



## Kinerja Pelayanan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

**Muh. Wahyudi Mokobombang**

Administrasi Publik STIA YAPPI Makassar

Email : [wahyudi.mokobombang81@gmail.com](mailto:wahyudi.mokobombang81@gmail.com)

***Abstract** This research was conducted with the aim of knowing how the process of managing parking retributions in Makassar City, what are the obstacles experienced in its management so far, the mechanism of collection, deposit until it arrives at the acceptance process into PAD which leads to / is beneficial for the development of Makassar City. In the field of library and information services, the library provides library services in various fields of science such as social sciences, humanities, science and technology and many others. One of the areas of circulation that provides information services to the public, libraries are the places most visited by people who want to get information. In this way, service officers at this library are required to improve their performance in order to provide good quality service to the community. However, in reality the existing service structure at the South Sulawesi Province Library and Archives Service is not yet fully in line with what the community expects. Library development and empowerment has not been optimal and library services are also not satisfactory. The existing phenomenon is that the performance of employees and contract workers in providing services is not fully in line with what users and the public expect, so the quality of library services still needs to be improved. This research was conducted to determine the performance of library services at the South Sulawesi Province Library and Archives Service. Based on research results, the South Sulawesi Province Library and Archives Service has taken significant action to improve the quality of its services. Libraries that are managed with professional human resources are able to produce good output. Libraries will progress and develop as expected by the community if the performance of human resource services is good so that library service users feel satisfied.*

**Keywords:** Performance, Service, Library

**Abstrak** Di bidang jasa layanan perpustakaan serta informasi, perpustakaan menyelenggarakan layanan perpustakaan di berbagai bidang ilmu seperti ilmu sosial, humaniora, sains dan teknologi serta masih banyak yang lainnya. Salah satu bidang sirkulasi yang memberikan layanan informasi kepada masyarakat, perpustakaan merupakan tempat yang paling banyak di kunjungi oleh masyarakat yang ingin mendapatkan informasi. Dengan begitu, maka petugas pelayanan pada perpustakaan ini, dituntut untuk meningkatkan kinerjanya guna memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Namun dalam kenyataannya susana layanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Pengembangan dan pemberdayaan perpustakaan belum maksimal kemudian juga layanan jasa perpustakaan belum memuaskan. Fenomena yang ada adalah kinerja pegawai dan juga tenaga kontrak dalam memberikan pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna dan masyarakat, sehingga kualitas layanan perpustakaan masih perlu di tingkatkan. Penelitian ini dilakukan Untuk mengetahui Kinerja Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Berdasarkan hasil Penelitian Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan telah mengambil tindakan signifikan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Perpustakaan yang dikelola dengan sumber daya manusia yang profesional mampu menghasilkan out put yang baik. Perpustakaan akan maju dan berkembang sesuai yang diharapkan oleh masyarakat jika kinerja pelayanan sumber daya manusianya baik sehingga pengguna pelayanan perpustakaan merasa puas.

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

### PENDAHULUAN

Perpustakaan sebagai layanan publik membutuhkan pengelolaan yang lebih profesional di era digital dan reformasi. Evaluasi kinerja perpustakaan penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Pelayanan publik perpustakaan di Indonesia belum sepenuhnya berorientasi pada pengguna, dengan rendahnya kualitas layanan terlihat dari berbagai aspek seperti koleksi usang, fasilitas tidak nyaman, dan lambatnya respons

petugas. Perubahan fundamental diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan, dengan fokus pada kepuasan pengguna. Perubahan sikap dan perilaku petugas layanan perpustakaan perlu terjadi untuk lebih berorientasi pada kebutuhan pengguna. Kualitas pelayanan perpustakaan dipengaruhi oleh faktor internal seperti kepemimpinan, sumber daya manusia, dan budaya birokrasi, serta faktor eksternal seperti budaya dan kondisi masyarakat. Pentingnya kemauan dan kemampuan penyelenggara pelayanan publik untuk bersikap proaktif terhadap tantangan dan peluang baru serta memberikan kualitas layanan terbaik.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan adalah salah satu lembaga yang menyediakan jasa pelayanan informasi. Sebagaimana diketahui ukuran sebuah kinerja pelayanan perpustakaan didasarkan pada dua hal yang saling mendukung yaitu kinerja institusi dan kinerja individual. Institusi yang baik tidak bisa terlaksana pelayanannya tanpa adanya individu yang handal. Begitu pula dengan individu yang handal pun, tidak bisa berhasil memberikan pelayanan yang baik tanpa adanya dukungan dari institusi, baik dukungan materi maupun moril.

Di bidang jasa layanan perpustakaan serta informasi, perpustakaan menyelenggarakan layanan perpustakaan di berbagai bidang ilmu seperti ilmu sosial, humaniora, sains dan teknologi serta masih banyak yang lainnya. Salah satu bidang sirkulasi yang memberikan layanan informasi kepada masyarakat, perpustakaan merupakan tempat yang paling banyak di kunjungi oleh masyarakat yang ingin mendapatkan informasi. Dengan begitu, maka petugas pelayanan pada perpustakaan ini, dituntut untuk meningkatkan kinerjanya guna memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Namun dalam kenyataannya suasana layanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Pengembangan dan pemberdayaan perpustakaan belum maksimal kemudian juga layanan jasa perpustakaan belum memuaskan. Fenomena yang ada adalah kinerja pegawai dan juga tenaga kontrak dalam memberikan pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna dan masyarakat, sehingga kualitas layanan perpustakaan masih perlu di tingkatkan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, kemampuan kerja. Untuk mengukur kinerja pustakawan tidak hanya dilihat dari waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pekerjaan, melainkan dapat dilihat dari kuantitas dan kualitas pekerjaan yang dihasilkan.

Menurut Winard (2000), dari banyak faktor yang mempengaruhi kinerja, ada tiga faktor utama yang sangat berpengaruh yaitu:

- **Kepemimpinan** Keberhasilan kinerja suatu organisasi sangat ditentukan oleh faktor kepemimpinan. Pimpinan dalam menjalankan fungsinya dapat mempengaruhi dan menggerakkan sumber daya manusia ke arah pencapaian tujuan organisasi. Kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang pimpinan yang dapat dijadikan indikator dalam meningkatkan kompetensi sumber daya manusia.
- **Sumber daya manusia**, Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang utama dalam penentuan kinerja pelayanan publik. Peran sumber daya manusia yang strategik dapat menfokuskan pada produktivitas kinerja perilaku pegawai dalam organisasi.
- **Sistem insentif** Tujuan utama organisasi merancang sistem insentif adalah untuk memotivasi pegawai dalam meningkatkan kinerjanya serta mempertahankan pegawai yang kompeten. Dengan merancang sistem insentif yang baik bisa memiliki dampak ganda bagi organisasi, karena disatu sisi imbalan bias berdampak pada biaya operasional, di sisi lain imbalan juga mempengaruhi perilaku serta sikap kerja pegawai sesuai dengan keinginan organisasi agar pegawai dapat meningkatkan kinerja.

Menurut Agung Kurniawan (2006) Kinerja pelayanan merupakan sebuah pencapaian indikator pelayan publik yang dilakukan organisasi atau instansi yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk uang, barang, ide, atau gagasan ataupun surat-surat atas dasar keikhlasan, rasa senang, jujur, mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan.

Menurut Kepmen PAN RI No. 25/2004 Indikator Pelayanan Publik terdiri dari **Kemudahan, Kepastian, Keadilan, Profesionalisme Petugas, Sarana dan Fasilitas dan Keamanan.**

Menurut Moenir (2006) definisi dari konsep pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas disini adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang atau jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan Pelayanan. Proses yang dimaksud dalam pengertian pelayanan adalah pengertian proses terbatas dalam kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu pelayanan yang dimaksud adalah rangkaian organisasi manajemen. Meskipun demikian dalam arti luas

proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan.

Perpustakaan sebagai lembaga pelayanan publik mempunyai fungsi utama untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat pengguna melalui penyediaan koleksi, fasilitas, dan sikap petugas pelayanan/pustakawan yang sopan dan ramah. Penyelenggaraan pelayanan publik tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat dan sekaligus merupakan cermin keberhasilan dalam kinerja pelayanan perpustakaan.

Pada prinsipnya pelayanan publik di perpustakaan adalah layanan jasa, oleh karena itu yang patut disadari adalah bagaimana menciptakan kepercayaan, kepuasan, ketepatan, dan kecepatan.

Dengan demikian, maka perpustakaan sebagai lembaga pelayanan publik dalam memberikan layanan kepada masyarakat pengguna, semestinya dipersiapkan sebaik-baiknya, dengan memberikan bekal pengetahuan, ketrampilan, pengalaman, kemauan, dan sikap perilaku simpati.

Pelayanan publik di perpustakaan juga harus di dukung dengan kompetensi yang harus dimiliki oleh petugas perpustakaan yaitu: Mengetahui dasar pengorganisasian; Memiliki dan mengetahui teknik wawancara referensi yang cocok dan efektif; Mengetahui sumberdaya informasi baik tercetak maupun digital; Memiliki kemampuan dalam memberi saran dan arahan kepada pengguna; Mampu merancang dan melaksanakan strategi penelusuran informasi; dan Mampu membimbing pengguna dalam interpretasi dan evaluasi informasi.

Pada intinya pelayanan publik di perpustakaan merupakan jalinan hubungan antara petugas layanan sebagai penyedia layanan kepada pengguna dalam rangka menjembatani penyediaan dan pendistribusian informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Perpustakaan sebagai lembaga penyedia layanan memberikan pemenuhan kebutuhan pengguna perpustakaan melalui antara lain, koleksi perpustakaan, fasilitas pendukung, dan sikap dan perilaku petugas layanan.

Menurut Agung Kurniawan (2006) Kinerja pelayanan merupakan sebuah pencapaian indikator pelayanan publik yang dilakukan organisasi atau instansi yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk uang, barang, ide, atau gagasan ataupun surat-surat atas dasar keikhlasan, rasa senang, jujur, mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan.

Adapun indikator kinerja pelayanan publik menurut Standar Indikator Kinerja Pelayanan Publik yang tertuang dalam Kepmen PAN RI yaitu : Kepmen PAN No. 58/2002,

Kepmen PAN No. 63/2003, Kepmen PAN No.25/2004, kemudian servqual for citizen (NSP), servqual Zeithaml, yaitu :

1. Keterbukaan

Indikator keterbukaan ini hanya terdapat dalam Kepmen PAN RI No. 58/2002. Indikator ini selanjutnya dibagi dalam 3 sub indikator, yaitu keterbukaan prosedur pelayanan, keterbukaan persyaratan pelayanan, dan keterbukaan biaya pelayanan.

2. Kemudahan

Indikator kemudahan ini terdapat dalam dua Kepmen PAN, yaitu Kepmen PAN No. 63/2003 dan Kepmen PAN RI No. 25/2004, yang berkaitan dengan kemudahan alur pelayanan. Selain itu juga terdapat dalam servqual for citizen (NPS). Hasil gabungan tersebut melahirkan 3 sub indikator, yaitu kemudahan alur pelayanan, kemudahan memperoleh pelayanan dan kemudahan mengakses tempat pelayanan.

3. Kepastian

Indikator kepastian ini terdapat dalam ketiga Kepmen PAN RI dan juga servqual serta servqual for citizen. Hasil gabungan dari ketiga Kepmen PAN dan servqual tersebut melahirkan 4 sub indikator, yaitu kepastian biaya pelayanan, kepastian waktu pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian sesuai standar dan kepastian (kejelasan) satuan/petugas yang memberikan pelayanan

4. Keadilan

Indikator keadilan ini terdapat dalam Kepmen PAN No. 25/2004. Selain itu juga terdapat dalam servqual for citizen (NPS). Variabel ini hanya berkaitan dengan satu hal yaitu adil atau perlakuan yang sama ketika menerima pelayanan.

5. Profesionalisme Petugas

Indikator ini terdapat dalam tiga Kepmen PAN, yaitu Kepmen PAN No. 58/2002, Kepmen PAN No. 63/2003 dan Kepmen PAN No. 25/2004. Selain itu juga terdapat dalam servqual Zeithaml, dkk dan servqual for citizen (NPS). Hasil gabungan dari servqual dan Kepmen PAN untuk dimensi ini melahirkan 6 sub indikator, yaitu kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas serta kejujuran petugas (tidak pungli).

6. Sarana dan Fasilitas

Indikator ini terdapat tiga Kepmen PAN, yaitu Kepmen PAN No. 58/2002, Kepmen PAN No. 63/2003 dan Kepmen PAN No.25/2004. Selain itu juga terdapat dalam servqual dari Zeithaml, dkk. Hasil gabungan dari servqual dan Kepmen PAN melahirkan 3 sub

indikator, yaitu ketersediaan sarana dan fasilitas, kenyamanan yang dirasakan dan ketersediaan fasilitas penunjang

7. Keamanan

Indikator ini terdapat dalam dua Kepmen PAN, yaitu Kepmen PAN No. 63/2003 dan Kepmen PAN No. 25/2004. Selain itu juga terdapat dalam *servqual for citizen* (NPS). Hasil gabungan melahirkan 2 sub indikator, yaitu keamanan lingkungan dan sarana serta perasaan aman dalam pelayanan

8. Kompensasi

Indikator ini tidak terdapat baik dalam *servqual* maupun Kepmen PAN. Indikator ini hanya terdapat dalam ukuran pelayanan publik di Amerika Serikat saat Presiden Clinton berkuasa. Indikator ini dikembangkan dalam 2 sub indikator, yaitu ketersediaan kompensasi dan kepuasan yang dirasakan

9. Sistem Penanganan Keluhan

Indikator ini tidak terdapat dalam *servqual*. Indikator ini terdapat dalam ukuran pelayanan publik di Amerika Serikat saat Presiden Clinton berkuasa dan juga terdapat dalam Kepmen PAN No. 63/2003. Indikator ini selanjutnya dikembangkan dalam 2 sub indikator, yaitu ketersediaan sistem penanganan keluhan dan kepuasan yang dirasakan.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawanya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara *trianggulasi* (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif telah menekankan makna dari pada *generalisasi*. Tipe penelitian ini yang digunakan yakni penelitian Deskriptif dengan Pendekatan Kualitatif, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran faktual dengan argument yang tepat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memahami Kinerja Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa yang terjadi dilapangan, menerangkan, menjelaskan, dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin sesuai keadaan sebenarnya

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan, melakukan upaya dalam meningkatkan pelayanan perpustakaan untuk memastikan bahwa perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal akses terhadap berbagai informasi. Kinerja yang baik dalam hal ini dapat mencakup peningkatan pelayanan efisien, serta kontribusi aktif perpustakaan dalam memajukan literasi. Hal ini juga mencerminkan kemampuan perpustakaan dalam menjawab perkembangan teknologi dan perubahan dalam kebutuhan masyarakat dalam era digital. Kinerja Pelayanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan mengarah pada efektif serta efisiennya layanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada masyarakat.

Perpustakaan yang dikelola dengan sumber daya manusia yang profesional mampu menghasilkan out put yang baik. Perpustakaan akan maju dan berkembang sesuai yang diharapkan oleh masyarakat jika kinerja pelayanan sumber daya manusianya baik sehingga pengguna pelayanan perpustakaan merasa puas. Adapun Indikator kinerja pelayanan yang penulis ambil sesuai dengan Kepmen PAN RI No. 25/2004 yaitu Kemudahan, Kepastian, Keadilan, Profesionalisme Petugas, Sarana dan Fasilitas dan Keamanan.

### **Kemudahan**

Kinerja Pelayanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan berdasarkan indikator kemudahan menunjukkan sejumlah langkah penting yang telah diambil untuk memperbaiki aksesibilitas dan kenyamanan pengguna. Dimana kemudahan berkaitan dengan kemudahan alur pelayanan, kemudahan memperoleh pelayanan dan kemudahan mengakses tempat pelayanan. Dinas perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulsel telah berkomitmen untuk meningkatkan kemudahan pelayanan kepada Masyarakat atau pemustaka dengan mempermudah alur pelayanan dimana alur pelayanan yang ditawarkan cukup mudah baik itu mulai proses registrasi keanggotaan serta peminjaman dan pengembalian buku dimana semua bisa dilakukan dalam suatu sistem otomasi perpustakaan yang terintegrasi dalam satu aplikasi berbasis web yang dinamakan INLIS lite.

### **Kepastian**

Kinerja Pelayanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dengan fokus pada indikator kepastian menunjukkan komitmen untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan dan terjamin. Kepastian dimaksud berupa kepastian biaya pelayanan, kepastian waktu pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian sesuai standar dan kepastian (kejelasan) satuan/petugas yang memberikan pelayanan. Kepastian pelayanan pada Dinas perpustakaan dan kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan berdasarkan

biaya pelayanan bisa dilihat dari biaya registrasi atau pendaftaran serta pembuatan kartu keanggotaan tidak dipungut biaya biaya akan dikenakan Ketika keterlambatan mengembalikan buku, menghilangkan koleksi atau tidak sengaja merusak buku yang telah dipinjam. Kepastian biaya pada Dinas perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan sudah sangat baik karena saat ada transaksi denda keterlambatan pengembalian buku terdapat struk kwitansi yang tertulis berapa lama keterlambatan buku yang dan berapa lama jumlah denda yang harus dibayar. Sehingga dengan adanya struk kwitansi kepastian dan kejelasan biaya bisa diketahui oleh pengunjung/pemustaka dan petugas. Kemudian kepastian Jadwal Pelayanan dilihat dari jam operasional, jika jam operasional yang telah ditetapkan tidak sesuai maka membuat kepuasan masyarakat belum terpenuhi.

### **Kadilan**

Kinerja Pelayanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan yang berkaitan dengan indikator keadilan mencerminkan komitmen untuk memberikan layanan yang adil dan merata atau perlakuan yang sama kepada semua pengguna layanan. Keadilan pelayanan pada Dinas perpustakaan dan kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan sudah diterapkan, petugas perpustakaan saat memberikan pelayanan sudah menerapkan keadilan. Keadilan yang diberikan berupa keadilan tidak memandang status seseorang saat melakukan transaksi peminjaman buku, pengembalian buku, dan pembuatan kartu tanda anggota, keadilan diterapkan dengan sesuai aturan dan antrean sehingga tidak ada alasan bahwa seseorang tidak mendapatkan keadilan dalam pelayanan.

### **Profesionalisme**

Kinerja Pelayanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan yang berkaitan dengan indikator profesionalisme petugas mencerminkan kualitas sumber daya manusia dalam pelayanan perpustakaan yaitu kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas. Profesionalisme petugas pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dapat dilihat pada kedisiplinan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan sudah sangat baik karena konsistensi waktu kerja sudah diterapkan. Kedisiplinan dalam berpakaian juga sangat diterapkan oleh semua petugas pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan Disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pustakawan terutama dibagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan puas dengan apa yang pegawai kerjakan., berikutnya tanggung jawab petugas



perpustakaan sudah melakukan tanggung jawabnya dengan baik saat memberikan pelayanan kepada pengunjung atau pemustaka.

### **Sarana dan Fasilitas**

Kinerja Pelayanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan, terkait dengan indikator sarana dan fasilitas pelayanan, mencerminkan komitmen perpustakaan untuk memberikan fasilitas yang memadai bagi pengunjung, fasilitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang menjadi sarana dan prasarana dalam berbagai aktifitas instansi yang berbentuk fisik serta dapat digunakan dalam kegiatan. Fasilitas yang dimiliki Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan mempunyai manfaat yang berkelanjutan dimasa depan, serta masa manfaatnya relatif permanen. Sarana dan Fasilitas berupa Penyediaan tempat parkir cukup luas, dan penyediaan ruang dingin ber-ac, ruang baca yang luas, dan ketersediaan komputer dengan menggunakan sistem pencarian buku melalui katalog online atau Online Public Access Catalog (OPAC) menggunakan aplikasi INLIS lite walaupun kurang memadai karena hanya tersedia 2 unit sehingga membuat pemustaka mengantri walaupun begitu tetap menambah kenyamanan pemustaka ketika berkunjung di perpustakaan. Selanjutnya, adapun fasilitas toilet yang disediakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi selatan sangat bersih dan cukup luas hal ini menambah kenyamanan pemustaka Ketika berkunjung di perpustakaan.

### **Keamanan,**

Kinerja Pelayanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan, dengan fokus pada indikator keamanan pelayanan, mencerminkan komitmen perpustakaan untuk menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman bagi pengunjung. Hal ini melibatkan serangkaian langkah untuk menjaga keamanan, baik fisik maupun informasi di perpustakaan.Keamanan lingkungan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan sudah sangat baik, keamanan yang ada pada perpustakaan mulai dari tersedianya tempat parkir yang masih didalam halaman perpustakaan dan terpantau CCTV serta ada petugas keamanan yang menjaga, keamanan tempat penyimpanan barang bawahan datang ke perpustakaan yaitu tersedianya lemari loker yang dilengkapi dengan kunci pengaman sehingga barang yang dibawah tidak takut hilang, serta adanya tempat penyimpanan helm sehingga pengunjung yang datang membawah helm bisa menempatkan pada rak yang sudah tersedia dengan begitu keamanan yang ada di perpustakaan sangat terpenuhi dan membuat pengunjung merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan telah mengambil tindakan signifikan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Fokus pada kemudahan aksesibilitas dan kenyamanan pengguna mencakup integrasi sistem otomasi perpustakaan dan aplikasi iSulSel, serta memberikan pelayanan yang ramah. Langkah-langkah ini telah membuat perpustakaan menjadi tempat yang nyaman dan mudah diakses, terutama bagi mahasiswa. Dalam hal biaya pelayanan, kepastian diberikan dengan tidak mengenakan biaya registrasi atau pembuatan kartu keanggotaan, namun menerapkan denda dengan jelas dijelaskan pada struk kwitansi. Penjadwalan pelayanan yang baik juga memberikan kepastian waktu operasional, meningkatkan kepuasan pengunjung. Pustakawan menjalankan pelayanannya dengan sikap adil, tanpa diskriminasi berdasarkan status atau latar belakang pengunjung, dan Dinas berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang adil dan merata. Komitmen terhadap profesionalisme petugas tercermin dalam kedisiplinan, tanggung jawab, kecepatan pelayanan, dan sikap kesopanan dan keramahan, menciptakan lingkungan perpustakaan yang handal. Dinas ini juga menunjukkan komitmen yang kuat terhadap sarana dan fasilitas pelayanan, termasuk nomor loket penitipan tas, toilet bersih, tempat parkir luas, ruang ber-AC, sistem katalog online, dan ruang baca luas, meningkatkan kenyamanan pengunjung. Langkah-langkah keamanan, seperti pemantauan oleh petugas keamanan dan sistem CCTV, menjamin lingkungan yang aman dan nyaman bagi pengunjung, mendukung pelayanan yang baik, dan memastikan pengalaman positif pengunjung.

### **Saran**

Adapun saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut :

1. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan diharapkan perlu terus menerapkan langkah-langkah untuk memperbaiki kinerja pelayanan, khususnya dalam hal aksesibilitas dan kenyamanan pengguna. Penerapan teknologi otomasi perpustakaan dan aplikasi iSulSel dapat ditingkatkan, sementara pelatihan tambahan untuk petugas perpustakaan dapat memperkuat kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang ramah dan efisien.
2. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan perlu terus mengoptimalkan kebijakan biaya dan jadwal pelayanan yang telah diatur dengan baik. Kepastian waktu operasional, penanganan denda yang jelas, dan penyelesaian pelayanan yang cepat dapat memberikan keyakinan kepada pengunjung terkait aspek biaya dan waktu, dalam mencapai keadilan, perlu dipertahankan sikap adil pustakawan terhadap pengunjung dan penegakan aturan yang berlaku. Dinas perpustakaan perlu terus memastikan bahwa layanan diberikan tanpa

diskriminasi dan memberikan manfaat yang merata kepada seluruh komunitas pengguna. dalam meningkatkan profesionalisme petugas, perlu diberikan lebih banyak pelatihan khusus, terutama terkait pemahaman sistem komputer. Pemberian pelayanan dengan cepat, disertai dengan sikap kesopanan dan keramahan, dapat terus ditingkatkan untuk menciptakan lingkungan perpustakaan yang lebih profesional.

3. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan perlu terus berkomitmen menyediakan fasilitas yang memadai, termasuk peningkatan ketersediaan ruang baca dan layanan katalog online. Dengan demikian, pengunjung dapat lebih efektif memanfaatkan sumber daya perpustakaan. terkait dengan keamanan, perlu diperkuat langkah-langkah keamanan yang telah diambil. Pemantauan melalui sistem CCTV dapat ditingkatkan, dan pelatihan keamanan bagi petugas dapat diperkuat untuk menjaga keamanan lingkungan perpustakaan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku-Buku**

- [1] Agung, Kurniawan. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan. 2005.
- [2] Basuki, Sulistyono. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 1993
- [3] Depdikbud. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. 2008.
- [4] Dwiyanto, Agus dkk. *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. 2005.
- [5] Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. 2002.
- [6] Moeljarto Tjokrowinoto, dkk. *Birokrasi Dalam Polemik, Cetakan III*,. Pustaka Pelajar dan Pusat Studi Kewilayahan Universitas. Muhammadiyah Malang, Yogyakarta. 2004.
- [7] Winardi. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: Rineka Cipta. 2000.

### **Dokumen dan Peraturan Perundang-Undangan**

- [8] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah