

## EVALUASI KINERJA PELAYANAN PEGAWAI PERPUSTAKAAN DI KANTOR DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI GORONTALO

### *EVALUATION OF SERVICE PERFORMANCE OF LIBRARY EMPLOYEES AT THE GORONTALO PROVINCE ARCHIVES AND LIBRARY AGENCY OFFICE*

Yulmi Manangin<sup>1</sup>, Sri Yulianty Mozin<sup>2</sup>, Rustam Tohopi<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Universitas Negeri Gorontalo  
email : [neldamanangin@gmail.com](mailto:neldamanangin@gmail.com)

<sup>2</sup> Universitas Negeri Gorontalo  
email : [yulmozin@ung.ac.id](mailto:yulmozin@ung.ac.id)

<sup>3</sup> Universitas Negeri Gorontalo  
email : [rustam@ung.ac.id](mailto:rustam@ung.ac.id)

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis & mendeskripsikan kinerja pegawai dalam pelayanan perpustakaan di Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo dikaji dari perspektif produktivitas, kualitas layanan, responsifitas, tanggungjawab, dan akuntabilitas. Dengan menggunakan pendekatan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dari hasil temuan penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan perpustakaan di Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo ditinjau dari indikator kualitas layanan dan tanggungjawabnya telah berjalan dengan optimal secara menyeluruh. Meskipun demikian, kinerja pegawai ditinjau dari perspektif indikator produktivitas terdapat kekurangan dalam jumlah personil pegawai, alokasi anggaran yang terbatas, dan ketersediaan koleksi buku yang tidak mencukupi standar yang ditetapkan mengakibatkan produktivitas pegawai yang kurang efektif. Indikator responsivitas menunjukkan bahwa beberapa pegawai masih kurang responsif terhadap kebutuhan pengunjung, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan dengan maksimal. Sementara indikator akuntabilitas menunjukkan bahwa tidak semua pegawai di bidang yang sama memiliki kompetensi dalam memberikan layanan informasi dan bimbingan pemustaka kepada pengunjung, menyebabkan ketidaksempurnaan dalam kedua layanan tersebut.

**Kata Kunci:** Kinerja Pegawai, Pelayanan Perpustakaan, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo.

#### **Abstract**

*This research aimed to analyze & depict employee performance in library services at the Gorontalo Province Archives and Library Agency Office, studied from the perspectives of 1) productivity, 2) service quality, 3) responsiveness, 4) responsibility, and 5) accountability. This research employed qualitative methods with descriptive approach. According to the research findings, it can be concluded that the performance of employees in library services at the Gorontalo Province Archives and Library Agency Office in terms of service quality and responsibility has run optimally. However, based on the perspective of productivity indicator, employee performance indicated shortages in the number of employee personnel, limited budget allocations, and the availability of book collections that did not meet the established standards, resulting in less effective employee productivity. Meanwhile, the responsiveness indicator showed that some employees were still less responsive to visitor needs, affecting the maximum service quality. Lastly,*

*the accountability indicator denoted that not all employees in the same field were competent in providing information and user guidance services to visitors, causing imperfections in both services.*

**Keywords:** *Employee Performance, Library Services, Gorontalo Province Archives and Library Agency.*

## **PENDAHULUAN**

Administrasi publik memberikan arahan bagaimana pejabat publik dapat efektif mengelola pemerintahan, mendorong partisipasi aparatnya dalam menyelesaikan masalah publik dengan memberikan solusi sebagai responsif terhadap kinerja pejabat publik, terutama dalam konteks pelayanan publik. Oleh karena itu, birokrasi publik memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional. Menurut Chandler dan Plano dalam (Keban, 2015). Administrasi publik adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Untuk memastikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, diperlukan kontribusi kinerja dari seorang pegawai yang memiliki kualitas dalam melaksanakan tugas dan fungsi sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang yang telah diberikan. Keberhasilan suatu organisasi atau instansi pemerintah ditentukan oleh sejauh mana tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai. Terwujudnya tujuan tersebut tergantung pada kemampuan organisasi atau instansi pemerintah dalam mengelola, mengontrol, menggerakkan, dan menggunakan sumber daya manusia yang dimilikinya secara efisien dan efektif. Sumber daya manusia merupakan penggerak utama dalam suatu lembaga atau instansi pemerintah tanpanya, suatu lembaga atau organisasi publik tidak mungkin berfungsi dengan optimal.

Ketentuan mengenai aturan perpustakaan dapat ditemukan dalam UU Nomor 43 Tahun 2007, khususnya pada Pasal 10 yang menyebutkan bahwa "*pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk menetapkan kebijakan daerah dalam pengembangan dan pembinaan perpustakaan di wilayahnya masing-masing.*" Sejalan dengan hal ini, Gubernur Gorontalo telah mengeluarkan kebijakan perpustakaan yang dijelaskan dalam Peraturan Gubernur Gorontalo Nomor 70 Tahun 2019, Pasal 1, yang menetapkan bahwa "*perpustakaan provinsi adalah perpustakaan daerah yang berfungsi sebagai perpustakaan pembina, perpustakaan rujukan, perpustakaan deposit, perpustakaan penelitian dan perpustakaan pelestarian yang berkedudukan di Ibu Kota Provinsi*". Transformasi perpustakaan adalah proses perubahan bertahap terhadap peran dan fungsi perpustakaan. Sebelumnya dianggap hanya sebagai tempat penyimpanan dan peminjaman buku, perpustakaan kini harus mengalami perubahan menjadi pusat pembelajaran dan kegiatan

masyarakat yang bersifat terbuka, mudah diakses, kreatif, inovatif, dan mampu memberikan peluang belajar bagi masyarakat. Transformasi ini dilandaskan pada pemanfaatan teknologi, informasi, dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat yang berorientasi pada pengguna, bukan hanya pada bangunan. Prinsip ini diatur dalam Pergub Gorontalo Nomor 70 Tahun 2019 Pasal 1 Ayat 28.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan sangat bergantung pada bagaimana perpustakaan digunakan oleh masyarakat. Pelayanan yang bermutu hanya dapat dicapai dengan peningkatan kinerja pegawai perpustakaan yang membantu mendukung tugas-tugas pustakawan dalam meningkatkan minat baca masyarakat, termasuk menyediakan fasilitas perpustakaan yang nyaman sesuai dengan kebutuhan pengunjung. Sesuai dengan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Tahun 2017 menyatakan bahwa *“Pelayanan perpustakaan adalah kegiatan memberikan bimbingan dan jasa perpustakaan dan informasi kepada pemustaka yang meliputi pelayanan teknis dan pelayanan pemustaka.”* Selanjutnya dalam pasal 4 dinyatakan tugas pokok pegawai perpustakaan yaitu *“Melaksanakan kegiatan dibidang kepustakawanan yang meliputi pengelolaan perpustakaan, pelayanan perpustakaan, dan pengembangan sistem kepustakawanan”*.

Sebagai institusi pelayanan publik yang berperan dalam meningkatkan tingkat literasi di masyarakat, manajemen Perpustakaan harus dilakukan oleh para profesional agar dapat memberikan layanan yang optimal. Keberadaan Perpustakaan mencerminkan kualitas sumber daya manusia di wilayah tersebut, dan memiliki peran penting dalam mengatasi berbagai tantangan zaman khususnya dalam peningkatan minat baca masyarakat. Data yang diperoleh dari Pustakawan Ahli Muda Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo mengindikasikan bahwa minat baca masyarakat di Gorontalo sangat rendah, hanya sekitar 0,16% dari rata-rata populasi Provinsi Gorontalo. Sementara itu, manfaat yang dihasilkan dari penggunaan perpustakaan adalah mampu menginspirasi masyarakat untuk mendapatkan ide dan pemikiran, yang pada gilirannya mendorong kreativitas dalam menciptakan karya. Salah satu dampak positifnya adalah kemampuan untuk meminimalkan terjadinya kerusakan sosial di tengah-tengah masyarakat seperti pembunuhan, pencurian, dan pelecehan. Hal ini karena cerminan dari kondisi masyarakat yang tidak memiliki motivasi hidup dan keinginan untuk membuat sesuatu dengan landasan pemikiran yang benar. Sehingga peran perpustakaan dalam masyarakat membantu peningkatan taraf berpikir mereka melalui kegemaran membaca, terutama dari buku-buku berkualitas sebagai sumber ilmu pengetahuan yang dapat mengubah cara mereka berinteraksi dengan orang lain secara moral.

**Tabel 1. Perkembangan Rata-Rata Kinerja Pegawai Perpustakaan Daerah Provinsi Gorontalo**

Tahun	Target Kinerja (%)	Rata-rata capaian Kinerja (%)
2020	100	100
2021	100	100
2022	100	100

Sumber : Bagian Kepegawaian Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo

**Tabel 2. Perkembangan Rata-Rata Kinerja Pegawai Perpustakaan Dilihat Dari Jenis Layanannya**

Tahun	Jenis Layanan	Target Kinerja (%)	Rata-rata capaian Kinerja (%)
2020	➤ Pelayanan Perpustakaan Keliling	100	> 70 %
	➤ Pelayanan Pemustaka		
	➤ Pemenuhan Kebutuhan Umum (layanan informasi & pinjam antar perpustakaan)		
2021	➤ Pelayanan Perpustakaan Keliling	100	> 70 %
	➤ Pelayanan Pemustaka		
	➤ Pemenuhan Kebutuhan Umum (layanan informasi & pinjam antar perpustakaan)		
2022	➤ Pelayanan Perpustakaan Keliling	100	> 70 %
	➤ Pelayanan Pemustaka		
	➤ Pemenuhan Kebutuhan Umum (layanan informasi & pinjam antar perpustakaan)		

Sumber : Bagian Kepegawaian Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo

Tabel 1. menunjukkan bahwa target hasil kinerja pegawai di Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo telah dicapai. Namun, hasil penelitian yang dilakukan melalui proses pengamatan, observasi, dan wawancara menunjukkan bahwa beberapa jenis pelayanan belum memenuhi dan yang lain telah memenuhi target kinerja. Tabel 2. menunjukkan jenis pelayanan yang telah memenuhi target kinerja, termasuk layanan bimbingan pemustaka dan layanan kebutuhan informasi pemustaka, seperti pemenuhan ketercukupan jumlah eksemplar buku yang belum terpenuhi sebagai akibat dari pengurangan pengadaan buku setiap tahun. Layanan perpustakaan keliling, layanan pemustaka, dan layanan pemenuhan kebutuhan umum yang terkait dengan buku-buku tersebut semuanya telah memenuhi target tersebut. Hal ini ditunjukkan oleh fakta bahwa produktivitas kinerja umum pegawai belum mencerminkan efektivitasnya.

Maka dari itu, berdasarkan konteks penelitian tersebut, penulis perlu melakukan penelitian yang lebih rinci dan mendalam mengenai kualitas kinerja pegawai ditinjau dari pelayanan perpustakaan di Provinsi Gorontalo. Penelitian ini akan menggunakan indikator pengukuran kinerja pegawai menurut Dwiyanto, dkk. (2017) yang mencakup produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Pemilihan indikator ini didasarkan pada kesesuaian dengan isu penelitian dan relevansinya yang tinggi dalam meninjau kinerja pegawai di Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo.

## KAJIAN LITERATUR

### Konsep Administrasi Publik

Istilah kata administrasi dari publik (*public of administration*) menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk serta menerima apa saja yang diatur oleh pemerintah. Kemudian istilah kata administrasi untuk publik (*public for administration*) menunjukkan suatu konteks yang lebih maju dari yang pertama diatas, yaitu pemerintah lebih berperan dalam mengemban misi pemberian pelayanan publik (*service provider*).Selanjutnya istilah kata administrasi oleh publik (*public by administration*) merupakan suatu konsep yang sangat berorientasi kepada pemberdayaan masyarakat lebih mengutamakan kemandirian dan kemampuan masyarakat karena pemerintah memberi kesempatan untuk itu. Berdasarkan beberapa pengertian yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan usaha pemerintah dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan akan barang dan jasa publik. Diharapkan bahwa pemerintah dan instansi pemerintah lainnya mampu bertindak sebagai pelaksana misi penyedia layanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dengan tujuan mencapai kepuasan masyarakat.

### Konsep Kinerja

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang), yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2015). Kinerja pegawai dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang telah berperan dalam melaksanakan strategi organisasi, baik dalam mencapai tujuan tertentu yang berkaitan dengan peran individu dan/atau dengan menunjukkan kompetensi yang relevan dengan organisasi (Sulila, 2021). Sementara itu menurut Isa (2022) kinerja pegawai merupakan fungsi dari motivasi dan kemampuan seseorang dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dalam pekerjaan. Dari penjelasan tentang konsep kinerja di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja merujuk pada prestasi atau pencapaian yang diperoleh oleh seorang pejabat publik dalam menjalankan tugas pokoknya sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan oleh lembaga publik. Hal ini menghasilkan output yang menunjukkan bagaimana seorang pejabat publik berkontribusi dalam mencapai visi dan misi organisasi.

## **Konsep Pelayanan Publik**

Istilah pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan atau organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan/masyarakat (Isa, 2022). Sementara itu menurut Tohopi (2015) Pelayanan publik adalah istilah untuk layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warga negaranya, baik secara langsung melalui sektor publik atau dengan membiayai pemberian layanan swasta. Keberhasilan pelaksanaan tugas birokrasi dalam memberikan pelayanan tidak dapat dilepaskan dari peranan pola interaksi dan hubungan dua pihak yaitu antara pihak organisasi birokrasi sebagai penyedia dan penyelenggara pelayanan publik dan di pihak lain adalah masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan (Mozin, 2015). Dengan demikian, kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara.

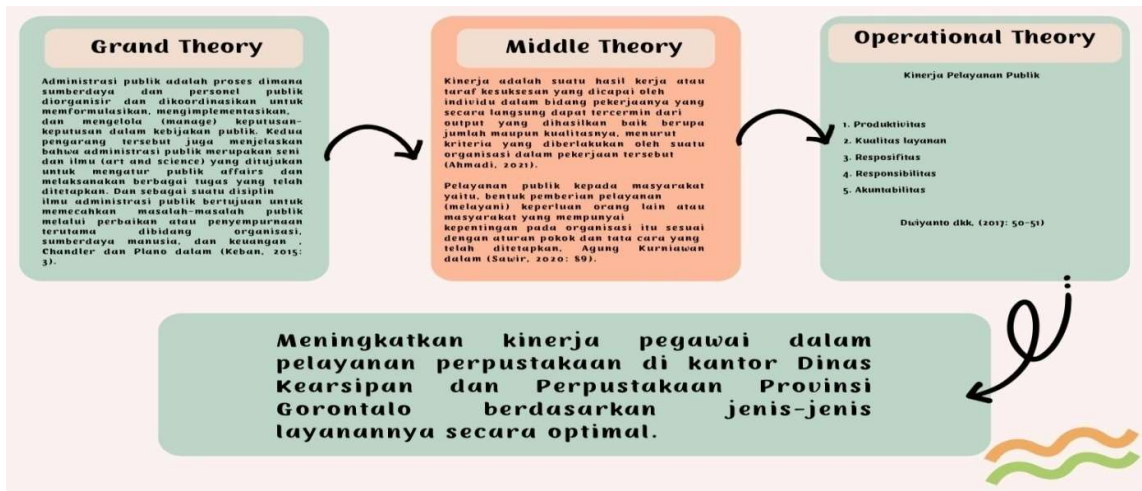
## **Indikator Kinerja Pegawai**

Penilaian kinerja merupakan proses evaluasi terhadap pegawai atau karyawan untuk menilai sejauh mana mereka berhasil atau tidak dalam menjalankan tugas, program, atau kebijakan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan untuk mewujudkan visi-misi dari instansi pemerintah atau organisasi terkait. Menurut Dwiyanto, dkk. (2017) menyatakan untuk dapat melakukan penilaian kinerja organisasi publik diperlukan penilaian kinerja dengan memperhatikan seluruh dimensi kinerja yang ada dengan merekomendasikan beberapa variabel dengan sumber data dan metodologi sebagai berikut: produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Berdasarkan berbagai pandangan yang telah disajikan, dapat disimpulkan bahwa indikator kinerja dalam pelayanan publik berperan sebagai alat pengukur yang dirancang untuk menilai seberapa baik atau seberapa banyak birokrasi publik menjalankan pelayanan publik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh lembaga publik tersebut.

## **METODE**

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kualitatif, dimana data deskriptif dimaksudkan untuk menggambarkan situasi atau keadaan sesuai dengan fakta-fakta yang ada. Pengumpulan data kualitatif dilakukan melalui observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi. Gambar 1. Dibawah ini menampilkan kerangka konseptual penelitian yang digunakan untuk memahami alur dari penelitian ini.

Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian



Sumber: Peneliti 2023.

Dalam mendukung pengumpulan data, peneliti memanfaatkan dua jenis sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini merujuk pada informasi yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian termasuk wawancara langsung dengan pegawai serta informasi tertulis dari dokumen dan arsip kantor yang relevan dengan fokus penelitian. Data sekunder merupakan informasi tambahan yang digunakan untuk melengkapi data dan informasi primer. Informasi ini diperoleh melalui penelitian dan analisis berbagai dokumen seperti jurnal, artikel, karya ilmiah, peraturan, dan referensi lain yang mendukung fokus penelitian. Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo yang terletak di Jalan Pangeran Hidayat II, Kelurahan Pulubala, Kecamatan Kota Tengah, Kota Gorontalo. Waktu pelaksanaan penelitian dimulai sejak bulan Mei 2023 hingga penelitian ini selesai.

## HASIL PENELITIAN

Berikut Hasil penelitian dikaji dari indikator pengukuran kinerja pegawai menurut Dwiyanto, dkk. (2017) yakni produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas menunjukkan bahwa:

### Produktivitas

Peneliti memanfaatkan beragam dimensi pengukuran untuk mengukur produktivitas kinerja pegawai. Salah satu dari dimensi-dimensi tersebut mencakup aspek kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu. Berdasarkan keterangan bapak Yusdin Nuwa selaku *staf pengolahan data pelayanan*, mengenai aspek kuantitas menyampaikan bahwa :



*“Kalau untuk saya dalam bidang pengolahan data pelayanan dalam hal ini melayani pengunjung/pemustaka yang datang, pengunjung itu jumlahnya dalam sehari bisa sampai 20 atau 40 orang. Sebagian besar didominasi oleh mahasiswa. Nah jumlah pegawai dalam bidang pengolahan data ini hanya sedikit yakni sebanyak tiga orang. Kalau dua orang pegawai bertugas diluar, maka saya hanya sendiri dalam melayani pengunjung yang biasanya datang dalam jumlah rombongan sehingga kurang efektif dalam melayani pengunjung/pemustaka.” (Sumber : Y.N, 29 Agustus 2023).*

Selanjutnya, peneliti mengevaluasi produktivitas pegawai dengan fokus pada dimensi kualitas, yang mencerminkan tingkat efisiensi layanan perpustakaan di Kantor Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo. Berikut ini keterangan yang disampaikan oleh Bapak Suleman A. Abas selaku *staf administrasi persuratan* bahwa :

*“Pekerjaan yang ada sekarang ini saya rasa sudah bagus sesuai dengan kompetensinya masing-masing. Jadi mereka memiliki kompetensi dalam bidangnya masing-masing untuk bagaimana meningkatkan pelayanan di perpustakaan. Kompetensinya itu dilihat dari bagaimana cara mereka untuk bisa menarik pemustaka untuk datang ke Perpustakaan, kemudian mereka juga sepertinya menjemput bola atau datang lagi dengan perpustakaan keliling untuk bisa memberikan pemahaman kepada masyarakat bagaimana minat membaca di Provinsi Gorontalo ini.” (Sumber : S.A, 29 Agustus 2023).*

Temuan hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas kinerja pegawai dalam pelayanan perpustakaan di Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo dinilai cukup baik. Secara kuantitas, pegawai perpustakaan belum mencukupi untuk memenuhi jumlah pengunjung dan ketersediaan koleksi buku Perpustakaan yang bertipe C belum memenuhi standar yang ditetapkan dimana, hal ini mencerminkan kurangnya efektivitas kinerja pegawai. Meski begitu, secara keseluruhan efisiensi kinerja pegawai sudah mencerminkan tingkat efisiensi yang baik dimana berbagai layanan perpustakaan yang disediakan tetap mampu dijalankan dengan baik sehingga, dapat terlaksananya pelayanan perpustakaan yang berkualitas dan mencapai target kerja yang telah ditetapkan.

### **Kualitas Layanan**

Untuk menilai tingkat kualitas layanan kinerja pegawai, peneliti memanfaatkan beberapa aspek pengukuran sebagai indikatornya. Dimensi tersebut mencakup kondisi fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap, kompetensi, dan ketersediaan akses layanan. Berdasarkan keterangan bapak Yusdin Nuwa selaku *staf pengolahan data pelayanan*, mengenai kondisi fisik



pelayanan perpustakaan menyampaikan bahwa :

*“Seperti ini boleh dikata kita ruang publik maksudnya melayani orang luar, seandainya kalau diruangan ini suhunya tidak bagus seperti panas dan lain-lain pasti akan mempengaruhi kinerja kami, Kalau misanya suhu ruangnya sejuk seperti difasilitasi dengan AC dan kondisi ruangan serta fasilitas lainnya mendukung, saya rasa bisa mempengaruhi kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas layanannya.” (Sumber: Y.N, 29 Agustus 2023).*

Hal ini diperkuat dengan testimonial yang diberikan oleh pengunjung menyatakan bahwa:

*“Iya sudah bagus dan sangat nyaman kalau dari segi kondisi fisik ruangnya, seperti disediakan wifi gratis untuk pengunjung, lalu kondisi ruangnya juga bersih, tata letak ruangnya juga menarik, terdapat juga tempat penyimpanan tas bagi pengunjung dan disediakan juga wc khusus pengunjung yang saya lihat selalu dalam kondisi bersih.” (Sumber: K.S, 29 September 2023).*

Sementara itu, dari segi kondisi fisik koleksi buku di Perpustakaan, terdapat perbedaan pendapat diantara pengunjung. Berikut keterangan pengunjung pertama selaku mahasiswa mengenai kondisi fisik buku menyampaikan bahwa:

*“Mengenai kondisi fisik dari buku-buku yang ada di Perpustakaan Provinsi kalau dikatakan sudah memadai menurut saya belum sepenuhnya, karena saya melihat masih ada beberapa buku-buku yang kondisi fisiknya sudah hilang sampulnya dan ada beberapa yang rusak. Dan menurut saya koleksi bukunya belum di update atau masih buku-buku yang terbitan lama.”(Sumber: S.A, 15 September 2023)*

**Gambar 2. Buku-Buku Terbitan 1991, 2003, 2004, 2012**

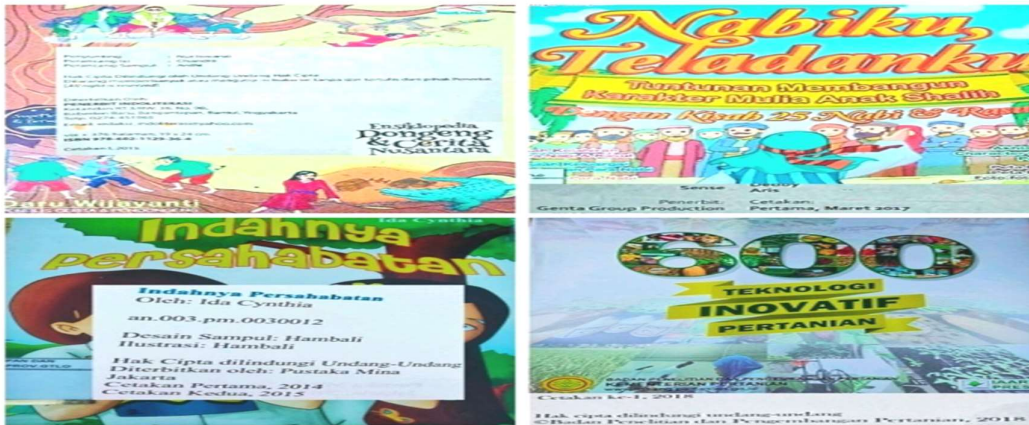


Sumber: peneliti 2023.

Adapun keterangan yang disampaikan oleh pengunjung kedua selaku *guru sd* mengenai kondisi fisik buku menyampaikan bahwa:

*“Iya masih layak pakai, seperti buku-bukunya terawat, tidak hilang sampul dan rata-rata tahun bukunya sudah terbitan tahun 2015 ke atas atau sudah di update.” (Sumber: K.S, 29 September 2023).*

**Gambar 3. Buku-Buku Terbitan 2015, 2016, 2017,2018**



*Sumber: peneliti 2023.*

Kemudian, peneliti mengevaluasi kualitas pelayanan kinerja pegawai dengan mempertimbangkan dimensi kehandalan. Berikut adalah informasi yang disampaikan oleh Bapak Yusdin Nuwa, yang bertugas sebagai *staf pengolahan data pelayanan*:

*“Kalau dari segi kehandalan, kami dibidang pengolahan data pelayanan, setidaknya saya menguasai apa yang menjadi tugas saya seperti tuntutan prosedur pelayanan dimana, begitu tamu datang usahakan kita memberi senyum, salam dan sapa.” (Sumber: Y.N, 29 Agustus 2023).*

Namun dari apa yang dinyatakan oleh pegawai, terdapat perbedaan pendapat diantara pengunjung. Berikut adalah tanggapan dari pengunjung pertama yang merupakan seorang mahasiswa mengenai keandalan kinerja pegawai:

*“Dalam hal pemberian layanan 3S (salam, senyum dan sapa) itu tidak saya dapatkan ketika pertama kali masuk dan melakukan registrasi diruang sirkulasi dan kebetulan yang menjaga bagian registrasi pengunjung itu bukan pegawai tetapi hanya siswa PKL yang mungkin saja belum tahu prosedurnya.” (Sumber: S.A, 15 September 2023).*

Pada tahap ke-3 peneliti menilai kualitas layanan kinerja pegawai melalui dimensi daya tanggap. Tujuannya adalah untuk menilai sejauh mana kepekaan para pegawai dalam menanggapi

kebutuhan dan permintaan, serta jenis respons yang ditunjukkan dalam kerjanya. Berikut adalah informasi yang disampaikan oleh bapak Suleman A. Abas selaku *staf pengadministrasi persuratan* bahwa :

*“Kami juga melihat dan menganalisa apa yang menjadi kebutuhan pengunjung, kita antarkan atau kita berikan apa yang menjadi kebutuhannya sebagai bentuk daya tanggap yang kami berikan.” (Sumber : S.A, 29 Agustus 2023).*

Pada tahap ke-4, peneliti mengukur kualitas layanan kinerja pegawai melalui dimensi kompetensi pegawai dan akses layanan yang diberikan. Berdasarkan keterangan bapak Suleman A. Abas selaku *staf pengadministrasi persuratan* menyampaikan bahwa :

*“Dari segi kompetensi para pegawai bidang perpustakaan, rata-rata mereka adalah pegawai inpassing yang diberikan pembinaan dan pelatihan mengenai ilmu perpustakaan, karena disini hanya satu orang pegawai yang berasal dari lulusan ilmu perpustakaan. Sedangkan akses yang kami berikan diantaranya yaitu melalui perpustakaan keliling, aplikasi iPusnas, Pocadi (pojok baca digital), OPAC (Online Public Access Catalog), ataupun dengan memberikan rujukan pada pengunjung ke perpustakaan lain yang masih berada di kawasan Provinsi Gorontalo.” (Sumber : S.A, 29 Agustus 2023).*

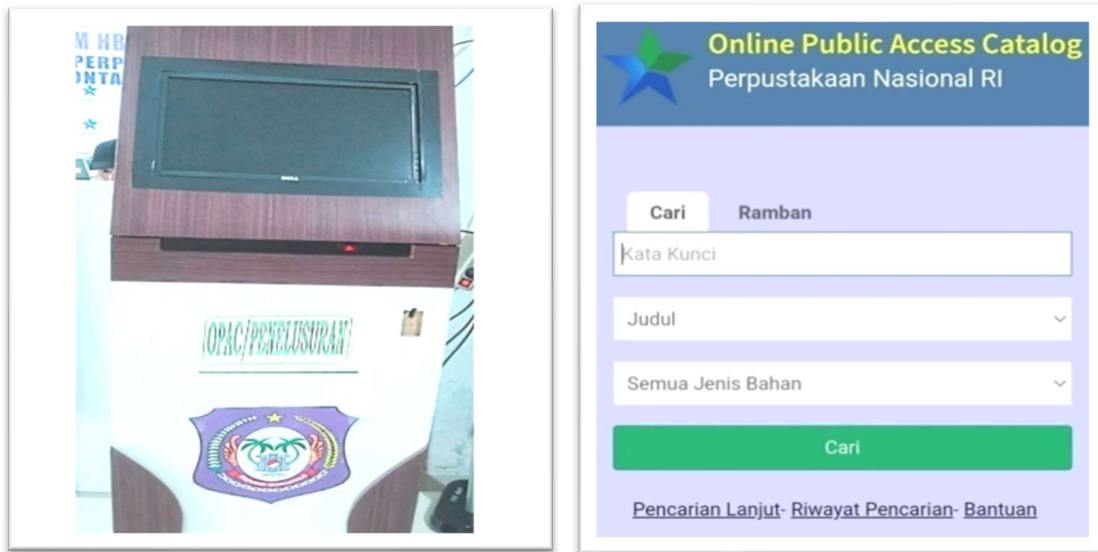
Berikut ini, beberapa jenis akses layanan perpustakaan yang tersedia pada Kantor Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo.

**Gambar 4. Aplikasi Perpustakaan Digital Pusat**



*Sumber: Peneliti 2023*

**Gambar 5. Mesin & Aplikasi OPAC**



*Sumber: Peneliti 2023.*

**Gambar 6. Aplikasi Perpustakaan Digital Daerah**



*Sumber: Peneliti 2023.*



**Gambar 7. Layanan Perpustakaan Keliling**



*Sumber: Peneliti 2023*

Temuan hasil penelitian menunjukkan bahwa sub fokus ke-2 yaitu kualitas pelayanan kinerja pegawai dalam perpustakaan di Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo dinilai sudah baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari aspek bukti fisik kualitas layanan tercermin dalam kondisi fisik ruangan dan fasilitas sarana-prasarana yang telah disediakan memenuhi standar kenyamanan bagi pegawai dan pengunjung. Dari segi kehandalan dan daya tanggap, pegawai menunjukkan kehandalan melalui pemahaman terhadap tugas pokok dan fungsi kinerja masing-masing, serta daya tanggap yang terlihat dalam kepekaan mereka terhadap kebutuhan dan kesulitan pengunjung. Dalam hal kompetensi dan akses, ditemukan bahwa kompetensi para pegawai sudah baik, meskipun bukan berasal dari latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan mereka telah menjalani pelatihan ilmu perpustakaan sehingga layak dan kompeten di bidangnya masing-masing. Selain itu, akses layanan yang diberikan meliputi OPAC, iPusnas, Iarpus, Pocadi, dan layanan Perpustakaan Keliling.

### **Responsivitas**

Untuk menilai tingkat responsivitas kinerja pegawai, peneliti memanfaatkan beberapa aspek pengukuran sebagai indikatornya. Ini mencakup kemampuan merespon terhadap masyarakat, kecepatan tanggapan, kecermatan dalam memberikan layanan, dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan. Berdasarkan keterangan ibu Yayik Kumali selaku *staf pengolahan bahan pustaka* menyampaikan bahwa, salah satu implementasi aspek kemampuan merespon terhadap

masyarakat adalah penyediaan layanan kotak pengaduan usul dan saran sebagaimana yang disampaikan berikut :

*"Langkah selanjutnya diambil dengan cepat. Oleh karena itu, dalam hal pelayanan, kami memiliki kotak pengaduan untuk menerima kritik dan saran dari pengunjung, sehingga kami dapat memastikan kebutuhan mereka terpenuhi dan kepuasan layanan terjaga. Respons kami adalah untuk segera menindaklanjuti hal tersebut. Petugas pengelola mencatat semua masukan tersebut dan menyampaikannya kepada kepala bidang atau bagian pelayanan melalui kotak pengaduan. Selanjutnya, pada setiap rapat pagi hari senin, kepala bagian atau kepala seksi akan membahasnya bersama para pegawai." (Sumber : YK, 6 September 2023).*

Namun, implementasinya belum optimal sebagaimana terlihat dari rendahnya tingkat kesadaran pengunjung terhadap keberadaan layanan kotak pengaduan saran dan usul tersebut. Sebagaimana keterangan yang disampaikan oleh kedua pengunjung perpustakaan berikut bahwa:

*"Saya belum mengetahui hal itu, karena tidak ada satu pun pegawai yang memberi tahu bahwa perpustakaan menyediakan layanan kotak pengaduan." (Sumber : K.S 29 September 2023).*

Gambar 8. menampilkan kotak pengaduan saran & usul literasi pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo.

**Gambar 8. Kotak Pengaduan Saran & Usul**



*Sumber:Peneliti 2023.*

Aspek ke-2 yaitu kecepatan menanggapi dalam praktinya dilakukan dengan memberikan solusi baik dengan merekomendasikan akses layanan lain maupun memberikan bimbingan pemustaka kepada pengunjung yang membutuhkan. Berdasarkan keterangan bapak Suleman A. Abas selaku *staf pengadministrasi persuratan* menyampaikan bahwa:

*"Jadi, dalam menanggapi keluhan pengunjung, biasanya yang disoroti adalah ketidaktersediaan buku yang mereka cari di perpustakaan kami. Sebagai solusi, kami menyarankan mereka untuk mencari dalam format digital seperti iPusnas atau kami akan*



*membantu mencarikan di perpustakaan lain jika buku yang mereka butuhkan tersedia di sana.”(Sumber : S.A, 29 Agustus 2023).*

Aspek ke-3 yakni dimensi ketepatan waktu pelayanan umumnya dilakukan dengan tepat waktu sesuai dengan jam operasional kantor, pelayanan yang akurat dalam proses peminjaman dan pengembalian buku, serta layanan yang cepat dan tepat kepada pengunjung yang memerlukan bantuan referensi dan informasi. Berdasarkan keterangan bapak Suleman A. Abas selaku *staf administrasi persuratan* menyampaikan bahwa:

*“Selain itu, ketika pengunjung mengalami kesulitan menemukan buku, kami akan memberikan bantuan dengan mengarahkan mereka langsung ke rak buku yang sudah diklasifikasikan sehingga mereka bisa mendapatkannya dalam waktu singkat sebagai bentuk dari menjaga ketepatan waktu pelayanan kami.” (Sumber : S.A, 29 Agustus 2023).*

Aspek ke-4 yaitu dimensi kecermatan dalam memberikan pelayanan termanifestasi dalam pemahaman terhadap gerak-gerik pengunjung yang mengalami kendala atau kesulitan selama berada dalam lingkup perpustakaan. Berdasarkan keterangan bapak Suleman A. Abas selaku *staf administrasi persuratan* menyampaikan bahwa:

*“Tambahannya, kami perlu teliti dan memperhatikan dengan cermat apa yang dibutuhkan oleh pengunjung, dan inilah yang menjadi fokus utama kami. Sebagai contoh, jika mereka mencari buku tertentu, kami sudah mengetahui lokasinya dan kami akan berfokus untuk membantu mereka mendapatkannya di sana.” (Sumber : S.A, 29 Agustus 2023).*

Meskipun demikian, dalam implementasinya belum berjalan secara optimal karena tingkat kepekaan di antara pegawai memiliki intensitas yang berbeda. Menurut pengalaman penulis saat melakukan wawancara, beberapa pegawai hanya memberi wewenang kepada rekan pegawai lain untuk mewakili pendapatnya sehingga menyebabkan kurangnya kepuasan dalam pengumpulan data karena informasi tidak diperoleh langsung dari pegawai yang bersangkutan dalam bidangnya.

Temuan hasil penelitian menunjukkan bahwa subfokus ke-3 yaitu responsifitas kinerja pegawai di Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo dinilai cukup baik, secara keseluruhan hasil penelitian menunjukkan kinerja pegawai belum mencerminkan kinerja yang responsif ketika memberikan pelayanan perpustakaan. Penyediaan layanan kotak pengaduan usul dan saran merupakan salah satu implementasinya, namun belum optimal karena kurangnya pengetahuan pengunjung terkait layanan tersebut. Dari segi kecepatan merespon, dalam praktiknya belum berjalan optimal karena tidak semua pegawai di bidang tersebut memiliki kesadaran dan kemampuan untuk memberikan bimbingan pemustaka secara konsisten dan optimal. Dilihat dari

aspek ketepatan dan kecermatan dalam memberikan pelayanan, umumnya dilakukan dengan tepat waktu sesuai dengan jam operasional kantor, pelayanan yang akurat dalam proses peminjaman dan pengembalian buku, serta layanan yang cepat dan tepat kepada pengunjung yang memerlukan bantuan referensi dan informasi. Dalam praktiknya, hal ini sudah berjalan secara optimal. Sementara itu, kecermatan dalam memberikan pelayanan termanifestasi dalam pemahaman terhadap gerak-gerik pengunjung yang mengalami kendala atau kesulitan selama berada di dalam lingkup perpustakaan. Hal ini mengharuskan para pegawai memiliki tingkat kepekaan yang tinggi dalam menjalankan prosedur pelayanan.

### **Responsibilitas**

Untuk menilai tingkat responsibilitas kinerja pegawai, peneliti memanfaatkan beberapa aspek pengukuran sebagai indikatornya. Dimensi tersebut mencakup program kerja, manajemen, kedisiplinan, dan penilaian kinerja atau evaluasi. Secara keseluruhan, responsibilitas pegawai dilihat dari dimensi program kerja terbukti berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Berdasarkan keterangan bapak Gandhi K. Hiola selaku *staf pustakawan ahli muda*, menyampaikan bahwa :

*"Dalam hal program kerja, rencana kerja kami di Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo didasarkan pada Renstra (Rencana Strategis Kerja). Renstra ini telah disusun berdasarkan visi-misi Gubernur dan diuraikan hingga ke tingkat unit kerja. Renstra menjadi pedoman utama dalam penyusunan program kerja." (Sumber : G.H, 6 September 2023).*

Aspek ke-2 yaitu dimensi manajemen secara umum telah mengikuti prinsip-prinsip manajemen yang dilakukan melalui pengawasan kinerja pegawai oleh manajer, dalam hal ini Kepala Bidang Perpustakaan. Berdasarkan keterangan bapak Yusdin Nuwa selaku *staf pengolahan data pelayanan*, menyampaikan bahwa :

*"Kehadiran seorang manajer yang kompeten memiliki dampak yang besar, ketiadaannya dapat menyebabkan kekacauan dalam suatu instansi. Oleh karena itu, kepemimpinan manajerial yang efektif sangatlah penting. Selain itu, karyawan juga perlu memiliki kemampuan manajemen kinerja yang handal. Tanpa kemampuan ini, karyawan dapat kehilangan arah dalam bekerja, bahkan mungkin harus membawa pekerjaan yang belum selesai pulang ke rumah. Dengan demikian, setidaknya seorang karyawan harus memiliki kemampuan manajemen kerja yang baik." (Sumber: Y.N, 29 Agustus 2023).*

Aspek ke-3 yaitu dimensi disiplin kerja yang secara umum masih belum berjalan dengan optimal karena masih ada beberapa pegawai yang datang terlambat dan perilaku beberapa pegawai

yang tidak berada di ruang kerjanya selama jam operasional kantor, membuat proses pelayanan yang diberikan kurang maksimal. Berdasarkan keterangan bapak Yusdin Nuwa selaku *staf pengolahan data pelayanan*, menyampaikan bahwa :

*“Pentingnya disiplin waktu sangatlah nyata, terutama dalam pengelolaan data pelayanan seperti di Perpustakaan. Kehadiran dan ketepatan waktu kami bertiga sangat menentukan kelancaran pelayanan. Sebab, pengunjung harus melewati kami dulu untuk proses registrasi dan pengarahan ke locker pengunjung sebelum masuk. Disiplin waktu menjadi kunci agar operasional kantor dan kualitas pelayanannya tetap terjaga tanpa hambatan.” (Sumber: Y.N, 29 Agustus 2023).*

Aspek ke-4 yaitu hasil pengukuran melalui dimensi penilaian kinerja atau tahap evaluasi. Dimensi ini umumnya telah dijalankan sesuai dengan tata cara yang telah ditetapkan yakni melalui evaluasi setiap dua minggu sekali. Berdasarkan keterangan bapak Suleman A. Abas selaku *staf pengadministrasi persuratan*, menyampaikan bahwa :

*“Dalam hal evaluasi kinerja, penting untuk mengevaluasi pekerjaan seseorang guna mengidentifikasi kesalahan atau kekurangan yang dapat diperbaiki demi meningkatkan kualitas kerja pegawai secara keseluruhan. Tanpa proses evaluasi, peningkatan kinerja tidak akan terjadi. Evaluasi dilakukan melalui pertemuan para pimpinan setiap dua minggu sekali untuk mengevaluasi kinerja bawahannya, diikuti dengan rapat bersama Kadis.” (Sumber : S.A, 29 Agustus 2023).*

Temuan penelitian menunjukkan bahwa sub fokus ke-4 yaitu tanggung jawab kinerja pegawai di Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo dinilai sudah baik. Secara keseluruhan, tanggung jawab pegawai dilihat dari dimensi program kerja terbukti berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Program kerja disusun dengan mengacu pada PERKAPRI No.11 Tahun 2015 tentang petunjuk teknis jabatan fungsional pustakawan dan angka kreditnya, serta kesesuaiannya dengan Renstra. Dari segi manajerial secara umum telah mengikuti prinsip-prinsip manajemen yang dilakukan melalui pengawasan kinerja pegawai oleh manajer, dalam hal ini Kepala Bidang Perpustakaan. Dari perspektif pegawai, dimensi manajerial dilihat dari kemampuan mereka dalam mengatur pekerjaan agar dapat diselesaikan tepat waktu dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Namun dalam aspek disiplin kerja, secara umum masih belum berjalan dengan optimal karena masih ada beberapa pegawai yang datang terlambat dan perilaku beberapa pegawai yang tidak berada di ruang kerjanya selama jam operasional kantor, menimbulkan proses pelayanan yang diberikan kurang maksimal. Dalam hal evaluasi kinerja, umumnya telah dijalankan

sesuai dengan tata cara yang telah ditetapkan yakni evaluasi setiap dua minggu sekali. Langkah ini dianggap krusial untuk mengidentifikasi dan mengoreksi kesalahan kerja yang mungkin terjadi selama sebulan, sekaligus memberikan dorongan kepada pegawai untuk meningkatkan kemampuan dan kualitas kinerjanya.

### **Akuntabilitas**

Untuk menilai tingkat akuntabilitas kinerja pegawai, peneliti memanfaatkan beberapa dimensi pengukuran sebagai indikatornya. Dimensi tersebut termasuk pemahaman terhadap tanggung jawab, delegasi wewenang yang sesuai dengan tanggung jawab, integritas, dan penerapan sanksi. Berdasarkan keterangan bapak Suleman A. Abas selaku *staf pengadministrasi persuratan*, mengenai pemahaman pegawai terhadap tanggung jawabnya menyampaikan bahwa :

*“Ya, dia harus bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Misalnya, ketika pegawai itu sedang melayani di perpustakaan, namun tidak merasa bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan tersebut, secara otomatis kualitas layanannya akan menurun. Dengan kata lain, dia bekerja tanpa memiliki rasa tanggung jawab.” (Sumber : S.A, 29 Agustus 2023).*

Hal ini dibuktikan dari pernyataan bapak Yusdin Nuwa selaku *staf pengolahan data pelayanan*, menyampaikan bahwa :

*"Kami sangat memahami, terutama kami di bagian pengolahan data pelayanan. Dalam hal pemberian wewenang sesuai tanggung jawab, sudah sangat sesuai." (Sumber: Y.N, 29 Agustus 2023).*

Aspek ke-2 yaitu dimensi delegasi wewenang yang sesuai dengan tanggung jawab telah dijalankan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan yaitu memberikan tugas atau tupoksi kepada pegawai sesuai dengan golongan atau pangkat jabatannya masing-masing. Berdasarkan keterangan bapak Suleman A. Abas selaku *staf pengadministrasi persuratan*, menyampaikan bahwa :

*"Benar-benar sesuai dengan tugas yang diembannya, kemampuan manajerialnya akan dievaluasi nanti untuk menentukan apakah dia dapat melaksanakannya atau tidak. Namun, yang jelas, selama ini para pegawai telah berhasil mengelola dan melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan tanggung jawab mereka. Evaluasi akan dilakukan untuk memastikan pertanggungjawaban atas kinerja tersebut." (Sumber : S.A, 29 Agustus 2023).*

Aspek ke-3 yakni dimensi integritas (kejujuran) secara umum telah berjalan meskipun belum mencapai tingkat optimal. Integritas mereka ini termanifestasi dalam prosedur pelayanan yang sangat menjaga tingkat keamanan barang para pengunjung selama berada dalam lingkup

perpustakaan. Berdasarkan keterangan bapak Yusdin Nuwa selaku *staf pengolahan data pelayanan*, menyampaikan bahwa :

*“Dari perspektif kejujuran, penting bagi para pegawai untuk terus meningkatkan kualitas kinerjanya, termasuk menjaga kejujuran pada diri sendiri dan pada pekerjaan yang dipercayakan kepada mereka. Oleh karena itu, saya biasanya mengingatkan pengunjung untuk membawa barang berharga seperti ponsel dan laptop ke dalam ruang koleksi untuk keamanan. Dengan begitu, jika mereka meninggalkan tas di dalam loker, mereka diharapkan untuk mengunci dengan baik dan menyimpan kuncinya sendiri.” (Sumber: Y.N, 29 Agustus 2023).*

Aspek ke-4 yakni dimensi penerapan sanksi (*punishment*) pelaksanaannya telah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dimana, hukuman diberikan sesuai tingkat pelanggaran mulai dari teguran lisan, tertulis, penurunan pangkat, hingga pemecatan. Berdasarkan keterangan bapak Yusdin Nuwa selaku *staf pengolahan data pelayanan*, menyampaikan bahwa :

*“Jika seorang pegawai melakukan kesalahan dan dibiarkan tanpa teguran atau umpan balik, kemungkinan besar tidak akan terjadi perubahan dalam perilakunya dan ia mungkin tidak menyadari di mana letak kesalahannya. Oleh karena itu, pemberian sanksi diperlukan untuk mendorong peningkatan kualitas kinerja seorang pegawai. Sanksi tersebut bisa berupa teguran lisan, tertulis, penurunan pangkat, atau bahkan pemecatan sebagai langkah terakhir.” (Sumber: Y.N, 29 Agustus 2023).*

Temuan penelitian menunjukkan bahwa sub fokus ke-5 yaitu akuntabilitas kinerja pegawai di Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo dinilai cukup baik. Dilihat dari beberapa dimensi pengukuran akuntabilitas kinerja pegawai, secara umum terlihat bahwa pemahaman terhadap tanggung jawab tercermin dalam sejauh mana loyalitas seorang pegawai terhadap tugasnya. Meskipun terdapat bukti bahwa pegawai telah memahami tanggung jawab yang diberikan, implementasinya belum mencapai tingkat optimal. Tidak semua pegawai di bidang ini mampu memberikan layanan informasi dan bimbingan kepada pengunjung yang membutuhkan kedua layanan tersebut. Selanjutnya, jika melihat dari aspek pemberian wewenang sesuai tanggung jawab telah dijalankan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan yaitu memberikan tugas atau tupoksi kepada pegawai sesuai dengan golongan atau pangkat jabatannya masing-masing. Dari dimensi hukum (*punishment*) pelaksanaannya telah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dimana, hukuman diberikan sesuai tingkat pelanggaran mulai dari teguran lisan, tertulis, penurunan pangkat, hingga pemecatan. Namun melihat dari dimensi kejujuran, secara umum telah berjalan meskipun

belum mencapai tingkat optimal. Hal ini terlihat dari kejujuran atau transparansi data dan informasi yang masih belum sepenuhnya terbuka selama proses pengambilan data oleh peneliti. Contohnya, data perkembangan rata-rata kinerja pegawai dalam tiga tahun terakhir, menurut peneliti tidak sepenuhnya mencerminkan keadaan sebenarnya. Data tersebut menunjukkan bahwa hampir semua pegawai mencapai 100% dari target yang ditetapkan selama tiga tahun terakhir.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan perpustakaan di Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo ditinjau dari indikator kualitas layanan dan tanggung jawabnya telah berjalan dengan optimal secara menyeluruh. Meskipun demikian, kinerja pegawai ditinjau dari perspektif indikator produktivitas terdapat kekurangan dalam jumlah personil pegawai, alokasi anggaran yang terbatas, dan ketersediaan koleksi buku yang tidak mencukupi standar yang ditetapkan mengakibatkan produktivitas pegawai yang kurang efektif. Indikator responsivitas menunjukkan bahwa beberapa pegawai masih kurang responsif terhadap kebutuhan pengunjung, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Sementara indikator akuntabilitas menunjukkan bahwa tidak semua pegawai di bidang yang sama memiliki kompetensi dalam memberikan layanan informasi dan bimbingan pemustaka kepada pengunjung, menyebabkan ketidaksempurnaan dalam kedua layanan tersebut.

## REFERENSI

- Dwiyanto, A., Partini, P., Ratminto, R., Wicaksono, B., Tamriari, W., Kusumasari, B. & Nuh, M. (2017). *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Penerbit UGM Press.
- Isa, R.. (2022). *“Pengaruh Kompetensi, Budaya Organisasi Dan Perilaku Wirausaha Terhadap Kinerja BumDes Di Kabupaten Gorontalo.”* (Doctoral dissertation, Program Pasca Sarjana Universitas Negeri Gorontalo).
- Keban, Y. T. (2015). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Penerbit Gava Media.
- Mangkunegara, A. (2015). *Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Penerbit Refika Aditama.
- Mozin, S. Y. (2015). *“Refungsionalisasi Administrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan RSUD Aloe Saboe Kota Gorontalo.”*(Doctoral dissertation, Universitas Negeri Makassar).
- Sulila, I. (2021). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat.” *Journal of International Conference Proceedings* 4(2):599–611. doi: 10.32535/jicp.v4i2.1347.
- Tohopi, R. (2015). “Mewujudkan Good Governance Melalui Standar Pelayanan Minimal (Spm) Dinas Kesehatan Kota Gorontalo.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9):1689–99.