

(Original Article)

Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Luwu

Muchlisa Eka Putri¹, Ihyani Malik², Haerana³

¹Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

²Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

³Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

*Correspondence: muchlis@gmail.com

Abstract : *This research aims to determine the performance of employees in public services at the Luwu Regency Library and Archives Service. This type of research uses qualitative methods, data collection techniques through observation, interviews and documentation. The results of the research show that: (1). Professionalism, in carrying out the duties of the Luwu Regency library and archives service staff, they have abilities that are in accordance with their respective main duties and functions in providing services to visitors. (2) Proportional, employees carry out their duties based on their respective duties so that there is no overlap between one field and another (3). Accountable, decision making has been carried out transparently, identifying problems that occur. (4) Effective and Efficient , the application of innovation that makes visitors interested in coming to the library.*

Keywords : *Employee Performance, Public Services, Public Policy*

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen sumber daya manusia dalam mendukung peningkatan pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara, dokumentasi, dan media review. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator tugas kerja menunjukkan bahwa tugas kerja dalam meningkatkan pelayanan nasabah di PT Bank BNI Cabang Gowa sudah terlaksana cukup baik, indikator kualitas kerja dapat disimpulkan bahwa nasabah BNI Cabang Gowa puas dengan produk, promosi dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah, indikator kuantitas menunjukkan bahwa bertransaksi di Bank BNI Cabang Gowa sudah cukup cepat dan baik, indikator ketepatan waktu menunjukkan bahwa pelaksanaan pekerjaan selalu dilakukan secara tepat waktu, kemudian pemanfaatan waktu yang digunakan oleh masing-masing karyawan saat ini sudah tergolong baik, dan indikator efektivitas biaya menunjukkan bahwa karyawan BNI Cabang Gowa sudah cukup efektif dalam memaksimalkan panduan standar waktu bertransaksi dengan nasabah.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik, Kebijakan Publik

1. Pendahuluan

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 entrinsik 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.

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.

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.

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).

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).

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).

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).

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).

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.

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

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.

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”.

2. Metode

Penelitian akan di 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..

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 danberupaya dalam memahami bahasa dan tafsiran mereka. Untuk itu peneliti harus terjun ke lapangan dengan waktu yang cukup lama.

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.

Menurut Sugiyono dalam Harahap, (2020) adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut: Observasi, Wawancara (Interview), Dokumen/Arsip

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: Reduksi Data (Data Reduction), Penyajian Data (*Data Display*), Penarikan Kesimpulan / verifikasi (*Conclusion Drawing*).

3. Hasil Dan Pembahasan

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.

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.

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.

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 dilaksanakan 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.

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.

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 operasional 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 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu sudah memaksimalkan pelayanan yang ada, salah satunya melakukan survei apa yang menjadi kebutuhan dari pengunjung perpustakaan.

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.

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 apa saja 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.

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.

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 pembuat 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

4. Kesimpulan

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

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. 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).

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.

Referensi

- 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 Makasar.
- 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).