



---

## **Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kolaka**

<b><u>INFO PENULIS</u></b>	<b><u>INFO ARTIKEL</u></b>
Emilda Universitas Sembilanbelas November Kolaka <a href="mailto:emildah02@gmail.com">emildah02@gmail.com</a>	ISSN: 3046-8507 Vol. 1, No. 1, Maret 2024 <a href="http://almufi.com/index.php/ASH">http://almufi.com/index.php/ASH</a>
Arafat Universitas Sembilanbelas November Kolaka <a href="mailto:afatpascaunm@gmail.com">afatpascaunm@gmail.com</a>	
Yudi Agusman Universitas Sembilanbelas November Kolaka <a href="mailto:Yudiagusmanusn@gmail.com">Yudiagusmanusn@gmail.com</a>	

© 2024 Almufi All rights reserved

### ***Saran Penulisan Referensi:***

Emilda, Arafat, & Agusman, Y. (2024) Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kolaka. *Almufi Jurnal Sosial dan Humaniora*, 1 (1), 37-43.

### **Abstrak**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan penelitian ini di tentukan dengan teknik purposive sampling. Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Menggunakan keabsahan data dan teknik analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Telah berjalan cukup efektif tetapi ada beberapa yang perlu ditingkatkan, yang dapat dilihat berdasarkan 5 aspek yaitu : 1). Produktivitas, pelayanan yang diberikan dalam penataan buku tidak efektif karena masih secara manual yang seharusnya sudah berbasis teknologi dalam pencarian buku. 2). Kualitas, pelayanan yang diberikan oleh pegawai perpustakaan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku tetapi Kualitas Pelayanan harus lebih ditingkatkan dengan menambah daftar judul buku. 3). Responcivitas, penataan buku pada rak kelas tidak tertata rapi dan buku yang dicari terkadang tidak ada tetapi ditanggapi dengan baik oleh pegawai perpustakaan melalui pengadaan buku yang akan datang. 4). Responbilitas, respon pegawai perpustakaan terhadap pengunjung/pemustaka sudah cukup baik tetapi pelayanan yang diberikan menimbulkan kebingungan kepada setiap pengunjung/pemustaka. 5). Akuntabilitas, Pegawai perpustakaan bertanggungjawab dan menindaklanjuti keluhan-keluhan pengunjung/pemustaka dengan melakukan perencanaan pengadaan buku yang dicari oleh pengunjung/pemustaka tetapi terkendala dengan anggaran yang terbatas.

**Kata Kunci:** Kinerja, Pelayanan, Perpustakaan

### Abstract

This research employs qualitative research with a descriptive approach. The research informants were determined using purposive sampling technique. The collected data consist of primary and secondary data. Data validity and analysis technique used are data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this research indicate that it has been quite effective but there are some aspects that need improvement, which can be observed based on 5 aspects: 1) Productivity, the service provided in book arrangement is not effective because it is still manual, which should have been technology-based in book searching. 2) Quality, the service provided by library staff is in accordance with the applicable SOPs but the Quality of Service needs to be improved by adding a list of book titles. 3) Responsiveness, book arrangement on class shelves is not neatly organized and sometimes the requested book is not available but is responded to well by library staff through procurement of forthcoming books. 4) Responsibility, the response of library staff to visitors/patrons is quite good but the service provided confuses every visitor/patron. 5) Accountability, library staff are responsible and follow up on complaints from visitors/patrons by planning procurement of books requested by visitors/patrons but are constrained by limited budget.

**Key Words:** Performance, Service, Library

## A. Pendahuluan

Kebutuhan sumber daya manusia yang potensial dalam dunia kerja modern sangat dibutuhkan, terutama pegawai yang memiliki kemampuan handal, jujur, dan profesional agar dapat mengabdikan pada negara dan dapat melayani masyarakat dengan maksimal. Mengenai kinerja dan pencapaian tujuan organisasi tidak terlepas dari siapa yang ada dan menjalankan organisasi tersebut, tidak lain adalah manusia itu sendiri (Afandi, 2018). Sebagai unsur organisasi, manusia memiliki peran yang sangat penting dalam menjalankan fungsinya dalam rangka kemajuan organisasi. Manajemen kinerja berorientasi pada pengelolaan proses pelaksanaan kinerja dan hasil atau prestasi kerja (Fahmi & Irham, 2018). Keberhasilan dan kesuksesan kinerja suatu organisasi ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya, mulai dari pimpinan hingga bawahan sehingga pemahaman dan kemampuan dalam mengoperasikan manajemen kinerja dapat terus digali.

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Kinerja pegawai memengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi. Setiap pekerjaan memiliki kriteria pekerjaan yang spesifik, atau dimensi kerja yang mengidentifikasi elemen-elemen yang paling penting dari suatu pekerjaan. Organisasi atau instansi perlu mengetahui berbagai kelemahan dan kelebihan pegawai sebagai landasan untuk memperbaiki kelemahan dan menguatkan kelebihan dalam rangka meningkatkan produktivitas dan pengembangan pegawai sehingga kinerja pegawai pada setiap instansi harus dioptimalkan demi tercapainya tujuan instansi tersebut. Untuk itu, perlu dilakukan penilaian kinerja secara periodik yang berorientasi pada masa lalu atau masa yang akan datang (Mahmudi, 2005).

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.

Pengembangan dan pengelolaan perpustakaan tidak lepas dari peran pustakawan yang di muat dalam pasal 1 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan yang berbunyi bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan (Fitrianti, 2019). Merujuk pada kutipan di atas, maka dapat dikatakan bahwa pengembangan perpustakaan pada dasarnya tidak dapat dipisahkan dengan perubahan yang dihadapi oleh perpustakaan itu sendiri seperti peningkatan pelayanan prima yang harus diberikan kepada setiap pemustaka, penyediaan koleksi yang relevan dan up to date, pustakawan yang handal dan profesional serta tersedianya fasilitas pendukung yang harus dimiliki oleh setiap perpustakaan.

Sebagai pegawai profesional yang terdidik, pustakawan dituntut untuk dapat mengelola perpustakaan dengan profesional. Pengelolaan perpustakaan adalah suatu proses kegiatan kepustakawanan yang meliputi kegiatan bagaimana pengelolaan perpustakaan yang dilakukan oleh pustakawan dan suatu proses mengatur manajemen dan cara mengelola sesuatu kearah yang

lebih baik untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien. Pengelolaan perpustakaan merupakan suatu proses mengelola, mengatur dan melestarikan perpustakaan secara efektif dan sesuai dengan visi dan misi suatu perpustakaan.

Salah satu fungsi pelayanan yang sangat penting dan dibutuhkan oleh masyarakat adalah layanan 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. Perpustakaan sangat penting karena perkembangan informasi di bidang ilmu pengetahuan dan pendidikan tidak terlepas dari peran perpustakaan yang menjadi salah satu pusat informasi atau lebih tepatnya pusat keilmuan. Perpustakaan merupakan salah satu hasil karya dari manusia yang diciptakan dan digunakan untuk memperoleh atau menemukan informasi atau pengetahuan. 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. Pengelolaan yang baik tersebut tidak hanya meliputi penyediaan koleksi yang lengkap, tetapi juga harus dibarengi dengan fasilitas layanan yang memadai serta pegawai yang handal sesuai dengan tugas yang menjadi tanggungjawabnya. Pengelolaan yang baik terhadap perpustakaan tentu akan memudahkan para pengunjung untuk memperoleh buku-buku atau informasi lainnya sesuai dengan koleksi yang dimiliki perpustakaan (Indrastuti, 2012).

Kabupaten Kolaka adalah salah satu Kabupaten di Provinsi Sulawesi Tenggara yang dalam penyelenggaraan perpustakaan di daerah menjadi tanggung jawab Dinas Perpustakaan Kearsipan Kabupaten Kolaka dengan jumlah pegawai keseluruhan adalah 43 orang yaitu ASN sebanyak 19 orang dan PHTT/Magang sebanyak 24 orang. Pegawai yang bertugas khusus di perpustakaan berjumlah 7 orang. Dengan demikian bahwa Bupati Kolaka mempunyai kewenangan secara penuh dalam merumuskan kebijakan yang berhubungan dengan perpustakaan daerah di wilayahnya, termasuk kebijakan mengenai tupoksi Dinas Perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Kolaka. Oleh karena itu, Bupati Kolaka telah menerbitkan kebijakan dalam Peraturan Bupati Kolaka Nomor. 35 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Kolaka. Adapun Bidang Perpustakaan mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pengembangan perpustakaan.

Hasil observasi awal penulis bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kolaka terkhusus pada bidang perpustakaan, kinerja yang dihasilkan oleh pegawai dirasakan masih kurang optimal. Saat pegawai memberikan pelayanan kepada pengunjung ada beberapa aspek yang jadi masalah yaitu Penempatan buku yang tidak teratur (judul buku yang sama terpencah tidak menjadi satu), pegawai pada sibuk ngobrol satu sama lain padahal penempatan buku tidak teratur, dan sarana dan prasarana yang tidak memadai. Mekanisme pelayanan dalam peminjaman buku juga tidak cukup baik dilihat dari buku yang dicari ketika ditanyakan kepada petugas atau pegawai menjawab ada padahal ketika dicari ternyata statusnya masih dalam peminjaman. Berdasarkan beberapa aspek tersebut kemungkinan yang menjadi penyebab kurangnya pengunjung.

Berdasarkan permasalahan yang sudah di jelaskan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kolaka.

## **B. Metodologi**

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif (Moleong, 2001). Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kolaka dengan pertimbangan bahwa pelayanan yang diberikan dan dirasakan kurang optimal. Penentuan informan menggunakan tehnik Sampling Purposive Informan dalam penelitian ini adalah Pengawas Perpustakaan, Kepala Tata Usaha dan Perlengkapan, Kepala Bidang Pengelolaan dan Pelestarian Bahan Perpustakaan, dan Pengunjung/Pemustaka. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sejumlah informan penelitian melalui tahap wawancara, data sekunder yaitu data yang berupa catatan-catatan dari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian ini. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian terdiri atas Studi kepustakaan, Penelitian lapangan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang dikembangkan oleh Miles dan Humbermandalam (Sugiyono, 2015) yaitu analisa model

interaktif, dimana analisa data dilakukan dengan tiga cara yaitu Reduksi Data, Penyajian Data, Menarik Kesimpulan.

### C. Hasil dan Pembahasan

Hasil dari penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara mendalam secara langsung kepada informan sebagai bentuk pencarian dan dokumentasi langsung di lapangan. Kemudian peneliti juga memakai teknik observasi sebagai cara untuk melengkapi data yang telah ditemukan. Peneliti menggunakan teknik kualitatif untuk melihat kondisi alami dari suatu fenomena. Teknik ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman dan menggambarkan realitas yang kompleks. Berikut hasil penelitian melalui wawancara mendalam secara langsung kepada informan dengan menggunakan konsep kinerja menurut (Ismoyo, 2017), terdapat 5 kategori yang harus dilalui dalam kinerja birokrasi publik yaitu produktivitas, kualitas, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

#### 1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

Produktivitas kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kolaka, dapat dilihat dari hasil wawancara. Pelayanan yang diberikan itu, ketika menerima pengunjung dan mempertanyakan apa yang dibutuhkan pengunjung baik buku yang di cari akan kami bantu atau mengarahkan ke rak yang sesuai dengan judul buku yang diinginkan jika ada pengunjung. Menurut salah satu pegawai perpustakaan secara pribadi mengatakan bahwa pelayanan belum efektif dan maksimal karena pelayanan perpustakaan masih secara manual belum berbasis elektronik, jika sudah berbasis online pasti akan lebih memudahkan pengunjung untuk melihat judul buku dan rak buku yang sesuai kelasnya mudah diketahui karena semua sudah tersistem (Rukmana, 2019).

Dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi. Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas dari apakah efektif atau tidak.

Pengunjung/pemustaka di Perpustakaan daerah pelayanan yang diberikan itu normal-normal saja seperti kalo masuk harus isi buku tamu baik nama dan tujuan apa, tetapi pelayanan harus lebih ditingkatkan lagi karena masih menggunakan pelayanan manual. Harusnya ketika pengunjung/pemustaka mencari buku yang di cari semua judul buku sudah ada disistem atau computer sehingga dapat lebih mempermudah pengunjung/pemustaka dalam mencari buku yang diinginkan (Sedarmayanti, 2014).

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan pada aspek ini bahwa pelayanan yang diberikan dalam penataan buku tidak efektif karena masih secara manual yang seharusnya sudah berbasis teknologi dalam pencarian buku.

#### 2. Kualitas

Layanan Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.

Adapun Standar Operasional Prosedur pada Dinas Perpustakaan yaitu :

- 1) Menyusun dan membuat jadwal petugas pelayanan
- 2) Menerima pemustaka dan meminta mengisi buku pengunjung
- 3) Masuk ke ruang baca untuk membaca dan meminjam buku jika ingin meminjam
- 4) Memeriksa dan mencatat buku yang akan dipinjam, jika memenuhi persyaratan dilakukan pencatatan. Jika tidak, dikembalikan ke pemustaka untuk melengkapi persyaratan sesuai syarat peminjaman
- 5) Menerima buku yang akan dipinjam dan mengembalikan sesuai jadwal yang telah ditentukan.

Untuk mengetahui kualitas kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kolaka, dapat dilihat dari hasil penelitian. Pelayanan yang diberikan di perpustakaan sudah

sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah disepakati dan ditetapkan yang memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya selama hari kerja. Pelayanan yang diberikan oleh petugas atau pegawai perpustakaan sudah sesuai dengan standar operasional yang ada tetapi pelayanan yang diberikan masih tergolong dengan pelayanan lama harusnya di era modern ini pelayanannya lebih ditingkatkan dengan berbasis elektronik atau menggunakan aplikasi.

Tingkat kemampuan teknis yang dimiliki pegawai dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya. Keahlian ini bisa dalam bentuk kerjasama, komunikasi, inisiatif, pengetahuan dan lain-lain.

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan pada aspek ini bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai perpustakaan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku tetapi Kualitas Pelayanan harus lebih ditingkatkan dengan menambah daftar judul buku.

### 3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Simanjuntak, 2005). Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

Selama ini tidak ada keluhan-keluhan oleh masyarakat atau pengunjung terhadap pelayanan yang kami berikan, hanya saja terkadang ada pengunjung atau pemustaka tidak mendapatkan buku yang mereka cari yang sesuai dengan isi rak atau kelasnya tetapi pegawai perpustakaan menyampaikan bahwa silahkan dituliskan buku yang di cari pada kotak saran dan akan diadakan atau diusulkan di pengadaan buku selanjutnya. Setiap keluhan-keluhan yang ada pegawai perpustakaan selalu menerima keluhan kemudian disampaikan kepada atasan.

Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan pegawai (Sutrisno, 2010).

Pelayanan pada pegawai perpustakaan sudah cukup bagus akan tetapi penataan buku yang kurang rapi atau baik yang tidak sesuai dengan kelas bukunya dan pengunjung atau pemustaka awalnya bingung untuk mencari judul buku yang diinginkan pada rak atau kelas buku yang ada dan juga buku yang dicari tidak ada, dalam artian buku yang ada diperpustakaan daerah itu belum lengkap. Tetapi pegawai perpustakaan menanggapi keluhan-keluhan yang telah disampaikan.

Berdasarkan hasil wawancara bersama informan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada aspek ini penataan buku pada rak kelas tidak tertata rapi dan buku yang dicari terkadang tidak ada tetapi ditanggapi dengan baik oleh pegawai perpustakaan melalui pengadaan buku yang akan datang.

### 4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

Aksi kinerja itu sendiri terdiri dari banyak komponen dan bukan merupakan hasil yang dapat dilihat pada saat itu juga. Kinerja karyawan merupakan kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas untuk mencapai keberhasilan dalam bekerja pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh (Widiaswari, 2021).

Dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi diperpustakaan memang sampai saat kantor perpustakaan senantiasa meningkatkan pelayanan yang diberikan tetapi karena pelayanan yang masih secara manual sehingga masih banyak pula pengunjung atau

pemustaka yang belum paham untuk mencari rak buku atau kelas buku yang sesuai dengan judul buku yang dicari. Pengunjung/pemustaka inginkan pelayanan pada perpustakaan berbasis elektronik atau menggunakan aplikasi sehingga para pengunjung atau pemustaka bisa langsung mengetahui judul buku yang mereka cari ada atau tidak ada tetapi memang kantor perpustakaan dan kearsipan Kolaka terkendala pada anggaran yang ada. Petugas perpustakaan sudah sesuai dengan aturan dan prinsip administrasi yang ada.

Pengunjung/pemustaka merasakan bahwa pelayanan pada kantor perpustakaan tidak cukup sesuai dengan prinsip administrasi itu dilihat berdasarkan setiap pengunjung yang datang merasa bingung dalam mencari buku yang diinginkan sehingga pengunjung biasa bertanya kepada pegawai perpustakaan tetapi pegawai perpustakaan juga sangat respon terhadap pelanggan yang bingung dan juga pegawai paham dengan hal itu.

Berdasarkan hasil penelitian ditarik kesimpulan pada aspek ini bahwa respon pegawai perpustakaan terhadap pengunjung/pemustaka sudah cukup baik tetapi pelayanan yang diberikan menimbulkan kebingungan kepada setiap pengunjung/pemustaka.

## 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Kinerja adalah sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Fungsi pekerjaan atau kegiatan yang dimaksudkan disini adalah pelaksanaan hasil pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok yang menjadi wewenang dan tanggung jawabnya dalam suatu organisasi. Untuk faktor-faktor yang berpengaruh terhadap hasil pekerjaan/prestasi kerja seseorang atau kelompok terdiri faktor intern dan ekstern. Faktor intern yang mempengaruhi kinerja karyawan/kelompok terdiri dari kecerdasan, keterampilan, kestabilan, emosi, motivasi, persepsi peran, kondisi keluarga, kondisi fisik seseorang, antara lain berupa peraturan ketenaga kerjaan, keinginan pelanggan, pesaing, nilai social, serikat buruh, kondisi ekonomi perubahan lokasi kerja dan kondisi pasar.

Perpustakaan Kolaka bertanggung jawab atas kebutuhan dan kenyamanan yang diinginkan oleh pengunjung atau pemustaka yang ada tetapi jika ada judul buku yang mereka cari kemudian tidak ada pasti akandiperintahkan untuk ditulis dan masukkan di kotak saran agar bisa di masukkan dalam perencanaan pengadaan selanjutnya. Setiap keluhan-keluhan yang ada dari masyarakat atau pengunjung atau pemustaka selalu ditindak lanjuti dan disampaikan kepada atasan agar di dimasukkan dalam perencanaan akan tetapi tidak langsung semuanya karena anggaran terbatas sehingga disesuaikan dengan anggaran yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara bersama informan diatas dapat ditarik kesimpulanpada aspek ini bahwa pegawai perpustakaan bertanggung jawab dan menindak lanjuti keluhan-keluhan pada pengunjung/pemustaka dengan melakukan perencanaan pengadaan buku yang dicari oleh pengunjung/pemustaka tetapi terkendala dengan anggaran yang terbatas.

## D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bahwa Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kolaka. Telah berjalan cukup efektif tetapi ada beberapa yang perlu ditingkatkan, yang dapat dilihat berdasarkan 5 aspek yaitu : 1). Produktivitas, pelayanan yang diberikan dalam penataan buku tidak efektif karena masih secara manual yang seharusnya sudah berbasis teknologi dalam pencarian buku. 2). Kualitas, pelayanan yang diberikan oleh pegawai perpustakaan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku tetapi Kualitas Pelayanan harus lebih ditingkatkan dengan menambah daftar judul buku. 3). Responcivitas, Penataan buku pada

rak kelas tidak tertata rapi dan buku yang dicari terkadang tidak ada tetapi ditanggapi dengan baik oleh pegawai perpustakaan melalui pengadaan buku yang akan datang. 4). Responabilitas, respon pegawai perpustakaan terhadap pengunjung/pemustaka sudah cukup baik tetapi pelayanan yang diberikan menimbulkan kebingungan kepada setiap pengunjung/pemustaka. 5). Akuntabilitas, Pegawai perpustakaan bertanggungjawab dan menindaklanjuti keluhan-keluhan pengunjung/pemustaka dengan melakukan perencanaan pengadaan buku yang dicari oleh pengunjung/pemustaka tetapi terkendala dengan anggaran yang terbatas.

## E. Referensi

- Afandi. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Nusa Media.
- Fahmi, & Irham. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori & Aplikasi*. Alfabeta.
- Fitrianti, M. (2019). *Kinerja Pegawai Sekertariat Dewan Perwakilan Daerah Provinsi Jawa Barat Dalam Penyelenggaraan Persidangan dan Perundang-Undangan*.
- Indrastuti, S. (2012). *Peran Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, Komitmen Kerja dan Kinerja Pegawai serta Kualitas Pelayanan*. UIR PRES.
- Ismoyo. (2017). *Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kabupaten Ponorogo*. Forum Ilmu Sosial.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP AMP YKPN.
- Moleong, L. (2001). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Rukmana, A. (2019). *Kinerja Pegawai Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Bengkalis*. Universitas Sumatera Utara.
- Sedarmayanti. (2014). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju.
- Simanjuntak. (2005). *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja*. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. CV.Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2010). *Manajemen Sumber daya Manusia*. Kencana Prenada Media Group.
- Widiaswari, R. R. (2021). Evaluasi Kinerja Pegawai Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Barito Kuala. *Jurnal PubBis*, 5(2), 81–98.