakan artinya dengan kata performance yang berasal dari bahasa Inggris. Performance atau kinerja pada umumnya diberikan batasan sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Ukuran kinerja dapat dilihat dari sisi jumlah dan mutu tertentu sesuai dengan standar organisasi perusahaan (Rivai, 2010).

Mengatakan bahwa kinerja adalah unjuk kerja yang merupakan hasil kerja dihasilkan oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi” (Fahmi, 2011 : 194). Sedangkan kinerja adalah Outcome yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama satu periode tertentu (Wibisono, 2011 : 87).

Adapun kinerja merupakan hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan, persyaratan biasa disebut dengan standar kerja, yaitu tingkat yang diharapkan suatu pekerjaan tertentu untuk dapat menjadi tanggung jawabnya ( Bangun, 2012:99).

- a. Inovasi Memiliki inovasi yang positif dan menyampaikan pada atasan serta mendiskusikanya pada rekan kerja tentang pekerjaan.
- b. Kecepatan kerja Dalam menjalankan tugas kecepatan kerja harus diperhatikan dengan menggunakan mengikuti metode kerja yang ada diselesaikan dan diperbandingan atas tujuan atau target yang ingin dicapai.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2010).

Menurut Simamora, kinerja adalah ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai misinya. Sedangkan menurut mangkunegara , menyatakan bahwa “kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya”.

Kinerja pegawai adalah kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Kinerja diartikan juga sebagai bahan evaluasi terhadap pekerjaan yang di lakukan pegawai di bandingkan dengan kriteria yang telah di tetapkan bersama. Dua konsep tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya (Sinambela,2006:136).

Kinerja pada hakikatnya adalah bentuk perwujudan kerja seseorang pada suatu unit organisasi di mana dia bekerja. Agar tidak terjadi perbedaan dalam pemberian definisi kinerja, maka diajukan beberapa definisi kinerja oleh beberapa ahli. Menyatakan hasil kerja yang dicapai oleh suatu instansi dalam menjalankan tugasnya dalam kurun waktu tertentu, akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien (Hidayat N, 2017), apabila:

1. Keluaran ( output) adalah sesuatu yang dicapai dari suatu kegiatan yang berupa fisik atau pun non fisik yang diharapkan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat;
2. Hasil adalah mengukur pencapaian atau hasil yang terjadi karena pemberian layanan yakni segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung), maka segala sesuatu kegiatan yang dilakukan atau dilaksanakan pada jangka menengah harus dapat memberikan efek langsung dari kegiatan tersebut; dan
3. Kaitan usaha dengan pencapaian adalah ukuran efisiensi yang mengaitkan usaha dengan keluaran pelayanan. Berdasarkan pengertian di atas, maka mengukur sumber daya yang maupun berupa jasa yang biasanya digunakan sebagai dasar penilaian atas diri karyawan atau organisasi kerja yang bersangkutan yang mencerminkan pengetahuan

karyawan tentang pekerjaannya itu. Semakin tinggi kualitas dan kuantitas hasil kerjanya maka semakin tinggi pula kinerjanya.

#### **a. Indikator Kinerja**

Dalam suatu organisasi terdapat indikator kinerja yang dapat menjadi sumber acuan dari kinerja pegawai. Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan/atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Indikator kinerja harus merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun kegiatan selesai dan berfungsi (Sedarmayanti, 2014:198).

Kunci penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang akuntabel, pengelolaan sumber daya manusia menjadi prioritas pemerintah. UU No. 5/2014 tentang aparatur sipil negara atau ASN dijalankan berdasarkan asas Profesionalisme, Proporsional, Akuntabel, serta Efektif dan Efisien agar peningkatan kinerja birokrasi dapat tercapai. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa indikator yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah:

1. Profesionalisme.
2. Proporsional.
3. Akuntabel.
4. Efektif dan Efisien.

Secara umum, indikator kinerja memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Memperjelas tentang apa, berapa dan kapan kegiatan dilaksanakan.
2. Menciptakan konsensus yang dibangun oleh berbagai pihak terkait untuk menghindari kesalahan interpretasi selama pelaksanaan kebijakan/program/kegiatan dan dalam menilai kinerjanya.
3. Membangun dasar bagi pengukuran, analisis, dan evaluasi kinerja organisasi/unit kerja.

Menurut Sedarmayanti (2014:198) ada beberapa syarat indikator kinerja, yaitu sebagai berikut:

- 1) Spesifikasi dan jelas, sehingga dapat dipahami dan tidak ada kemungkinan kesalahan interpretasi.
- 2) Dapat diukur secara obyektif, baik yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif, yaitu: dua atau lebih yang mengukur indikator kinerja mempunyai kesimpulan sama.
- 3) Relevan, harus melalui aspek obyektif yang relevan.
- 4) Dapat dicapai, penting dan harus berguna untuk menunjukkan keberhasilan input, output, hasil, manfaat, dan dampak serta proses.
- 5) Harus fleksibel dan sensitif terhadap perubahan/penyesuaian, pelaksanaan dan hasil pelaksanaan kegiatan.

## **b. Penilaian Kinerja**

R. Wayne mengatakn bahwa penilain kinerja adalah sistem formal untuk menilai dan mengevaluasi kinerja tugas individu atau tim. tujuan penelitian kinerja adalah sebagai berikut :

- 1) Membuat keputusan dalam managemen Sumber saya manusia seperti promosi, transfer, dan pemecatan. Mengidentifikasi kebutuhan akan pelatihan dan pengembangan.
- 2) Memvalidasi program seleksi dan pengembangan.
- 3) Memebrikan umpan balik kepada pekerja atas kinerjanya.
- 4) Dasar untuk penentuan keputusan alokasi remuneras.

## **c. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Menurut Mahmudi (2010) dalam Sellang, Kamaruddin( 2016) mengemukakan bahwa kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah :

- a. Personal/individual, meliputi: pengetahuan, keterampilan (skill), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
- b. Faktor kepemimpinan, meliputi kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan yang diberikan manajer dan team leader.

- c. Faktor tim, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.
- d. Faktor sistem, meliputi sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi.
- e. Faktor kontekstual (situasional), meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Adapun faktor yang mempengaruhi pencapaian kerja adalah faktor kemampuan(ability) dan faktor motivasi (motivation) (Mangkunegara, 2013 dalam Sellang, Kamaruddin, 2016):

- a. Faktor kemampuan; secara psikologis, kemampuan (ability) pegawai terdiri dari kemampuan; kemampuan potensi dan kemampuan reality. Artinya pegawai memiliki pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
- b. Faktor motivasi, motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi ini merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam menjapai tujuannya ada 3 kelompok ( Streers, 1985:9).

- a. Kelompok organisasi, yaitu meliputi struktur dan teknologi organisasi. Yang dimaksud dengan struktur yaitu hubungan yang relatif tetapi tetap sifatnya seperti dijumpai dalam organisasi, sehubungan dengan sumber daya manusia, sedangkan yang dimaksud teknologi adalah mekanisme suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi hasil yang nyata.
- b. Organisasi menjakup dua aspek yang walaupun berbeda, namun berhubungan:
  - 1) Lingkungan eksternal yaitu semua kekuatan yang timbul diluar batas organisasi dan mempengaruhi keputusan serta tindakan dalam organisasi, misalnya kondisi ekonomi serta peraturan pemerintah.
  - 2) Lingkungan internal yaitu dikenal sebagai iklim organisasi, dimana hal itu meliputi macam-macam atribut lingkungan kerja, seperti orientasi pada presentasi karakteristik lingkungan dari organisasi yang bersangkutan dengan lingkungan.
  - 3) Karakteristik pekerja, menyangkut bagaimana perbedaan diantara individu dalam suatu lingkungan kerja terpengaruhi terhadap proses pencapaian tujuan organisasi

## 2. Pelayanan Publik

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki 3 (tiga) makna yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani, servis atau jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Hardiyansyah, 2011:10).

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2011:3),. Pengertian pelayanan (service) menurut American Marketing Association, sebagaimana dikutip Donald (1984) dalam Hardiyansyah (2011:10) bahwa pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakikatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Menurut Indri dan Hayat dalam Hayat (2015:22) menyatakan bahwa: “optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat”. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004: “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang

dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”.

Pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya (Hayat, 2017 : 22). Sedangkan pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Mukaron dan Laksana, 2016:41).

Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

Dengan adanya pelayanan secara otomatis ada interaksi antara masyarakat dengan pegawai yang bersangkutan pada suatu organisasi. Komunikasi memang sangat penting dalam melayani masyarakat, karena komunikasi berfungsi untuk membantu dan mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Hidup kita memang tidak terlepas dari komunikasi, baik itu komunikasi verbal maupun komunikasi nonverbal, baik komunikasi secara langsung maupun melalui media, tulisan, maupun suara dan gambar.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan”. Menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud pelayanan publik adalah “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Definisi pelayanan dan pelayanan publik dalam konteks pemerintahan di sektor publik yang telah diuraikan di atas, disimpulkan oleh penulis sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan. Door to Door System termasuk program inovatif dalam pelayanan publik di bidang administrasi publik, karena program tersebut bertujuan untuk mendahulukan kepentingan umum banyak orang, mempermudah urusan publik,

mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan publik, dalam meningkatkan keamanan masyarakat.

#### **a. Prinsip Pelayanan Publik**

Dalam menyelenggarakan suatu pelayanan publik yang prima, perlu dilakukan penerapan pelayanan yang merupakan bagian yang harus diberikan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang dilaksanakan oleh pemerintah. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 2003, dalam Mukarom dan Laksana (2018:84) bahwa, prinsip penyelenggara pelayanan publik adalah sebagai berikut:

##### **1. Kesederhanaan**

Kesederhanaan merupakan menyangkut tentang prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.

##### **2. Kejelasan**

Kejelasan yang dimaksud adalah mencakup dalam hal tentang persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhandalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

##### **3. Kepastian waktu**

Penyelesaian dan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.

#### 4. Akurasi

Akurasi maksudnya adalah produk atau jasa pelayanan publik yang diberikan harus benar, tepat dan sah.

#### 5. Keamanan

Selama masyarakat dalam proses melakukan layanan publik harus dapat menerima rasa aman dan kepastian hukum.

#### 6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

#### 7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai untuk membantu menyelesaikan suatu pelayanan publik.

#### 8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi yang ada.

## 9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta ikhlas dalam member pelayanan.

Terdapat 5 (lima) ukuran pelayanan public menurut (TahunZeithaml, Parasuraman, dan Berry 1990 dalam Dwiyanto 2014:145):

- 1) Nyata, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitasfasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
- 2) Reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- 3) Responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- 4) kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan dan
- 5) Emphati adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, yaitu:

- 1) Transparansi, artinya bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, disediakan memadai serta mudah dimengerti.

- 2) Akuntabilitas, artinya dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, artinya sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, artinya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraannya dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, artinya tidak diskriminatif, tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, artinya pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan “kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan”.

Pasal 34 Bab III Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan harus:

“Adil dan tidak diskriminatif; cermat; santun dan ramah; tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; profesional; tidak mempersulit; patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan; tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; dan tidak menyimpang prosedur”.

Kesimpulan dari penulis berdasarkan penjelasan di atas adalah agar pelayanan publik berjalan sesuai harapan dan keinginan masyarakat, dilakukan berdasarkan karakteristik pelayanan publik. Teori indikator pelayanan publik, setidaknya ada indikator yang berorientasi hasil dan berorientasi proses, serta dapat berorientasi efisiensi, efektivitas, ekonomis, dan keadilan. Sedangkan karakteristik berdasarkan asas-asas pelayanan publik dan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik.

## **b. Fungsi Pelayanan Publik**

Keterlibatan pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan publik berkembang seiring dengan munculnya paham dan

pandangan tentang filsafat Negara. Hal ini diungkapkan oleh Prawirohardjo dalam Mulyadi (2015:173) yang mengatakan bahwa: “Semenjak dilaksanakannya cita-cita Negara kesejahteraan, maka pemerintah semakin intensif melakukan campur tangan terhadap interaksi kekuatan-kekuatan kemasyarakatan dengan tujuan agar setiap warga dapat terjamin kehidupan minimalnya. Oleh karena itu, secara berangsur-angsur fungsi awal dari pemerintah yang bersifat represif (polisi dan peradilan) kemudian bertambah dengan fungsi lainnya yang bersifat melayani”.

Fungsi pelayanan publik dilakukan oleh setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsep dasar yang dibangun oleh reformasi birokrasi menuju tata dan sistem pengelolaan yang profesional (Hayat, 2017:50-51). Profesionalitas kerja dengan memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing, mempunyai implikasi yang positif terhadap kualitas kinerja. Kualitas kinerja dengan kemampuan dan soft skill yang dimiliki oleh setiap aparatur pemerintah yang berpengaruh secara komprehensif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga negara dalam penerimaan pelayanan publik. Masyarakat memiliki hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu dan baik. Kepastian hukum

maksudnya adalah untuk menjamin kebutuhan masyarakat akan terpenuhi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam pelayanan publik. Pelayanan publik sesungguhnya untuk masyarakat, apa yang dibutuhkan masyarakat dalam hal pelayanan publik menjadi kewajiban bagi aparaturnya.

Akan tetapi, setiap masyarakat harus memperhatikan sistem dan tata cara menerima pelayanan publik pada instansi pemerintah tersebut. Artinya adalah saling mematuhi ketentuan dan peraturan yang berlaku dalam penerapan pelayanan publik tersebut.

Asas pelayanan publik yang tertera pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 4 dikatakan bahwa, penyelenggara pelayanan publik berasaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak, dan kewajiban ke profesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

### **c. Indikator Pelayanan Publik**

Dalam meningkatkan suatu pelayanan yang berkualitas setiap organisasi maupun instansi pemerintah harus memperhatikan aspek-aspek yang penting dalam melakukan suatu pelayanan publik agar dapat

berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Agar dapat memberikan pelayanan yang baik, pihak instansi harus memiliki kinerja yang baik juga, seperti memiliki kualitas agar dalam penyampaian informasi masyarakat akan mudah memahami informasi yang disampaikan oleh pegawai dan pegawai memiliki rasa tanggung jawab dalam hal tersebut.

#### 1. Fasilitas Penunjang (Supporting Facilities)

Fasilitas ini merupakan prasarana dan sarana fisik (infrastruktur) yang harus sudah tersedia sebelum sesuatu pelayanan publik tertentu dapat diselenggarakan atau ditawarkan kepada masyarakat.

#### 2. Barang dan Jasa Pelengkap (Complimentary Products/Services)

Barang dan Jasa yang dimaksud adalah barang atau material, bisa juga dokumen, maupun jasa-jasa lainnya yang harus disediakan, dibeli dan digunakan oleh masyarakat calon pengguna pelayanan publik sebagai pelengkap sebelum atau sesudah memperoleh pelayanan publik tertentu.

#### 3. Layanan Eksplisit (Explicit Services)

Layanan eksplisit adalah wujud nyata sebagai substansi atau inti manfaat dari pelayanan publik yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat.

#### 4. Manfaat Tersirat (Implicit Services)

Manfaat yang tersirat dalam pelayanan publik adalah manfaat yang secara psikologis dapat dirasakan oleh masyarakat secara ekstrinsik

dari suatu layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah.

### C. Kerangka Pikir

Penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu untuk mengetahui Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik. Jadi berdasarkan beberapa teori peneliti ingin menggunakan teori indikator kinerja berdasarkan UUD No.50 5/2014 12 Tentang Aparatur Sipil dan Negara yaitu: Profesionalisme, Proporsional, akuntabel, serta Efektif dan Efisien.

Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Pikir



#### **D. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Dinas perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan UUD No.50/2014 12 Tentang Aparatur Sipil dan Negara yaitu : Profesionalisme, Proporsional, Akuntabel, serta Efektif dan Efisien.

#### **E. Deskripsi Fokus Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian, maka dikemukakan deskripsi fokus penelitian yaitu:

- a. Profesionalisme, menyangkut antara kemampuan yang dimiliki oleh pegawai terhadap tanggungjawab yang diberikan serta kerjasama dalam menjalankan tugasnya di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu.
- b. Proporsional, artinya seimbang tidak membedakan antara satu dengan yang lain, menekankan perlunya keseimbangan antara tindakan atau kebijakan yang diambil pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu dalam menjalankan pelayanan.
- c. Akuntabel, artinya pegawai mampu memberikan pertanggungjawaban atas tindakan dan keputusan yang diambil dalam menjalankan tupoksi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu.
- d. Efektif, mencerminkan kemampuan untuk mencapai hasil yang diinginkan. dan Efisien, menekankan sumber daya yang optimal dalam mencapai

tujuan. Jadi dalam hal ini pegawai bertindak sesuai apa yang direncanakan serta mampu memanfaatkan apa yang ada pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian akan dilaksanakan berlangsung selama kurang lebih 2 (dua) bulan. Berlokasi Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu. Penentuan lokasi ini berdasarkan atas pertimbangan secara bijaksana bahwa peneliti memilih tempat penelitian tersebut dengan alasan karena peneliti tertarik untuk meneliti tentang Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bertujuan menjawab sebuah permasalahan secara mendalam dalam konteks waktu dan situasi yang bersangkutan, dilakukan secara wajar dan alami sesuai dengan kondisi objektif lapangan. Proses penelitian yang dimaksud antara lain; melakukan pengamatan terhadap narasumber, berinteraksi dengan mereka dan berupaya dalam memahami bahasa dan tafsiran mereka. Untuk itu peneliti harus terjun ke lapangan dengan waktu yang cukup lama.

##### **2. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian ini menggunakan tipe pendekatan studi kasus dimana data diperoleh dari pihak yang bersangkutan, melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dari berbagai cara pada dasarnya untuk saling melengkapi. Ada kalanya data yang diperoleh dari hasil wawancara belum lengkap, sehingga harus dicari lewat cara lain, seperti observasi maupun dokumentasi.

### **C. Sumber Data**

Menurut S.P Siagian dalam Harahap, (2020) sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengumpulan data dari penelitian :

#### **1. Data Primer**

Data primer ini diperoleh dari lapangan atau lokasi penelitian berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan observasi secara langsung dilapangan sesuai dengan objek penelitian tentang Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui tulisan berupa laporan, peraturan dan dokumen yang berkaitan dengan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan cara melakukan penelitian kepustakaan.

#### D. Informan Penelitian

Adapun informan dalam penelitian mengenai kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada dinas perpustakaan dan kearsipan di Kabupaten luwu yaitu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 3. 1 Informan Penelitian**

No	Nama Informan	Jabatan	Inisial
1.	Ir. H. Saiful Latief, ST., MM	Kepala dinas Perpustakaan dan Kearsipan	SL
2.	Ilham, S. SOs., MM	Bidang Layanan TIK dan kerjasama	IM
3.	Karmila Karim, ST., MSi	Kabid Bidang Pengembangan dan Pembinaan Pustakaaan	KK
4.	Hikmawan	Mahasiswa	HN
5.	Bambang Edi Kusumo	Pelajar	BEK

**Sumber : Peneliti**

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono dalam Harahap, (2020) adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan, disertai dengan pencatatan-pencatatan terhadap keadaan. Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung yang

berkaitan dengan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu. Teknik ini juga digunakan untuk mengetahui kesesuaian antara keterangan informan dengan kenyataan yang ada dilapangan.

## **2. Wawancara (Interview)**

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara bertanya secara langsung (berkomunikasi langsung) dengan informan sesuai dengan jenis data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Wawancara terstruktur dan bebas. Wawancara terstruktur dilakukan untuk mendapatkan identitas informan dan latar belakang,berhubungan dengan judul,pelaksanaan pengumpulan data di lapangan penelitian ini,peneliti menggunakan teknik wawancara yaitu teknik wawancara terbuka yang dimana wawancara berlangsung jujur,akrab dan penuh kekeluargaan.Hal ini membantu peneliti untuk mengetahui Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu.

## **3. Dokumen/Arsip**

Teknik dokumentasi ini dipergunakan untuk melengkapi teknik observasi dan wawancara sekaligus menambah keakuratan, kebenaran data atau informasi yang dikumpulkan dari bahan-bahan dokumentasi yang ada dilapangan seperti dokumen profil pengurus koperasi, dan dokumen kerja

sama atau pengelola koperasi dengan mitra bisnis yang dapat dijadikan bahan dalam pengecekan keabsahan data.

## **F. Teknik Analisa Data**

Menurut Sugiyono, (2015) teknik analisis data adalah langkah yang dilakukan untuk mengelolah data, dimana data yang diperoleh , dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa dan menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Adapun teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

### **1. Reduksi Data (Data Reduction)**

Reduksi data dalam penelitian ini ialah peneliti merangkum, memilih hal-hal yang penting sesuai dengan focus penelitian, dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data.

### **2. Penyajian Data (Data Display)**

Setelah data direduksi oleh peneliti, maka selanjutnya peneliti menyajikan data kedalam bentuk yang lebih sederhana seperti uraian ringkas, table informan, dan gambar kerangka fikir, dengan demikian penyajian data akan sangat memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami oleh peneliti.

### 3. Penarikan Kesimpulan / verifikasi (Conclusion Drawing)

Pada tahap ini peneliti akan memperoleh kesimpulan yang tentative, kaku, dan meragukan, sehingga kesimpulan tersebut perlu untuk diverifikasi, kesimpulan yang ditulis oleh peneliti senantiasa diverifikasi selama penelitian berlangsung, agar kesimpulan yang dihasilkan tidak diragukan dan dapat dipercaya.

#### G. Pengabsahan Data

Menurut Sugiyono, (2015) salah satu cara paling penting dan mudah dalam uji keabsahan hasil penelitian adalah dengan melakukan data triangulasi, teknik pengumpulan data triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang yang telah ada. Pada penelitian ini peneliti menggunakan tiga macam triangulasi diantaranya yaitu :

##### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah membandingkan dengan cara mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda, misalnya, misalnya membandingkan dengan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan antara apa yang dikatakan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi, dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

## **2. Triangulasi Teknik**

Triangulasi Teknik yaitu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

## **3. Triangulasi Waktu**

Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu yang berbeda.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu.**

##### **1. Sejarah singkat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu.**

Berdasarkan undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Nomor 84 tahun 2000 tentang pedoman Organisasi Perangkat Daerah, maka organisasi dan tata kerja kantor perpustakaan Luwu dibentuk berdasarkan peraturan Daerah Kabupaten Luwu Nomor 7 tahun 1997. Diawali dari Perda No.7 tahun 1997 tentang perlu ditata kembali sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku agar pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan khususnya dibidang perpustakaan terutama menghadapi masa depan yang lebih kompetitif. Peraturan Daerah ini merupakan landasan hukum pembentukan organisasi dan tata kerja kantor perpustakaan umum. Kemudian pada tahun 2001, tepatnya tanggal 26 april 2001 Bupati secara resmi mensahkan Peraturan Daerah Kabupaten Luwu Nomor 9 tahun 2001 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Keraj Kantor Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Luwu.

Dalam Perkembangannya, sebelum tahun 2017 (2001 hingga 2016), status kelembagaan Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu adalah kantor (Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten

Luwu), dengan tingkat eselonisasi perangkat daerah Eselon III-a. Kemudian pada tanggal 4 Januari 2017, diresmikan oleh Bupati Luwu menjadi lembaga dinas daerah (Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu), dengan *grade type* A (tingkat eselonisasi perangkat daerah Eselon II-b), yang menangani urusan wajib Pemerintah Kabupaten Luwu dibidang Perpustakaan dan Kearsipan Daerah.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu, adalah salah satu Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Luwu yang keberadaannya dilegalisasi dengan Peraturan Daerah Kabupaten Luwu Nomor 7 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Luwu. Penetapan nomenklatur Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu Nomor 7 tahun 2016, mengacu pada undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan undang-undang Nomor 9 tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.

Sewaktu status kelembagaan masih kantor, struktur organisasi Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu terdiri dari 1 (satu) orang Kepala Kantor (Eselon III-a), 1 (satu) orang Kepala Sub Bagian Tata Usaha (Eselon IV\_a), 3(tiga) orang Kepala Seksi (Eselon IV-a), Pejabat Fungsional (Pustakawan dan Arsiparis) dan sejumlah staf. Setelah menjadi Dinas, Struktur organisasi Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu

terdiri dari 1 (satu) orang Kepala Dinas (Eselon II-b), 1 (satu) orang Sekretaris (Eselon III-a), 4 (empat) orang Kepala Bidang (Eselon III-b), 4 (empat) orang Kepala Bidang (Eselon III-b), 3 (tiga) orang Kepala Sub Bagian (Eselon IV-a), 12 (dua belas) orang Kepala Seksi (Eselon IV-a), Pejabat Fungsional (Pustakawan dan Arsiparis) dan sejumlah Staf. Setelah itu terjadi lagi perubahan struktur organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu yaitu terdiri 1 (satu) orang Kepala Dinas (Eselon II-b), 1 (satu) orang Sekretaris (Eselon III-a), 4 (empat) orang Kepala Bidang (Eselon III-b), 3 (tiga) orang Kepala Sub Bagian (Eselon IV-a), Pejabat Fungsional (Pustakawan dan Arsiparis) dan sejumlah Staf.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu saat ini masih dibawah pimpinan Kepala Dinas yakni Ir. H. Saiful Latief, ST., MM dan terdapat sumber daya manusia meliputi PNS berjumlah 37 orang dan Non PNS berjumlah 44 orang. Pada tahun 2023 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu telah berpindah gedung yang jauh lebih baik dari gedung sebelumnya. Gedung ini memang dibangun untuk mengikuti perkembangan perpustakaan yang berbasis otomatis sehingga dapat memberikan pelayanan secara maksimal. Gedung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu berada di lokasi strategis dengan 3 lantai yang terdiri dari lantai pertama digunakan untuk perpustakaan anak, lantai 2 perpustakaan umum dan lantai 3 berbagai macam ruangan fasilitas.

## **2. Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu**

Demi optimalisasi capaian hasil pelaksanaan tugas, pokok, fungsi dan kewenangan berdasarkan Peraturan Bupati Luwu Nomor 12 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Jabatan dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Luwu, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu menetapkan visi dan misi, yaitu:

**a. Visi**

Terwujudkan masyarakat yang cerdas melalui pelayanan perpustakaan dan arsip.

**b. Misi**

- 1). Menciptakan dan meningkatkan kebiasaan membaca anak usia dini.
- 2). Meningkatkan pelayanan bagi pengguna koleksi perpustakaan dan arsip.
- 3). Meningkatkan kegiatan perpustakaan dan arsip untuk menumbuh kembangkan minat baca masyarakat.
- 4). Meningkatkan sarana dan prasarana perpustakaan dan arsip.
- 5). Meningkatkan SDM bagi pengelola perpustakaan dan arsip.

### **3. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu**

Adapun susunan struktur organisasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu sebagai berikut:

a. Kepala Dinas.

b. Sekretaris.

1). Kasubag Program.

2). Kasubag Umum, Kepegawaian dan Hukum.

3). Kasubag Keuangan.

c. Kabid Deposit, Akusisi dan Pengolahan Bahan Pustaka.

1). Pustakawan

2). Staf

d. Kabid Layanan, TIK dan Kerja Sama.

1). Pustakawan

2). Staf

e. Kabid Pengembangan Sumber Daya Perpustakaan

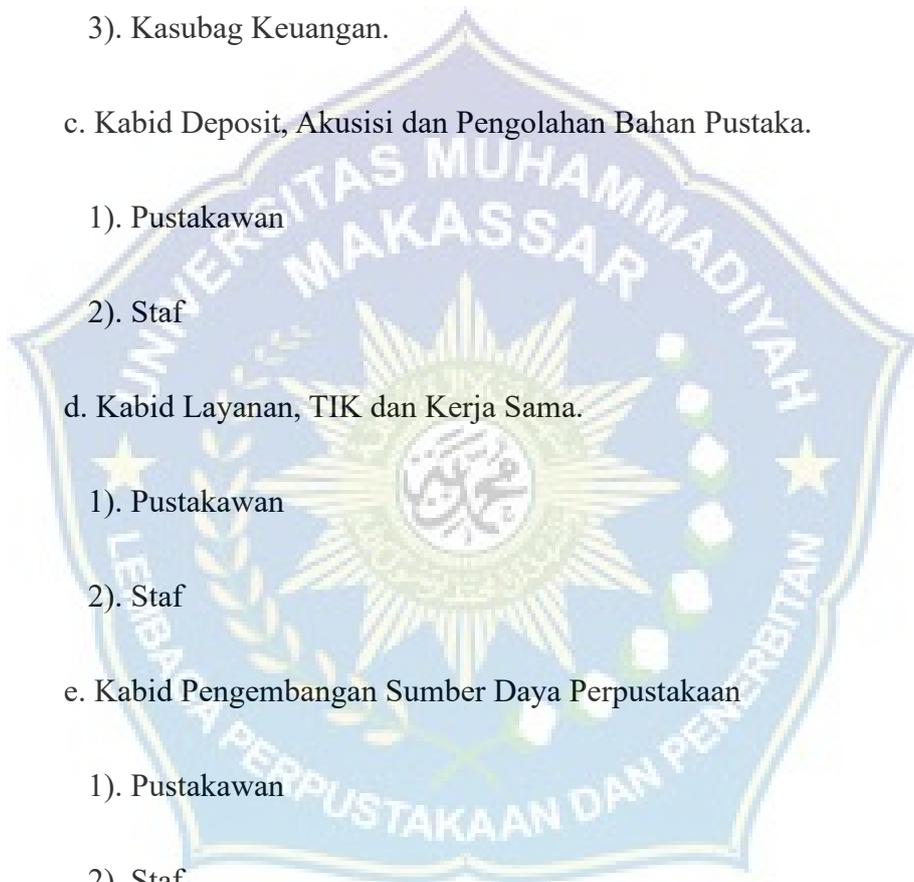
1). Pustakawan

2). Staf

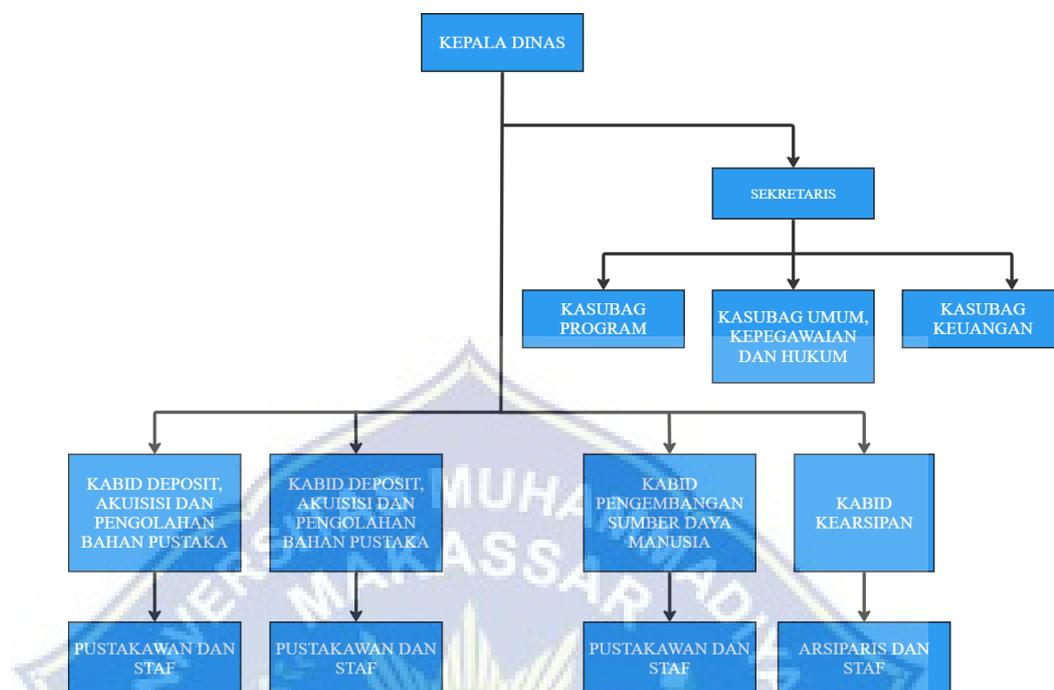
f. Kabid Kearsipan

1). Kearsipan

2). Staf



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi



**Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu**

#### 4. Sarana dan Prasarana Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu.

Sarana dan Prasarana menjadi hal yang utama dalam perpustakaan karena dapat menunjang kelancaran kegiatan-kegiatan perpustakaan agar berjalan dengan baik. Untuk itu, setiap perpustakaan harus menyediakan sarana dan prasarana yang memadai agar perpustakaan dapat menjalankan fungsinya dan memberikan layanan yang baik dan berkualitas kepada pemustaka. Adapun sarana dan prasarana di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu sebagai berikut:

**Tabel 4. 1: Sarana dan Prasarana Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu.**

No	Nama Barang	Jumlah
1.	Computer	8
2.	Scanner	1
3.	Printer	5
4.	Televisi	3
5.	CCTV	14
6.	Wi-fi	3
7.	Penitipan barang (Loker)	4
8.	Rak Kayu	12
9.	Rak Majalah dan Surat Kabar	4
10.	Rak Besi	10
11.	Kursi Tamu	3
12.	AC	18
13.	Meja Resepsionis	2
14.	Meja Baca	30
15.	APAR (Alat Pemadam Api Ringan)	3
16.	Alat Tanda Bahaya	3
17.	Lemari Koleksi Referensi	5
18.	Kursi Baca	25

**Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten luwu**

## 5. Jumlah Koleksi Buku Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan

### Kabupaten Luwu.

#### A. Koleksi Umum

**Tabel 4. 2 Koleksi Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan**

#### Kabupaten Luwu

No	Koleksi Buku	Jumlah Judul	Jumlah Eksampler
1.	1000 (Karya Umum)	1.080	3.699
2.	100 (Filsafat dan Psikologi)	1.000	2.786
3.	200 (Agama )	2.300	6.792
4.	300 ( Ilmu-ilmu Sosial )	2.611	8.457
5.	400 (Bahasa )	1.002	3.195
6.	500 ( Ilmu Alam Dan Matematika)	2.243	6.471
7.	600 ( Teknologi dan Terapan )	2.831	8.997
8.	700 (Kesenian dan Olahraga )	1.170	4.287
9.	800 ( Kesusastraan )	1.043	3.114
10.	900 ( Geografi, Sejarah dan Biografi )	2.032	4.584
<b>Total</b>		<b>17.312</b>	<b>52.382</b>

**Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu**

Berdasarkan tabel tersebut jenis koleksi buku yang disediakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu disusun berdasarkan subjek menurut klasifikasi *Dewey Decimal Classification* (DDC) yang dikelompokkan menjadi 10 bagian yang dibagi berdasarkan persepuluhan klasifikasi masing-masing disiplin ilmu yang jumlah judulnya sebanyak 17.312 dan jumlah eksampler 52.382. Koleksi buku disusun sesuai dengan persepuluhan klasifikasi *Dewey Decimal Classification* (DDC) bertujuan untuk mempermudah pemustaka dalam mencari atau menemukan bahan pustaka yang diinginkan.

#### B. Koleksi Referensi

**Tabel 4.3 Koleksi Referensi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu**

No	Koleksi Referensi	Jumlah Judul
1.	Kamus	15
2.	Ensiklopedia	150
3.	Bibliografi	5
4.	Katalog	1
5.	Biografi	3
6.	Statistik	1
7.	Atlas	3
8.	Globe	2

### **Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu**

Berdasarkan tabel tersebut, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu memiliki berbagai jenis koleksi referensi seperti kamus, ensiklopedia, katalog, biografi, statistik, atlas dan globe yang jumlah judulnya sebanyak 180. Koleksi Referensi disimpan ditempat yang berbeda dengan koleksi umum karena koleksi referensi hanya dapat dibaca ditempat, tidak dapat dipinjam atau dibawa pualang.

### **5. Jam Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu**

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabuapten Luwu membuka layanan setiap hari Senin-Kamis pukul 07.30-16.00 WITA, hari Jum'at pikul 07.30-16.30 WITA dan hari sabtu, minggu dan hari libur Nasional Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu tutup. Berikut ini tabel yang menunjukkan jadwal pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu:

**Tabel 4.4 Jam Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu**

<b>Hari</b>	<b>Jam Pelayanan</b>
Senin – Kamis	07.30 – 16.00 WITA
Jum'at	07.30 – 16.30 WITA
Sabtu, Minggu dan Hari Libur Nasional	Tutup

**Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabuapten Luwu**

## 6. Tata Tertib Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu

Untuk Menciptakan kenyamanan dan ketertiban bersama, diharapkan kepada pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu mematuhi tata tertib sebagai berikut :

1. Menitipkan barang bawaan yang berupa tas (termasuk tas laptop), kantung plastik, jaket dan semacamnya ditempat yang telah disediakan.
2. Barang-barang berharga seperti HP, uang, laptop, emas, berkas penting sebaiknya tidak dititip, kehilangan barang berharga bukan tanggung jawab kami.
3. Wajib mengisi daftar pengunjung pada computer atau peralatan lain yang telah disediakan.
4. Memberikan kesempatan pada petugas perpustakaan untuk memeriksa buku/barang bawaan apabila diperlukan.
5. Bagi pengunjung yang merokok, makan dan minum disediakan ruang/lantai tertentu dengan tepat memperhatikan kebersihan.
6. Pengunjung tidak di perkenankan merobek atau merusak koleksi perpustakaan.
7. Menjaga kebersihan dan keberadaan fasilitas serta semua koleksi perpustakaan.
8. Bersikap sopan dan saling menghargai kepada petugas dan sesama pengunjung perpustakaan.
9. Mematuhi peraturan peminjaman koleksi yang berlaku.
10. Meletakkan yang sudah dibaca di atas meja.

11. Apabila kartu anggota perpustakaan rusak/hilang, penggantian kartu akan dibebankan biaya administrasi sebesar Rp. 10.000.

## **B. Hasil Penelitian**

Keberadaan perpustakaan di tengah-tengah masyarakat sangat mendukung dalam peningkatan pengetahuan umum pada masyarakat karena, perpustakaan berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat serta memperoleh ilmu pengetahuan tanpa harus memberikan pelayanan yang kurang efektif dan efisien. Perpustakaan umum bergerak di lembaga pemerintah dan dibawah naungan dan tanggung jawab kepala daerah (Bupati). Sehingga dapat dikatakan bahwa perpustakaan umum mempunyai peran yang strategis dalam mencerdaskan kehidupan bangsa.

Permasalahan yang ada pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Luwu yaitu kurangnya sumber daya manusia yang mengakibatkan berkurangnya minat baca pada masyarakat sehingga dari pihak pemerintah dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten luwu melakukan berbagai cara untuk meningkatkan minat baca masyarakat seperti, melakukan sosialisasi ke sekolah-sekolah, menyediakan perpustakaan keliling, dan memberikan akses internet secara free kepada pengunjung perpustakaan.

Melihat perkembangan dari adanya perpustakaan ini, pelajar/mahasiswa memiliki tempat membaca dalam meningkatkan pengetahuan dan memiliki tempat untuk mencari literatur-literatur yang diperlukan, serta dapat mengakses informasi melalui internet. Dari beberapa

pengunjung perpustakaan seperti pelajar/mahasiswa yang diwawancarai oleh penulis mengatakan bahwa mereka sangat terbantu dengan adanya perpustakaan ini.

### **1. Profesionalisme.**

Profesionalisme adalah kemampuan aparat dalam menguasai tugasnya didasari oleh keterampilan serta memiliki sikap yang positif dalam melaksanakan serta mengembangkan mutu karyanya. Profesionalisme menyangkut antara kemampuan yang dimiliki oleh pegawai terhadap tanggung jawab yang diberikan, terpenuhinya kecocokan antara kemampuan dan tanggung jawab mewujudkan terbentuknya aparatur yang profesional. Dengan adanya profesionalisme, kinerja individu secara langsung akan berpengaruh terhadap pemberian kualitas pelayanan. Untuk bisa melihat bagaimana Profesionalisme pegawai dalam menjalankan tupoksinya pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu, Penulis mewawancarai bapak Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu yang mengatakan:

“Jadi kita selaku ASN dalam melayani masyarakat itu berorientasi pada akhlak, apa itu akhlak? yang pertama itu a: akuntabel, apa yang kita laksanakan bias kita pertanggung jawabkan, k: kompeten, tentu dalam melaksanakan tugas itu harus mempunyai kemampuan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing dan harus mempunyai kemampuan, h: humanis, dalam bekerja itu harus ada harmonisasi baik harmonisasi antara pegawai itu sendiri termasuk harmonisasi dengan yang dilayani masyarakat yang datang berkunjung, l: loyalitas setiap tugas dan fungsi yang diberikan harus dilaksanakan baik-baik apa yang diperintahkan oleh pimpinan selama itu sesuai dengan aturan dan ketentuan, a: Aduktif kita harus peka terhadap apa yang dibutuhkan oleh masyarakat baik yang datang di sini apasih yang diperlukan

termasuk kenyamanan kemudian harus k: kolaborasi, harus ada kerjasama antara bidang satu dengan bidang” (Hasil wawancara: SAL 15 Januari 2024).

Berdasarkan jawaban yang diberikan oleh SAL diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Luwu menerapkan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung menggunakan metode akhlak. Di mana akhlak ini meliputi Akuntabel, artinya apa yang dilaksanakn oleh pegawai perpustakaan dan kearsipan dapat di pertanggungjawabkan. Kompeten, yaitu dalam menjalankan tugas pegawai perpustakaan dan kearsipan mempunyai kemampuan yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung. Humanis, terdapat adanya harmonisasi antara pegawai perpustakaan dan kearsipan dengan pengunjung yang datang di perpustakaan. Loyalitas pegawai perpustakaan dan kearsipan dalam melaksanakan tugas yang diberikan sesuai dengan ketentuan dan aturan yang berlaku. Aduktif yaitu memperhatikan kenyamanan dan kebutuhan pengunjung yang datang di perpustakaan. Dan yang terakhir adalah Kolaborasi, di mana terjalinnya kerjasama antara bidang yang satu dengan yang lain sehingga tercapainya pelayanan yang baik kepada masyarakat/pengunjung.

Dan kemudian diperjelas oleh informan kedua bidang layanan TIK dan kerjasama yang menyatakan bahwa:

“Jadi kalau menurut kami professional itu adalah sesuai dengan kompetensi masing-masing, jadi misalnya di dinas perpustakaan itu salah satunya misalnya menjadi pustakawan dia harus mempunyai

basic pendidikan di bidang perpustakaan jadi diharapkan nanti ketika dia melakukan pekerjaan dia paham serta bertanggungjawab atas tupoksinya di perpustakaan ini” (Hasil wawancara : IM 11 Januari 2024).

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai dalam menjalankan tugasnya harus sesuai dengan kompetensi masing-masing serta menjalankan tanggung jawabnya, diharapkan dalam setiap bidang yang ada di dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten luwu sesuai dengan basic pendidikan yang dimiliki sehingga tau apa yang menjadi tupoksinya.

Agenda yang dilaksanakan pada bidang layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu setiap harinya yaitu memberikan pelayanan perpustakaan keliling ke sekolah dan masyarakat umum atau tempat umum, melayani pengunjung yang datang baik untuk membaca maupun untuk kegiatan lain seperti penelitian dan kunjungan rombongan,serta memberikan pelayanan bagi kunjungan institusi seperti TK dan PAUD untuk menggunakan fasilitas perpustakaan ibu dan anak.

Gambar 4. 2 Resepsionis Umum Dinas Perpustakaan



Kemudian pernyataan oleh kepala bidang pengembangan dan pembinaan perpustakaan kabupaten luwu yang menyatakan bahwa:

“Dalam penilaian efektifitas pelayanan kepada masyarakat itu ada namanya nilai sakip, jadi di dalam sakip itu ada beberapa laporan termasuk, penilaian kinerja layanan kepada masyarakat dalam satu tahun, dilengkapi dengan beberapa dokumen” (Hasil wawancara: KK 8 Januari 2024).

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam pemberian pelayanan sudah ada masing-masing bidang yang bertugas di dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaen luwu, dalam melakukan pelayanan pegawai di nilai melalui SAKIP ( Sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah) dimana harus mencantumkan laporan kinerja yang dilakukan termasuk dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat dilengkapi dengan beberapa dokumen penunjang yang ada.

Adapun hasil wawancara penulis dari pengunjung dinas perpustakaan dan kerasipan kabupaten luwu yaitu:

“Menurut saya sebagai pengunjung di perpustakaan dan kearsipan professional pegawai sudah cukup bagus dan memuaskan karena mereka melayani kami dengan sangat baik, ramah, dan juga mereka melayani kami dengan respon yang cepat, jika dilihat dari kinerja pegawai di perpustakaan ini saya merasa mereka sudah bekerja dengan tugasnya masing-masing” (Hasil wawancara: HN 12 januari 2024).

Dari hasil wawancara di atas dengan salah satu pengunjung perpustakaan dapat disimpulkan bahwa professional dari pegawai dinas perpustakaan dan kearsipan di Kabupaten Luwu sudah sangat memuaskan karena mereka melayani masyarakat dengan respon yang baik dan

melayani masyarakat secara teliti. Pegawai dinas perpustakaan dan kearsipan juga memiliki etika yang baik kepada pengunjung karena mereka melayani pengunjung dengan sangat ramah dan tertib.

Jawaban di atas serupa dengan hasil wawancara dengan pengunjung yang lainnya yaitu sebagai berikut:

“saya sudah menganggap profesionalisme pegawai di sini dalam melayani sudah cukup bagus karena kalau pegawai di sini melihat ada pengunjung yang kesusahan mencari buku mereka membantu dan memberi arahan” (Hasil wawancara: BEK 12 Januari 2024).

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup bagus di lihat dari pegawai yang bertugas membantu pengunjung dalam mencari buku yang dibutuhkan sehingga pengunjung dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten luwu tidak kesusahan dalam mencari buku yang diperlukan.

Dari keseluruhan jawaban yang diberikan oleh informan di atas dapat penulis simpulkan bahwa profesionalisme pegawai pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu sudah efektif dilihat dari kemampuan pegawai dalam menjalankan tupoksinya sudah baik, hal ini didukung oleh keterampilan dan sikap yang di miliki dari pegawai di mana pegawai yang ada ditempatkan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki serta menyadari tanggungjawabnya sehingga dapat memberikan pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan dan kenyamanan kepada masyarakat ketika berkunjung di dinas perpustakaan dan kerarsipan Kabupaten Luwu.

## 2. Proporsional

Proporsional merupakan memberikan pengakuan terhadap hak, peluang dan kesempatan yang sama kepada masyarakat yang ada, proporsional di sini harus bersifat seimbang di mana tidak membedakan antara yang satu dengan yang lain. Prinsip proporsionalitas menekankan perlunya keseimbangan antara tindakan atau kebijakan yang diambil dan tujuan yang ingin dicapai. Artinya, langkah-langkah yang diambil harus sebanding dengan sasaran yang diinginkan, tanpa adanya tindakan yang berlebihan atau kurang. Dalam hal ini pegawai dituntut untuk menentukan proporsional dalam memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan dan kearsipan, maka penulis mewawancarai kepala dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten luwu yang mengatakan bahwa:

“Tentu ada namanya asas umum penyeimbangan termasuk dalam kita melaksanakan kegiatan itu ada namanya SOP (standar operasional) ada tahapan ada aturan-aturan mana yang harus kita lakukan dulu dan seterusnya untuk mencapai tujuan, tujuannya yang diinginkan tentu ada tindakan-tindakan, tindakan-tindakan itu yang ada dalam standar operasional pelaksanaan disamping ya penjabaran daripada tugas pokok dan fungsi masing-masing” (Hasil Wawancara: SAL 15 Januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa proporsional pegawai dalam memberikan pelayanan dilaksanakan

sesuia dengan standar oprasional yang ada pada dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten luwu, tindakan-tindakan yang dilakukan sesuai dengan tupoksi yang ada pada masing-masing pegawai.

Hal yang sama dilontarkan oleh informan kedua bidang layanan TIK dan kerjasama yang menyatakan bahwa:

“Jadi khususnya di bidang perpustakaan layanan proporsional itu sudah diatur berdasarkan perbidang jadi di bidang itu sudah ada tupoksi masing-masing supaya tidak ada tumpang tindih antara bidang satu dengan yang lain, jadi proporsional itu berdasarkan tupoksi masing-masing sehingga diharapkan pelayanan pengunjung atau pengguna perpustakaan itu lebih maksimal begitu” (Hasil Wawancara : IM 11 Januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa dalam memaksimalkan pelayananyang diberikan, pegawai melaksanakan tugasnya berdasarkan tupoksi masing-masing sehingga tidak terjadi tumpang tindih antara bidang satu dengan bidang yang lain di dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten luwu.

Kemudian pernyataan oleh kepala bidang pengembangan dan pembinaan perpustakaan kabupaten luwu yang menyatakan bahwa:

“Proporsional kami seperti itu,memberikan pelayanan yang terbaik jadi buku-buku sebisanya kami, menyediakan buku-buku yang memang dibutuhkan oleh masyarakat sesuai dengan apa yang memang mereka butuhkan,jadi terkadang kalau kita ingin menambah koleksi buku di perpustakaan itu kita survei-survei dulu ke sekolah, masyarakat ,bikin kousioner yang kami jadikan acuan untuk memenuhi sesuai kebutuhan masyarakat” (Hasil Wawancara: KK 8 Januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu sudah memaksimalkan pelayanan yang ada, salah satunya melakukan survei apa yang menjadi kebutuhan dari pengunjung perpustakaan.

“Dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna kami menyediakan kotak saran, supaya masyarakat atau pengunjung bisa memberikan saran atau masukan termasuk kuesioner tingkat kepuasan layanan itu dari situ kita bisa evaluasi apa saran dan masukan yang akan diperbaiki kedepannya.” (Hasil Wawancara: SAL 15 Januari 2024).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu menyediakan kotak saran, kotak saran tersebut sebagai acuan evaluasi dalam penyediaan layanan kedepannya.

Kemudian, berikut ini adalah hasil wawancara dengan salah satu pengunjung dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten luwu yang mengatakan bahwa:

“Dalam hal pelayanan yang saya dapatkan selama berkunjung di perpustakaan ini sudah cukup baik, penyediaan buku yang cukup lengkap ditambah dengan kenyamanan suasana yang ada di perpustakaan ini” (Hasil Wawancara: HN 13 Januari 2024).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pengunjung merasa puas dengan pelayanan yang ada di dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten luwu dimana dalam hal hal penyediaan buku yang dibutuhkan oleh pengunjung sudah tersedia lengkap dan nyaman dari suasana serta pelayanan yang ada.

Gambar 4. 3 Suasana Dinas Perpustakaan dan Kearsipan



Selanjutnya jawaban dari informan kedua pengunjung yang memberikan pernyataan yang serupa yang mengatakan bahwa:

“Hal yang membuat saya sering datang ke perpustakaan ini karena penyediaan bukunya lengkap sehingga saya mudah mencari referensi buku-buku pelajaran yang saya butuhkan dan lokasi perpustakaan tidak jauh dari rumah saya dan saya merasa nyaman membaca dan mengerjakan tugas di perpustakaan ini” (Hasil Wawancara: BEK 4 Januari 2024).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa penyediaan buku yang memadai dapat membantu pengunjung dalam mencari referensi untuk pembelajaran sehingga menjadi nilai plus tersendiri pada dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten luwu.

Dari keseluruhan jawaban yang diberikan oleh informan di atas dapat penulis simpulkan bahwa proporsional pegawai pada dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten luwu sudah berjalan cukup baik dilihat dari jawaban informan mengenai terstrukturnya pelayanan yang

ada, pengadaan buku yang memadai sehingga memudahkan pengunjung dalam mencari referensi dan mengembangkan literasi serta menciptakan kenyamanan bagi pengguna perpustakaan yang datang berkunjung disamping itu penyediaan kotak saran sebagai acuan evaluasi kedepannya dalam penyediaan layanan yang ada..

### 3. Akuntabel

Akuntabel merujuk pada kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atas tindakan dan keputusan. Suatu entitas atau individu dianggap akuntabel jika dapat menjelaskan dan memberikan alasan terkait tindakan atau kebijakan yang diambil. Elemen kunci dalam mencapai akuntabel adalah transparansi, pelaporan, dan tanggung jawab. Dalam konsepnya akuntabel menekankan pada pentingnya transparansi dalam kinerja serta kewajiban seseorang dalam mempertanggungjawabkan pekerjaan dan tanggungjawabnya. Memastikan Setiap keputusan dan tindakan yang diambil pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten luwu dapat dipertanggungjawabkan secara transparan. Maka dari Itu penulis melakukan wawancara pada Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu yang mengatakan bahwa:

“Setiap persoalan atau masalah yang ada itu karena punya kekurangan punya kelebihan, sebelum kita melakukan tindakan kita mengidentifikasi dulu persoalannya apa, apa masalahnya, setelah itu ada alternatif pemecahan masalah, untuk memecahkan masalah tersebut mungkin ada alternatif apa saja untuk menyelesaikan masalah- masalah itu kemudian kita memilih mana yang terbaik untuk memecahkan persoalan itu setelah itu dilaksanakan sesuai dengan yang kita putuskan kemudian dievaluasi kembali apa efektif tidaknya

keputusan yang diambil, harus ada evaluasi” (Hasil Wawancara: SAL 15 Januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa akuntabel dalam kinerja pegawai yang ada dilaksanakan dengan melakukan tindakan identifikasi masalah yang terjadi, dari hasil identifikasi itu kemudian dilakukan alternatif pemecahan masalah yang ada tetapi itu tidak serta merta sekedar dilakukan akan tetapi akan dilaksanakan evaluasi kembali jika alternatif yang diberikan kurang efektif, dalam pengambilan keputusan ini dilakukan secara terbuka dimana pegawai bisa menyuarakan apasaja ide-idenya.

Dalam evaluasi kinerja pegawai pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Luwu ada namanya SKP atau biasa disebut sasaran kinerja pegawai, dalam SKP terdapat perencanaan, target serta waktu yang dibutuhkan dalam mencapai target sesuai dengan rencana yang ada, dari SKP kita bisa menilai kinerja termasuk kedisiplinan waktu serta kedisiplinan dalam menjalankan tugas.

Gambar 4. 4 Rapat Evaluasi



Hal yang sama dilontarkan oleh informan kedua bidang layanan TIK dan kerjasama yang menyatakan bahwa:

“Berkaitan dengan pelayanan publik itu kita memang harus transparan jadi transparan ini dalam hal pemberian layanan, misalnya layanan itu memang diperuntukan untuk masyarakat umum ya diberikan ke masyarakat umum, terus transparansi ini adalah bagaimana kita mempertanggung jawabkan apa yang menjadi bidang kita, inikan sudah ada SOP (standar oprasional) jadi kita berdasarkan, kita jalan sesuai dengan SOP yang ada begitu” (Hasil Wawancara : IM 11 Januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas maka dapat disimpulkan bahwa Pemberian layanan yang ada bersifat transparansi, sesuai dengan standar oprasional yang ada, mempertanggungjawabkan apa yang menjadi tugas pegawai dalam menjalankan pelayanannya di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu.

Kemudian pernyataan oleh kepala bidang pengembangan dan pembinaan perpustakaan kabupaten luwu yang menyatakan bahwa:

“Jadi setiap keputusan itu mau dari tingkat bawah dari kami sebagai pemegang kebijakan yang ada seperti saya sebagai kepala bidang kalau masalah transparan keputusan , setiap kegiatan kitakan kerjasama kalau pun ada kendala kita melakukan musyawarah, bagaimana mencari titiknya, setiap ada kegiatan yang kita lakukan harus dengan prosedur yang berlaku tidak boleh keluar dari aturan , tetapi kita harus transparan ketika ada sedikit kendala,kita harus berkonsultasi ke kepala dinas kegiatan ini seperti apa, kegiatan yang ada di setiap bidang harus sepengetahuan pimpinan kami, jadi kalau pimpinan kami bilang harus begini berarti harus seperti itu selama tidak keluar dari aturan atau prosedur yang berlaku,jadi semua kegiatan tidak ada yang disembunyi, terawatt dengan baik, masyarakat yang ada di dinas perpustakaan mengetahui apa saja kegiatan yang akan berlangsung sepengetahuan pimpinan kami dan setiap keputusan

yang kami lakukan dapat di pertanggung jawabkan” (Hasil Wawancara: KK 8 Januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas maka dapat disimpulkan bahwa dalam setiap pengambilan kebijakan yang ada pada setiap bidang pasti melewati proses musyawarah bersama dengan anggotanya, setiap keputusan yang diambil melewati persetujuan dari kepala dinas jika dilihat dari pernyataan tersebut setiap keputusan sangat transparansi dan tidak ada yang ditutupi.

Kemudian jawaban yang dilontarkan oleh bidang layanan TIK dan kerjasama yang menyatakan bahwa:

“Dalam evaluasi kinerja pegawai ,setiap bulan itu ada SKP ( Sasaran Kinerja Pegawai dari SKP itu ada kegiatan atau target yang dicapai terdapat SKP tahunan ,jadi setiap pegawai mempunyai sasaran kinerja sebagai pengukur kinerja pegawai.” (Hasil Wawancara : IM 11 Januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas maka dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan evaluasi kinerja pegawai ada dua tahap yaitu bulan dan tahun. Laporan tersebut berbentuk SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) yang berfungsi melihat target yang telah dicapai oleh setiap pegawai atau bidang yang ada.

Adapun hasil wawancara dengan salah satu informan pengunjung yang mengatakan bahwa:

“Saya tidak begitu mengerti mengenai akuntabilitas perpustakaan, tapi jika saya menilai secara kasar, menurut saya akuntabilitasnya sudah

bagus. Adapun, mengenai kegiatan sehari-hari, saya menilai berdasarkan kebiasaan apa yang mereka lakukan disaat luang ataupun sembari kerja, seberapa harmonis hubungan antar sesama pekerja di perpustakaan, serta bagaimana kegiatan mereka tidak mengganggu pekerjaan mereka ataupun orang lain” (Hasil Wawancara: BEK 4 Januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas maka dapat disimpulkan bahwa akuntabel yang dijalankan di Dians Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Luwu Sudah dijalankan dengan baik dilihat dari jawaban informan yang mengantakan akuntabilitas yang ada sudah baik dapat dilihat dari harmonisasi pegawai dalam bekerja dan melakukan pelayanan yang ada.

Jawaban lainnya dari salah satu pengunjung Dians Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten luwu yang mengatakan bahwa:

“Yang saya lihat di sini setiap pegawai sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan tupoksi dan tanggung jawab yang mereka punya pada setiap bidang, transparansi dari setiap kegiatan yang ada seperti pada kegiatan apa saja yang akan dijalankan diperpustakaan” (Hasil Wawancara: HN 12 Januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pegawai pada Dinas Perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Luwu dapat mempertanggungjawabkan apa yang menjadi tanggung jawabnya, menjalankan tupoksinya dengan baik dan transparansi pada setiap kegiatan yang ada.

Dari keseluruhan jawaban yang diberikan oleh informan di atas dapat penulis simpulkan bahwa akuntabel pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu Sudah dijalankan dengan baik, dapat dilihat

dari jawaban informan mengenai transparansi pada setiap kegiatan yang ada di perpustakaan, setiap kegiatan yang akan dilaksanakan diketahui oleh seluruh pegawai yang ada. Setiap keputusan yang ada diambil dari hasil musyawarah bersama, Pemberian layanan yang ada bersifat transparansi, sesuai dengan standar operasional yang ada, serta mempertanggungjawabkan apa yang menjadi tugas pegawai melalui rapat SKP (sasaran kinerja pegawai) dalam menjalankan pelayanannya di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu.

#### **4. Efektif dan Efisien**

Efektif mencerminkan kemampuan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Sebuah kebijakan atau tindakan dianggap efektif jika mampu mencapai tujuan yang ditetapkan dengan cara yang paling tepat. Evaluasi reguler diperlukan untuk memastikan bahwa metode yang digunakan masih sesuai dan hasil yang diinginkan tetap tercapai. Efisiensi menekankan penggunaan sumber daya yang optimal dalam mencapai tujuan. Suatu sistem dianggap efisien jika mampu mencapai hasil maksimal. Strategi atau inovasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas serta efisien dalam memenuhi kebutuhan pengguna Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Luwu.

Maka dari Itu penulis melakukan wawancara pada bidang layanan TIK dan kerjasama Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu yang mengatakan bahwa:

“Masing-masing bidang mempunyai tupoksi, mereka melakukan pelayanan berdasarkan tupoksi yang ada, sehingga dengan mengikuti tupoksi itu diharapkan standar pelayanan secara maksimal, dari segi waktu, kualitas pelayanan serta percepatan pelayanan.” (Wawancara: IM 11 Januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pegawai pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan efisiensi dalam memberikan pelayanan di jalankan dengan baik dilihat dari standar pelayanan yang diberikan secara maksimal dilihat dari segi waktu, kualitas layanan, serta percepatan pelayanan yang ada.

Kemudian pernyataan dari Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu yang mengatakan bahwa:

“Harus ada daya tarik untuk bisa menarik orang untuk datang ke perpustakaan misalnya anak SD atau TK seperti ada tempat bermain tapi itu bukan hanya merupakan daya tarik yang ada permainan itu bagaimana bisa diberikan pelajaran sambil dia bermain kita ajarkan misalnya mengajarkan tentang huruf, angka, hewan, dan sebagainya. Jadi memang kita harus dituntut disini untuk bias menciptakan daya tarik itu sendiri sehingga ada pengunjung, mengadakan lomba misalnya ada lomba baca puisi, lomba berpidato, baca buku dulu kemudian dia rangkum isi yang sudah dibaca dikasih hadiah atau suvenir supaya daya tarik untuk itu, dengan menciptakan daya tarik tersendiri seperti lomba-lomba mereka akan tertarik untuk datang memanfaatkan perpustakaan serta adanya buku digital” (Hasil Wawancara: SAL 15 Januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa untuk menarik pengunjung datang berkunjung ke perpustakaan diperlukan daya tarik atau inovasi yang membuat pengunjung tertarik untuk datang membaca, maka itu mereka menerapkan inovasi seperti pengadaan taman bermain untuk anak TK dan SD disamping digunakan sebagai tempat bermain disana juga sebagai tempat belajar anak-anak,

selain itu inovasi lainnya seperti pengadaan lomba-lomba seperti lomba puisi, pidato dan membaca, adapun inovasi lainnya yaitu penerapan pustaka digital dimana bias memudahkan pembaca untuk membaca buku dimana saja.

Dalam inovasinya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu menyediakan prasarana berupa taman bermain anak-anak sebagai bentuk daya tarik untuk menarik minat anak-anak untuka datang ke perpustakaan selain itu adanya buku digital yang memudahkan pengunjung untuk membaca serta mencari buku yang dibutuhkan.

Gambar 4. 5 Taman Bermain Anak-Anak



Hal yang sama dilontarkan oleh informan kedua bidang layanan

TIK dan kerjasama yang menyatakan bahwa:

“Jadi inovasi yang dilakukan khususnya bidang layanan adalah bagaimana memanfaatkan teknologi sehingga diharapkan pengunjung atau pengguna perpustakaan ini lebih nyaman, lebih puas, dalam hal layanan misalnya fasilitas,gedung, wifi, mungkin fasilitas umum misalnya toilet dan segala macam itu yang perlu di benahi sehingga dalam melakukan layanan itu harus memang kita berinovasi jadi inovasi dalam hal ini supaya layanan kita tidak monoton jadi kita

menggunakan teknologi, misalnya peminjaman buku misalnya untuk perpanjangan kita bias memberikan wa atau kontak person bahwa ketika anda mau memperpanjang buku tinggal wa saja , kemudian inovasi itu bagaimana kita menyediakan satu sistem ketika anda ,ketika ada pengunjung mencari informasi mengenai buku atau judul buku kita bisa cari melalui aplikasi yang ada” (Hasil Wawancara : IM 11 Januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa dalam bidang layanan memanfaatkan teknologi yang ada untuk kenyamanan dari pengguna Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu, misalnya dalam hal peminjaman buku, perpanjangan buku, serta inovasi yang dapat memudahkan pengunjung dalam mencari buku yang dibutuhkan.

Kemudian pernyataan oleh kepala bidang pengembangan dan pembinaan perpustakaan kabupaten luwu yang menyatakan bahwa:

“Jadi bagaimana kami di Dinas Perpustakaan menumbuhkan minat baca terhadap masyarakat, jadi bagaimana cara berinovasi supaya orang mau membaca, di sini dibidang pengembangan itu macam-macam kegiatan yang bisa kita kembangkan, jadi seperti membaca ,bukan sekedar membaca buku bisa juga membaca puisi,pidato, kami melakukan berbagai macam lomba dalam meningkatkan kreatifitas anak sekolah sampai dengan masyarakat, contohnya melakukan lomba baca puisi, pidato, mewarnai, Itu semua pengembangan dari membaca dan itulah inovasi dan strategi kami dalam meningkatkan efektifitas perpustakaan” ( Hasil Wawancara: KK 8 Januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa ada berbagai macam inovasi yang dilakukan demi meningkatkan minat baca pengunjung yang ada di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Luwu yaitu dengan mengadakan berbagai macam lomba agak menarik pengunjung untuk datang ke Perpustakaan.

Adapun hasil wawancara dengan salah satu informan pengunjung yang mengatakan bahwa:

“Sejauh ini, saya mendapatkan pengalaman yang sangat baik selama berkunjung di perpustakaan, perpustakaan menyediakan begitu banyak buku dan informasi. Selain itu, tempat membaca pengunjung dibuat dengan cukup nyaman dan bersih, belum lagi ada AC dan Wi-fi yang akan membuat pengunjung menjadi semakin betah. Belum berhenti sampai disitu, perpustakaan juga menyediakan tempat khusus anak-anak untuk bermain ataupun belajar. Dari semua hal tadi, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan menggunakan sumber daya mereka untuk benar-benar fokus memberikan pengalaman yang baik kepada para pengunjung” (Hasil Wawancara: BEK 4 Januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa dalam pemberian layanannya pengunjung merasa puas atas pelayanan yang ada serta fasilitas yang disediakan.

Jawaban lainnya dari salah satu pengunjung Dians Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten luwu yang mengatakan bahwa:

“ketersediaan dan akses informasi yang disediakan oleh perpustakaan sudah sangat bagus. Perpustakaan menyimpan begitu banyak buku. Buku yang tersedia pun beragam jenisnya sehingga ada banyak informasi yang diperoleh. Hanya saja terkait akses terdapat sedikit masalah, buku-buku di perpustakaan jumlahnya banyak tapi tidak disortir dengan baik sehingga saya sebagai pengunjung kesulitan mencari informasi tertentu” (Hasil Wawancara: HN 12 Januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa ketersediaan buku yang di Perpustakaan sudah sangat bagus akan tetapi dalam hal penyusunan buku masih kurang disortir dengan baik itulah salah satu kesulitan pengunjung yang ada.

Dari keseluruhan jawaban yang diberikan oleh informan di atas dapat penulis simpulkan bahwa Efektif dan Efisien dari Dinas Perpustakaan Kabupaten Luwu Sudah cukup baik dilihat dari memaksimalkan pelayanan yang ada dari segi waktu, kualitas pelayanan dan percepatan pelayanan, berbagai macam inovasi yang dikembangkan dalam menarik minat pengunjung untuk datang ke Perpustakaan salah satunya dengan penagadaan lomba-lomba, Pustaka digital dan lainnya. Akan tetapi ada sedikit kendala dalam hal pengaturan buku yang disediakan sehingga itu menjadi kesulitan dari pengunjung yang datang untuk mencari buku yang ada.

### **C. Pembahasan Hasil Penelitian**

Pembahasan dari hasil penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di kabupaten Luwu, menggunakan indicator kinerja pegawai berdasarkan UU NO. 5/2014 12 Tentang Apratur Sipil Negara atau ASN yang meliputi: Profesionalisme, Proporsional, Akuntabel, Efektif dan Efisien.

#### **1. Profesionalisme**

Profesionalisme merupakan suatu keahlian yang dimiliki oleh seseorang yang berkaitan dengan ilmu dan keterampilan yang dimiliki. Seorang individu yang memegang jabatan atau kedudukan tertentu dituntut memiliki profesionalisme yang tinggi agar dalam pelaksanaan pekerjaannya sehingga dapat berjalan dengan baik. Seseorang yang memiliki

keterampilan dan keahlian dalam bidang pekerjaan yang dimilikinya akan mudah menjalankan tugas dan pekerjaannya dengan baik dibandingkan dengan individu yang tidak mempunyai keahlian dibidang pekerjaannya.

Dalam hal ini diperlukan pegawai yang profesional agar mampu meningkatkan mutu, pengetahuan, keterampilan karena didorong dengan banyaknya tanggung jawab tugas pemerintah serta pengabdianya kepada masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimiliki pegawai. Pegawai atau aparatur pemerintah yang profesional sangat berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kemajuan dan peningkatan kualitas pelayanan pemerintahan.

Informasi disajikan melalui hasil wawancara dengan beberapa narasumber dan pengamatan peneliti dapat dijelaskan bahwa Profesionalisme pegawai yang ada pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu sudah terbilang cukup baik dilihat dari profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung menggunakan metode akhlak. Di mana akhlak ini meliputi Akuntabel, artinya apa yang dilaksanakn oleh pegawai perpustakaan dan kearsipan dapat di pertanggungjawabkan. Kompeten, yaitu dalam menjalankan tugas pegawai perpustakaan dan kearsipan mempunyai kemampuan yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung. Humanis, terdapat adanya harmonisasi antara pegawai perpustakaan dan kearsipan dengan pengunjung yang datang di perpustakaan. Loyalitas pegawai perpustakaan dan kearsipan

dalam melaksanakan tugas yang diberikan sesuai dengan ketentuan dan aturan yang berlaku. Aduktif yaitu memperhatikan kenyamanan dan kebutuhan pengunjung yang datang di perpustakaan. Dan yang terakhir adalah Kolaborasi, di mana terjalinnya kerjasama antara bidang yang satu dengan yang lain sehingga tercapainya pelayanan yang baik kepada masyarakat/pengunjung.

Pelayanan diambil alih oleh bidang layanan di mana bidang layanan ini bertugas untuk melayani pengunjung yang ada serta melakukan penataan buku-buku yang diperpustakaan selain itu mencatat buku yang dipinjam serta menjadi tempat administrasi pendaftaran kartu anggota, adapun bidang pengolahan yang bertugas mengolah buku yang masuk serta buku yang keluar di perpustakaan, dan terakhir bidang pengembangan itu sendiri mempunyai fungsi sebagai mediator penyediaan buku-buku koleksi untuk perpustakaan, dan bidang-bidang tersebut saling berkaitan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Agenda yang dilaksanakan pada bidang layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu setiap harinya yaitu memberikan pelayanan perpustakaan keliling ke sekolah dan masyarakat umum atau tempat umum, melayani pengunjung yang datang baik untuk membaca maupun untuk kegiatan lain seperti penelitian dan kunjungan rombongan,serta memberikan pelayanan bagi kunjungan institusi seperti TK dan PAUD untuk menggunakan fasilitas perpustakaan ibu dan anak.

## 2. Proporsional

Proporsional diartikan sebagai landasan hak dan kewajiban para pihak sesuai dengan porsi atau bagian dalam seluruh proses yang dikerjakan. Proporsional juga memiliki makna kesesuaian proporsi, sebanding, seimbang, berimbang. Prinsip proporsionalitas menekankan perlunya keseimbangan antara tindakan atau kebijakan yang diambil dan tujuan yang ingin dicapai. Artinya, langkah-langkah yang diambil harus sebanding dengan sasaran yang diinginkan, tanpa adanya tindakan yang berlebihan atau kurang.

Informasi disajikan melalui hasil wawancara dengan beberapa narasumber dan pengamatan peneliti dapat dijelaskan bahwa Proporsional pegawai yang ada pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu dapat dikatakan sudah baik dilihat dari Pelayanan yang Diberikan oleh pegawai dilaksanakan sesuai dengan standar oprasional yang ada. Pegawai melaksanakan tugasnya berdasarkan tupoksi masing-masing sehingga tidak terjadi tumpang tindih antara bidang satu dengan bidang yang lain dalam menjalankan tugasnya, dalam memberikan pelayanan Dians Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu sudah memaksimalkan pelayanan yang ada, salah satunya melakukan suvei apa yang menjadi kebutuhan dari pengunjung perpustakaan.

### 3. Akuntabel

Akuntabel merupakan perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan dan pengendalian sumber daya dan pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Prinsip akuntabel yaitu setiap pemegang kekuasaan wajib mempertanggungjawabkan, menyajikan, melaporkan setiap kegiatan yang dijalankan, mengungkapkan aktivitas dari kegiatan yang diberikan dan dipertanggungjawabkan kepada pemberi amanah.

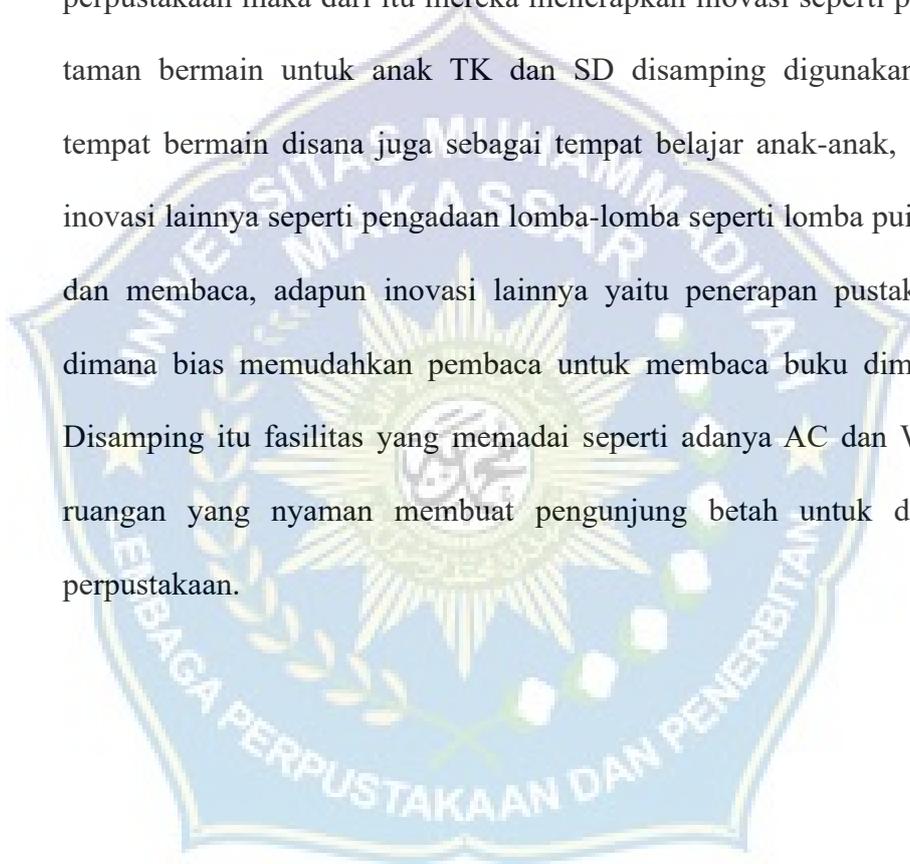
Informasi disajikan melalui hasil wawancara dengan beberapa narasumber dan pengamatan peneliti dapat dijelaskan bahwa Akuntabel pegawai yang ada pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu dapat dikatakan sudah baik dilihat setiap keputusan yang dikeluarkan dilaksanakan dengan melakukan tindakan identifikasi masalah yang terjadi, dari hasil identifikasi itu kemudian dilakukan alternatif pemecahan masalah yang ada tetapi itu tidak serta merta sekedar dilakukan akan tetapi akan dilaksanakan evaluasi kembali jika alternatif yang diberikan kurang efektif. Dalam evaluasi kinerja pegawai pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Luwu ada namanya SKP atau biasa disebut sasaran kinerja pegawai, dalam SKP terdapat perencanaan, target serta waktu yang dibutuhkan dalam mencapai target sesuai dengan rencana yang ada, dari SKP kita bisa menilai kinerja termasuk kedisiplinan waktu serta kedisiplinan dalam menjalankan tugas.

Dalam pengambilan keputusan ini dilakukan secara terbuka dimana pegawai bisa menyuarakan apasaja ide-idenya, Tidak hanya itu setiap kegiatan yang dilaksanakan melewati persetujuan kepala dinas sebagai pemegang kekuasaan tertinggi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu, setiap kegiatan juga wajib diberitahukan oleh seluruh warga dinas perpustakaan yang ada disamping itu Pemberian layanan yang ada bersifat transparansi, sesuai dengan standar operasional yang ada.

#### **4. Efektif dan Efisien**

Efektif merupakan kemampuan dalam mencapai hasil yang diinginkan. Efektif merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan, dan prosedur dari organisasi mencapai tujuan yang ditetapkan. Efektif akan tercapai apabila mempunyai keinginan untuk selalu terlibat dalam pembuatan keputusan. Adapun Efisiensi adalah suatu ukuran keberhasilan sebuah kegiatan yang dinilai berdasarkan besarnya biaya/ sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Dalam hal ini, semakin sedikit sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil yang diharapkan maka prosesnya dapat dikatakan semakin efisien, Suatu kegiatan dapat dikatakan efisien jika ada perbaikan pada prosesnya, misalnya menjadi lebih cepat. Efisiensi pada umumnya merupakan perwujudan dari cara-cara kerja yang memungkinkan tercapainya perbandingan terbaik antara usaha dan hasil.

Informasi disajikan melalui hasil wawancara dengan beberapa narasumber dan pengamatan peneliti dapat dijelaskan bahwa Efektif dan Efisien pegawai yang ada pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu dapat dikatakan sudah baik dilihat dari inovasi yang digunakan dalam menarik pengunjung untuk datang berkunjung ke perpustakaan maka dari itu mereka menerapkan inovasi seperti pengadaan taman bermain untuk anak TK dan SD disamping digunakan sebagai tempat bermain disana juga sebagai tempat belajar anak-anak, selain itu inovasi lainnya seperti pengadaan lomba-lomba seperti lomba puisi, pidato dan membaca, adapun inovasi lainnya yaitu penerapan pustaka digital dimana bias memudahkan pembaca untuk membaca buku dimana saja. Disamping itu fasilitas yang memadai seperti adanya AC dan Wifi serta ruangan yang nyaman membuat pengunjung betah untuk datang ke perpustakaan.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu.

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, terjalinnya harmonisasi antara pegawai dan pengunjung yang ada, mempertanggungjawabkan apa yang menjadi tugasnya serta terjalinnya kerjasama antara bidang yang satu dengan yang lainnya sehingga tercapainya pelayanan yang baik kepada masyarakat atau pengunjung dalam penilaian pelayanan dinilai melalui SAKIP (Sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah).
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 dilakukan secara transparan, melakukan identifikasi terhadap masalah yang terjadi, pemecahan masalah

yang ada juga dilakukan secara bersama dan terbuka sehingga terjalinnya kerjasama yang baik dan kinerja pegawai diukur dalam SKP ( sasaran kinerja pegawai).

4. Efektif dan Efisien,memaksimalkan pelayanan dari segi waktu, kualitas pelayanan serta percepatan pelayanan,adapun 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.

#### **B. Saran**

1. Diharapkan Dalam pemberian pelayanan terus ditingkatkan demi tercapai kepuasan dari pengunjung yang datang di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu.
2. Diharapkan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu meningkatkan teknologi dalam kualitas pelayanan yang ada seperti penyediaan komputer.
3. Diharapkan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu melakukan kerjasama dengan organisasi kemasyarakatan dalam melakukan sosialisasi, agar mempermudah sosialisasi dan meyakinkan masyarakat tentang pentingnya membaca.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bakala, M. Z. (2013). Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Gorontalo. Skripsi, 1(932309032).
- Ginting, H. A. (2019). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Lau Cimba Kabanjahe (Doctoral Dissertation, Universitas Quality).
- Hasnawati. (2021). Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. (Skripsi Sarjana, Universitas Muhammadiyah Makassar).
- Ilyas, A., & Bahagia, B. (2021). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Pada Masa Pandemi Di Lembaga Pendidikan Dan Pelatihan. Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan, 3(6), 5231-5239.
- Jariah, A. (2022). Pengaruh Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Bontoloe Kecamatan Bontolempangan Kabupaten Gowa.
- Khasanah, K. (2015). Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Di Kota Makassar.
- Nuryani, D. (2020). Kinerja Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Di Kabupaten Luwu Timur. (Skripsi Sarjana, Universitas Muhammadiyah Makassar).
- Pratiwi, A. (2023). Kinerja Kejaksaaan Negeri Dalam Penanganan Perkara Korupsi Di Kabupaten Bulukumba. (Skripsi Sarjana, Universitas Muhammadiyah Makassar).
- Pusparani, M. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). Jurnal Ilmu Manajemen Terapan, 2(4), 534-543.
- Putra, R. P.(2021). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Somba Opu Kabupaten Gowa Skripsi.
- Reni, S. (2022). Motivasi Pemimpin Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Pegawai Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kota Agung Timur (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung).
- Rusaidi, R., Humaizi, H., & Lubis, M. S. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Pada Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Tenggara. Journal Of Education, Humaniora And Social Sciences (Jehss), 5(1), 70-78.
- Salim, N. (2022). Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang (Doctoral Dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Setyarini, W. A. (2022). Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi Tahun 2021. Jurnal Riptek, 16(2), 90-96.

- Simamora, J. (2021). Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Dan Kartu Keluarga Pada Kantor Camat Medan Labuhan Kota Medan).
- Widianti, R. F., Noor, H. M., Kala, R., & Linggi, M. S. (2018). Kinerja Pegawai Puskesmas Dalam Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 185-198.
- Yaniar, D. R. (2018). Proses Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Door To Door System (Dds) Dalam Meningkatkan Keamanan Masyarakat Kota Batu (Studi Pada Satuan Pembinaan Masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Batu)[Skripsi]. Skripsi: Universitas Brawijaya.
- Yanuar, Ikko, And Im Rizkyana. Harmonisasi Crew Kapal Mt. Fery Xii Dalam Mendukung Kinerja Yang Efektif Dan Efisien. Diss. Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, 2020.



**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**



**A**

**N**

## LAMPIRAN SURAT IZIN PENELITIAN



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail dp3m@unismuh.ac.id

---

Nomor : 3158/05/C.4-VIII/XII/1445/2023 27 Desember 2023 M  
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal 14 Jumadil akhir 1445  
 Hal : Permohonan Izin Penelitian  
 Kepada Yth,  
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Kabupaten Luwu  
 di -  
 Luwu

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 2938/FSP/A.6-VIII/XII/1445/2023 tanggal 27 , menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **MUHLISA EKA PUTRI**  
 No. Stambuk : **10561 1112120**  
 Fakultas : **Fakultas Sosial dan Politik**  
 Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**  
 Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DI KABUPATEN LUWU"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 4 Januari 2024 s/d 4 Maret 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.  
 Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,  
  
 Arief Muhsin, M.Pd  
 NBM 1127761

12-23

CS | Digiindai dengan CamScanner

	<b>Universitas Muhammadiyah Makassar</b> <small>Integrity - Professionalism - Entrepreneurship</small>	<b>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik</b> Faculty of Social and Political Sciences <small>Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221          Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588          Official Email :fisip@unismuh.ac.id          Official Web : https://fisip.unismuh.ac.id</small>
	Nomor : 2938/FSP/A.6-VIII/XII/1445H/2023 M Lamp. : 1 (satu) Eksamplar Hal : <b>Pengantar Penelitian</b>	

Kepada Yth.  
 Bapak Rektor, Cq. Lembaga Peneliti dan  
 Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh  
 Di –  
 Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

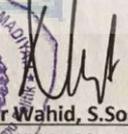
Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Muchlisa Eka Putri  
 St a m b u k : 105611112120  
 J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara  
 Lokasi Penelitian : Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Luwu.  
 Judul Skripsi : *"Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Luwu"*

Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.  
 Jazakumullahu Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 27 Desember 2023  
 Ketua Jurusan

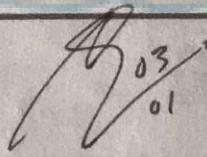
  
  
**Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si**  
 NBM. 991 742

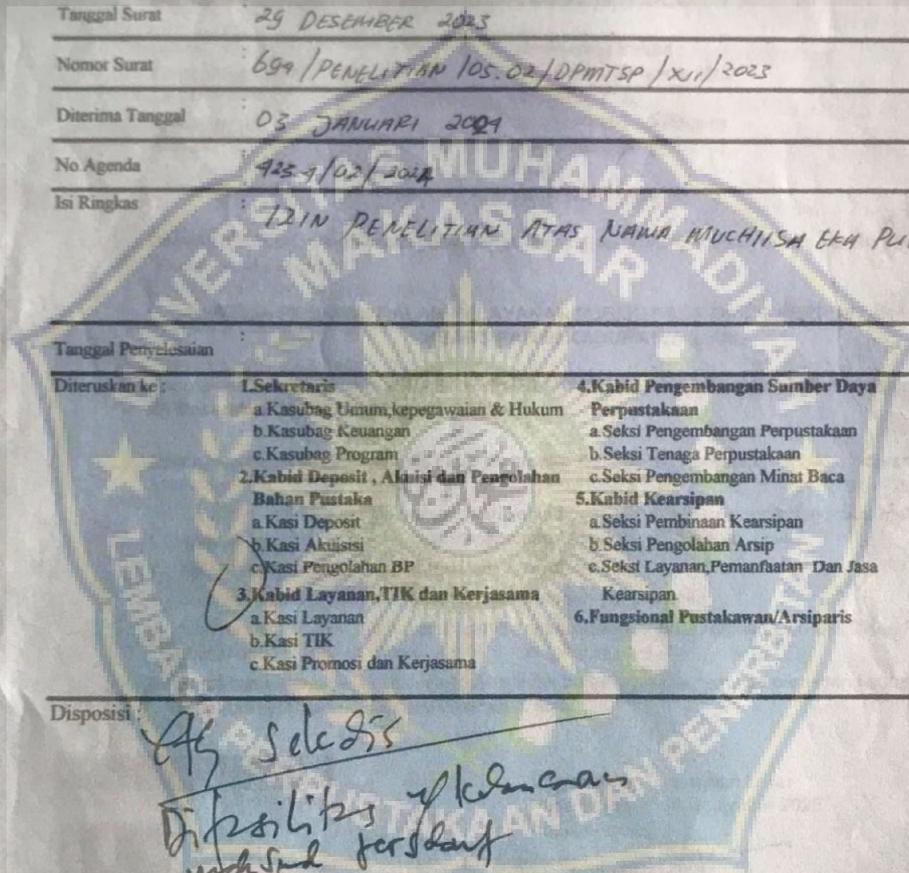
CS Digitized dengan CamScanner

*Surat Pengantar Penelitian Dari Universitas Negeri Makassar*

  
**PEMERINTAH KABUPATEN LUWU**  
**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**  
Jln. Andi Djemma No. 1 Komp. Perkantoran Pemkab. Luwu Belopa 91994  
Telp/Fax 0471-3316021, Email: perpustakaanluwu@yahoo.com  
**BELOPA**

**LEMBAR DISPOSISI**

Surat Dari	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR	
Tanggal Surat	29 DESEMBER 2023	
Nomor Surat	699/PENELITIAN/105.02/DPMTSP/XII/2023	
Diterima Tanggal	03 JANUARI 2024	
No Agenda	422.9/02/2024	
Isi Ringkas	IZIN PENELITIAN ATAS NAMA MUCHLISA EKA PUTRI	
Tanggal Penyelesaian		
Diteruskan ke :	<p>1. Sekretaris</p> <p>a. Kasubag Umum, kepegawaian &amp; Hukum</p> <p>b. Kasubag Keuangan</p> <p>c. Kasubag Program</p> <p>2. Kabid Depositi, Akuisi dan Pengolahan Bahan Pustaka</p> <p>a. Kasi Depositi</p> <p>b. Kasi Akuisisi</p> <p>c. Kasi Pengolahan BP</p> <p>3. Kabid Layanan, TIK dan Kerjasama</p> <p>a. Kasi Layanan</p> <p>b. Kasi TIK</p> <p>c. Kasi Promosi dan Kerjasama</p>	<p>4. Kabid Pengembangan Sumber Daya Perpustakaan</p> <p>a. Seksi Pengembangan Perpustakaan</p> <p>b. Seksi Tenaga Perpustakaan</p> <p>c. Seksi Pengembangan Minat Baca</p> <p>5. Kabid Kearsipan</p> <p>a. Seksi Pembinaan Kearsipan</p> <p>b. Seksi Pengolahan Arsip</p> <p>c. Seksi Layanan, Pemanfaatan Dan Jasa Kearsipan.</p> <p>6. Fungsional Pustakawan/Arsiparis</p>
Disposisi :	<p><i>Ag Seleksi</i></p> <p><i>Diproses oleh</i></p> <p><i>unit terkait</i></p>	
	<p> 03 01</p> <p>KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KAB. LUWU</p>	
	<p>Ir. H. SAIFUL ABDUL LATIEF, ST, MM Pangkat : Pembina Utama Muda, IV/c NIP : 19670929 199503 1 001</p>	





**PEMERINTAH KABUPATEN LUWU**  
**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN LUWU**  
*Alamat : Jl. Jend. Sudirman No. 1 (Komplek Perkantoran Pemkab. Luwu)*  
*Telp/Fax : 0471-3316021, Email : perpustakaan@gmail.com*  
**BELOPA**

---

**SURAT KETERANGAN**  
**NO. B – 54 / DPK /040/I/2024**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Ir. H. SAIFUL ABDUL LATIEF, ST.,MM
NIP	: 19670929 199503 1 001
Jabatan	: Kepala Dinas
Instansi	: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Luwu

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa mahasiswa yang berikut:

Nama	: Muchlisa Eka Putri
NIM	: 105611112120
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan	: Ilmu Administrasi Negara
Universitas	: Universitas Muhammadiyah Makassar

Telah selesai melakukan penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Luwu , terhitung mulai tanggal 04 Januari sampai dengan 04 Maret 2024 – Dalam rangka penyusunan “Skripsi”. Dengan judul “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Luwu”.

Demikian surat keterangan ini, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Belopa  
Pada tanggal : 15 Januari 2024

Kepala Dinas

  
**Ir. H. SAIFUL ABDUL LATIEF, ST.,MM**  
Pangkat : Pembina Utama Muda, IV/c  
NIP : 19670929 199503 1 001



CS Dipindai dengan CamScanner

*Surat Keterangan Selesai Penelitian*



*Gambar 1 : Wawancara dengan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan*



*Gambar 2 : Wawancara dengan Kepala Bidang Pengembangan*



*Gambar 3 : Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan*



**Gambar 4 : Wawancara dengan Pengunjung Hikmawan**



*Gambar 5 : Wawancara dengan pengunjung Bambang Edi Kusumo*



*Gambar 6 : Suasana Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu*

## BIOGRAFI PENULIS



MUHLISA EKA PUTRI, Lahir di Makassar pada tanggal 07 November 2002. Anak pertama dari 3 bersaudara dari pasangan Bapak Rudianto dan Ibu Yolandi Rasyid. Penulis menempuh jenjang pendidikan dasar di SDN 437 Kariako di tahun 2008 dan lulus pada tahun 2014, kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Bua Ponrang dan lulus 2017, lanjut di MAN Model 1 Manado dan lulus pada tahun 2020. Kemudian ditahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi Universitas Muhammadiyah Makassar pada fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik jurusan Ilmu Administrasi Negara hingga selesai pada tahun 2024.

