



# OPTIMALISASI KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA BANDAR LAMPUNG

Daffa Rejasyah Ananda<sup>1</sup>, Malik<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Bandar Lampung

<sup>2</sup>Universitas Bandar Lampung

## ABSTRAK

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung merupakan salah satu sumber daya untuk mensejahterakan dan mencerdaskan kehidupan negara. Perpustakaan sebagai salah satu yayasan penolong masyarakat di masa perubahan dan masa sekarang, sebaiknya lebih diatur secara cemerlang. Permasalahan dalam penelitian ini adalah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung dalam melakukan pelayanan belum terlaksana secara prima serta tata cara pelayanan belum sepenuhnya didasarkan pada standar nasional perpustakaan seperti layanan membaca ditempat, belum tersedia ruang baca representatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Optimalisasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung. Metode penelitian yang digunakan ialah kualitatif deskriptif. Untuk menilai optimalisasi kinerja pegawai menggunakan teori menurut Prawirosentono (2019) yang diukur menggunakan empat dimensi yaitu: efektivitas, otoritas dan tanggung jawab, disiplin, serta inisiatif. Hasil penelitian diperoleh optimalisasi kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung sudah berjalan dengan baik atau sudah cukup optimal dalam melakukan segala aspek-aspek kegiatan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung dan perlu di pertahankan.

## ARTICLE INFO

### Article history:

Received March 2024

Revised March 2024

Accepted March 2024

Available online March 2024

### Kata Kunci:

Optimalisasi; Kinerja Pegawai; Pelayanan; Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung

### Keywords:

Optimization; Employee Performance; Service; Bandar Lampung City Library and Archives Service



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license. Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Bandar Lampung

## ABSTRACT

*The Bandar Lampung City Library and Archives Service is one of the resources for prosperous and intelligent life in the country. Libraries as one of the foundations that help society in times of change and the present, should be better managed in a brilliant way. The problem in this research is that the Bandar Lampung City Library and Archives Service in providing services has not been implemented optimally and the service procedures are not fully based on national library standards such as on-site reading services, and there is no representative reading room available. This research aims to determine the optimization of employee performance in improving service quality at the Bandar Lampung City Library and Archives Service. The research method used is descriptive qualitative. To assess the optimization of employee performance using theory according to Prawirosentono (2019) which is measured using four dimensions, namely: effectiveness, authority and responsibility, discipline, and initiative. The research results showed that optimizing employee performance in improving the quality of services at the Bandar Lampung City Library and Archives Service has been running well or is quite optimal in carrying out all aspects of activities in the Bandar Lampung City Library and Archives Service and needs to be maintained.*

## 1. PENDAHULUAN

Dinas perpustakaan dan kearsipan Kota Bandar Lampung merupakan salah satu sarana untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Penegasan tersebut tertuang dalam amanat Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, "bahwa dalam rangka meningkatkan kecerdasan kehidupan bangsa,

\*Corresponding author

E-mail addresses: [gustidaffa567@gmail.com](mailto:gustidaffa567@gmail.com)



perlu ditumbuhkan budaya gemar membaca melalui pengembangan dan pendayagunaan perpustakaan, sebagai sumber informasi berupa karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam dan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan". Perpustakaan sebagai salah satu Lembaga pelayanan publik di era reformasi dan era digital, dituntut untuk Kelola lebih professional.

Oleh karena itu, kinerja pelayanan perpustakaan menjadi hal yang sangat penting guna menilai seberapa jauh layanan yang diberikan oleh perpustakaan dalam memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. Disisi lain kinerja juga hal penting sebagai evaluasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan perpustakaan. Dengan adanya penilaian terhadap kinerja tersebut, maka upaya untuk memperbaiki kinerja pegawai perpustakaan dapat dilakukan secara teratur dan sistematis. Dengan keadaan sosial masyarakat yang semakin hari semakin meningkat pesat di era digital ini, sebagai suatu instansi pemerintah yang melayani masyarakat, instansi pemerintah juga dituntut mampu untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan dan perkembangan-perkembangan yang terjadi serta terus melakukan perubahan. Tercapainya tujuan organisasi sangat ditentukan dari kinerja dan keefektifan para pegawai dalam menjalankan tugas.

Setiap organisasi pada umumnya mengharapkan para pegawainya mampu melaksanakan tugasnya dengan efektif, efisiensi, produktif dan professional. Semua ini bertujuan supaya organisasi memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu berdaya saing, sehingga nantinya akan menghasilkan kualitas pelayanan masyarakat yang sesuai keinginan masyarakat. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dikatakan sebagai sarana mencerdaskan dikarenakan perpustakaan melalui ketersediaan potensi sumber daya karya intelektual yang ada didalamnya. Jika dimanfaatkan sebaik-baiknya oleh Masyarakat akan dapat menjadi fasilitas bagi terciptanya suatu tatanan Masyarakat yang terinformasi.

Oleh karena itu, upaya perluasan layanan perpustakaan dan arsip perlu terus ditumbuhkan kembangkan agar akses Masyarakat terhadap sumber informasi yang berkualitas dapat selalui terpenuhi. Disamping itu, dengan ketersediaan bagi fasilitas individu untuk ilmu pengetahuan diperpustakaan dan kearsipan maka berpotensi membangun keterampilan, produktivitas, dan kepribadian luhur. Sebagai sarana Pendidikan dan penguatan ilmu pengetahuan serta kebudayaan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan juga dapat memberikan fungsi rekreasi melalui sajian informasi dan pengetahuan yang menarik dan menyenangkan ditambah dengan fasilitas yang baik sehingga membuat masyarakat merasa betah dan nyaman berada didalamnya. Karena penguatan terhadap infrastruktur harus selalu dilakukan seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin dinamis, hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kebutuhan dan dari Sebagian besar masyarakat Indonesia untuk melakukan kegiatan membaca melalui buku, lkoran, majalah, peta dan akses informasi sejarah lokal melalui data yang ada pada arsip daerah.

Berbicara mengenai kinerja dan pencapaian tujuan organisasi tidak terlepas dari siapa yang ada dan menjalankan organisasi tersebut, tidak lain adalah sumber daya manusia itu sendiri. Sebagai unsur organisasi, manusia memiliki peran yang sangat penting dalam menjalankan fungsinya dalam rangka kemajuan organisasi. Potensi setiap individu yang ada dalam rangka kemajuan organisasi. Potensi setiap individu yang ada dalam organisasi harus dapat digunakan sebenar-benarnya sehingga mampu memberikan hasil yang maksimal. Dimana keberhasilan organisasi sangat tergantung pada peran manusia didalamnya karena manusia sebagai sumbe daya yang potensial dan merupakan sumber kekuatan untuk menggerakkan roda aktivitas organisasi. Sumber daya manusia harus dikoordinasikan untuk menghasilkan kontribusi terbaik bagi organisasi, sehingga apa yang menjadi tujuan organisasi dapat terwujud.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sebagai birokrasi pemerintah merupakan salah satu unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Bandar Lampung. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan merupakan unsur pelaksanaan otonomi daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota Bandar Lampung melalui Sekertaris Daerah/Kota. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sesuai dengan Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Bandar Lampung Nomor 58 Tahun 2021 tentang susunan organisasi,tugas, dan fungsi serta tata kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung. Untuk melaksanakan tugasnya, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan mempunyai fungsi:

- a) Perumusan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya.
- b) Pelaksaaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya.
- c) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya.



- d) Pelaksanaan administrasi dinas sesuai lingkup tugasnya.
- e) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Dari hasil pengamatan di lapangan masih adanya masalah yang dijumpai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dalam upaya misalnya pelayanan yang dilakukan oleh pegawai perpustakaan belum terlaksana secara prima dan berorientasi pada kepentingan pemustaka. Selain itu tata cara layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan belum sepenuhnya didasarkan pada standar nasional perpustakaan. Hal ini dapat dilihat dari kondisi yang terjadi di lapangan, dimana khusus pada layanan membaca ditempat, belum tersedia ruang baca representatif.

Kualitas penyelenggaraan perpustakaan tergantung pada sumber daya manusia yang tersedia di dalam perpustakaan itu sendiri. Sumber daya manusia di sebuah perpustakaan yang dimaksud yaitu semua tenaga kerja (staf) atau perangkat perpustakaan yang terdiri atas pimpinan dan pejabat fungsional. Sebagai salah satu sumber kekuatan perpustakaan, maka sumber daya manusia tersebut harus dibekali dengan kemampuan, keterampilan, dan sikap profesional. Oleh sebab itu staf perpustakaan perlu memahami cara kerja dalam pengelolaan optimal dan pelayanan perpustakaan dengan baik agar kinerjanya dapat teroptimalisasi sehingga dapat mewujudkan kepuasan pemustaka atau masyarakat terhadap pelayanan perpustakaan.

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan terhadap para pemustaka, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung pada tahun 2022 ini telah menambah sarana dan prasarana perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna perpustakaan. Disamping penataan layout ruang layanan perpustakaan pada tahun ini juga telah disediakan 3 unit komputer yang dapat digunakan oleh pengunjung untuk mengakses internet gratis yang telah tersedia. Disamping itu juga telah ditambahkan 2 unit komputer untuk pelayanan pemustaka yaitu 1 unit untuk akses buku tamu, survey maupun katalog koleksi perpustakaan dan 1 unit lagi untuk pelayanan sirkulasi.

Diharapkan dengan penambahan sarana dan prasarana ini dapat memenuhi kebutuhan para pemustaka dan meningkatkan minat masyarakat kota Bandar Lampung untuk berkunjung ke perpustakaan sehingga pada akhirnya akan terjadi peningkatan literasi masyarakat yang merupakan dasar untuk peningkatan kualitas diri dan kesejahteraan. Usaha untuk mengetahui seberapa optimal kinerja yang telah dicapai oleh staf perpustakaan dalam mengelolah dan melayani, sangatlah penting karena hal ini merupakan landasan yang tepat, guna melakukan usaha pengelolaan dan pelayanan jasa perpustakaan di masa yang akan datang secara bertahap, lebih khusus lagi pada kemampuan staf perpustakaan dalam meningkatkan layanan perpustakaan yang dapat bermanfaat bagi pemustaka.

### **Kajian Pustaka**

#### **Konsep Optimalisasi**

Seperti yang ditunjukkan oleh referensi Kamus Besar Bahasa Indonesia (2012) Optimalisasi berasal dari kata esensial ideal yang artinya terbaik, fokus pada umumnya, pada umumnya seputar fundamental, membuat yang terbaik, membuat kepala maksimal, selanjutnya membuat siklus, sistem, karya keluar, perampingan (menjadikan yang terbaik, paling terangkat, dll) jadi perbaikan adalah pengembangan, minat, atau strategi untuk membuat sesuatu (sebagai rencana, kemajuan, atau pilihan) lebih/benar-benar penting, kokoh, atau benar-benar meyakinkan. Menurut Winardi dalam Bayu (2017) Perampingan adalah perbaikan yang menyebabkan tercapainya pusat-pusat, sedangkan jika dilihat dari sudut pandang bisnis, Perbaikan adalah upaya mendorong latihan untuk mewujudkan manfaat yang ideal atau diperlukan. Dari gambaran tersebut terlihat bahwa perbaikan harus dilihat dengan harapan dapat dilihat secara nyata dan nyata. Tujuan yang tidak diragukan lagi dari semua pilihan tersebut adalah untuk mengikat pekerjaan yang diperlukan atau untuk mendorong keuntungan terbaik. Sesuai (Nurrohman, 2017) Perbaikan adalah suatu pekerjaan selain memungkinkan pelaksanaan dalam suatu unit kerja atau individu yang berkaitan dengan kepentingan umum, untuk mencapai pemenuhan dan kemajuan dari melakukan latihan tersebut.

#### **Konsep Kinerja**

Kinerja adalah istilah penting sehubungan dengan istilah eksekusi yang merupakan bagian besar dari waktu yang terisolasi dan istilah hasil kerja, siklus kerja, dan eksekusi. Dengan demikian, secara umum pelaksanaan adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang wakil dalam melaksanakan kewajiban dan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Seperti yang diungkapkan oleh Sedarmayanti (2019 :50): "Eksekusi



adalah pengertian eksekusi yang berarti pelaksanaan pekerjaan, pelaksanaan pekerjaan, penyelesaian pekerjaan, atas pekerjaan atau penampilan pekerjaan.” Kemudian menurut Pasolog (2016), ada 5 (lima) penanda dalam menilai pelaksanaan delegasi, yaitu: 1) Kelimpahan. 2) Sifat koneksi. 3) Daya tanggap. 4) Komitmen. 5) Kewajiban. Dengan mempertimbangkan pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pertunjukan adalah suatu penampilan yang mempertunjukkan, menggambarkan dan menyampaikan sesuatu, baik fisik maupun non fisik, yang ditunjukkan dengan judul, karya dan upaya mempertimbangkan informasi, sudut pandang dan titik akhir.

Setiap individu atau koneksi sangat mempunyai tujuan yang dapat dicapai dengan menetapkan target. Kemajuan individu atau hubungan dalam mencapai tujuan atau target ini adalah eksekusi. Seperti yang disampaikan oleh Prawirosentono (2019: 2) yang mengapresiasi eksekusi sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh individu atau kumpulan melihat seseorang, atas daya dan komitmen masing-masing sebagai upaya untuk mencapai tujuan afiliasi yang bersangkutan dengan sungguh-sungguh, tanpa mengabaikan hukum. lebih jauh lagi, seperti yang ditunjukkan oleh etika dan moral. Berdasarkan uraian tersebut, maka perumusan strategi perbaikan kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan dalam penelitian ini ditempuh mulai dari mengkaji keadaan kinerja pegawai yang sesungguhnya, kemudian menganalisis faktor penyebab yang menentukan peningkatan kinerja tersebut. Dari hasil analisis tersebut diketahui penyebab kesenjangan yang menunjukkan kebutuhan akan perbaikan, yang selanjutnya dijadikan dasar untuk merumuskan strategi perbaikan kinerja.

## Konsep Kualitas Layanan

Lingkungan sangat bergantung pada peluang afiliasi publik yang diberikan oleh para profesional terlatih yang terorganisir dan sah dari pemerintah. Demikian pula, untuk melihat afiliasi yang berkualitas, otoritas publik harus merekomendasikan standar dukungan. Dari (Ibrahim, 2008:22) disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tempat yang solid untuk berhubungan dengan benda, afiliasi, orang, siklus dan kondisi yang memenuhi atau bahkan mengalahkan pertimbangan. Evaluasi kualitas koalisi pembeli seperti yang ditunjukkan oleh Basri (2012:34) penilaian kualitas asosiasi oleh klien memuat lima petunjuk dengan mempertimbangkan sudut pandang yang sejalan:

### a. Tangibles

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik kantor, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan lain sebagainya.

### b. Realibility

Kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya.

### c. Responsiveness

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

### d. Assurance

Kemampuan dan keramahan serta kesopansantunan dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

### e. Emphaty

Sikap tegas namun memuaskan dalam menawarkan sponsorship kepada klien. Penilaian di atas dapat dibedah yaitu membantu kualitas pengalangan ditinjau melalui lingkungan kerja dan peningkatan kantor kolusi induk, hambatan koneksi tenaga ahli yang terlatih, kemampuan melayani dengan cepat, kelayakan otoritas terdidik, dan kekuatan master publik. bintang-bintang.

## 2. METODE

Berdasarkan latar belakang, masalah dan tujuan penelitian ini maka menurut peneliti yang sesuai dengan desain penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penggunaan metode ini adalah untuk mendeskripsikan Optimalisasi Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung, mengkaji secara kualitatif, bagaimana seluruh data diperoleh langsung dari informan dilapangan dengan menggunakan wawancara dan studi dokumen. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara kuantifikasi lainnya. Penelitian kualitatif dapat digunakan untuk meneliti kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsional organisasi, pergerakan-pergerakan sosial, atau hubungan kekerabatan. Aktivitas penelitian ini dicirikan oleh kegiatan mengumpulkan, menggambarkan



dan menafsirkan data tentang situasi yang dialami, hubungan tertentu, kegiatan, pandangan, sikap yang ditunjukkan atau tentang kecenderungan yang tampak dalam proses yang sedang berlangsung, pertentangan yang meruncing serta kerjasama yang dijalankan. Melalui desain ini dapat diambil gambaran fenomena, fakta, sifat serta hubungan fenomena tentang Optimalisasi Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung, secara utuh dan multidimensional sehingga dapat dilakukan kategorisasi dan perumusan.

### Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan (Moleong, 2010). Pembatasan dalam penelitian kualitatif ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan/urgensi dari masalah yang dihadapi dalam penelitian ini. Penelitian ini akan difokuskan pada "Optimalisasi Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung". Hal ini lebih diberatkan kepada kondisi objek yang alamiah seperti bagaimana Optimalisasi Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung. Objek alamiah dititik beratkan pada objek yang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh penulis sehingga kondisi pada saat penulis memasuki objek, setelah berada di objek ataupun setelah keluar dari objek relatif tidak berubah.

### Instrumen Penelitian

Adapun instrumen dalam penelitian ini adalah Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung. Yang diwawancara yang diambil secara purposive. Dalam penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain dari pada menjadikan manusia sebagai instrument penelitian utama. Alasannya ialah bahwa, segala sesuatunya belum mempunyai bentuk yang pasti. Masalah, fokus penelitian, prosedur penelitian, bahkan hasil yang diharapkan, itu semua tidak dapat ditentukan secara pasti dan jelas sebelumnya. Segala sesuatu masih perlu dikembangkan sepanjang penelitian itu. Keadaan yang serba tidak pasti dan tidak jelas itu, tidak ada pilihan lain dan hanya peneliti itu sendiri sebagai alat satu-satunya yang dapat mencapainya.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini seperti yang telah dipaparkan diatas adalah terdiri atas dua macam yaitu:

#### 1. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik. Dengan demikian teknik pengumpulan data lapangan menggunakan teknik observasi (pengamatan langsung).

#### 2. Wawancara

Dalam penelitian ini sebagai alat pengumpulan data utama dengan menggunakan pedoman wawancara dan pedoman observasi serta studi dokumentasi sebagai unsur pendukung dalam pengumpulan data. Untuk itu penulis melakukan wawancara kepada informan/narasumber. Dalam penelitian ini yang menjadi narasumber adalah (1) Kepala Dinas, (2) Kasubbag umum dan kepegawaian, (3) Bidang pengelolaan dan layanan arsip, (4) Bidang pembinaan dan pengawasan kearsipan, (5) Pengunjung 2 orang.

#### 3. Studi Dokumen

Studi kepustakaan dilaksanakan dengan jalan mengumpulkan dan membaca berbagai buku-buku, laporan, artikel, dan sebagainya. Ini dilakukan untuk memperoleh data sekunder penelitian untuk menunjang data-data primer yang diperoleh dilapangan.

### Sumber dan Jenis Data

Menurut Moleong (2000:114) di dalam penelitian ini, dipergunakan jenis data sekunder, yang dari sudut kekuatan mengikatnya digolongkan ke dalam beberapa sumber data, yaitu Sumber data penelitian adalah sumber dari mana data dapat diperoleh. Sumber data merupakan masalah yang perlu diperhatikan dalam setiap penelitian ilmiah, agar diperoleh data yang lengkap, benar, dan dapat dipertanggung jawabkan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- Sumber Data Primer

Data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara), data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan peneliti (sugiyono, 2014:15). Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui dokumentasi, observasi, dan wawancara secara langsung dengan pegawai dinas perpustakaan dan kearsipan kota bandar lampung.

- Sumber Data Sekunder



Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara yang diperoleh dan dicatat oleh pihak lain, (sugiyono, 2014:16). Data tersebut berupa nama-nama pegawai dinas perpustakaan dan kearsipan kota bandar lampung.

## Teknik Analisis Data

Terdapat tiga komponen utama dalam proses analisis data yakni: 1) reduksi data, 2) penyajian data, dan 3) penarikan kesimpulan atau verifikasi.

- Reduksi data, data yang diperoleh ditulis dalam bentuk uraian terperinci, kemudian direduksi, dirangkum, dipilih yang pokok, difokuskan pada hal yang penting, ditemukan tema atau polanya.
- Penyajian data atau display, setelah data direduksi, disusun secara sistematis berdasarkan jenis dan polanya selanjutnya disusun dalam bentuk bagan-bagan atau narasi sehingga membentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan permasalahan.
- Penarikan kesimpulan dan verifikasi, setelah reduksi dan penyajian data lalu dilakukan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Verifikasi dilakukan dengan mencari data baru yang lebih mendalam untuk mendukung kesimpulan yang sudah didapatkan. Ketiga tahap dalam proses analisis diatas merupakan bagian yang saling berhubungan antara tahap yang satu dengan lainnya.

## Teknik Keabsahan Data

Peneliti melakukan triangulasi ini untuk melakukan pengecekan data atau informasi yang diperoleh di lapangan, baik dengan cara membandingkan, misalnya data hasil pengamatan dengan hasil wawancara, yakni membandingkan apa yang dikatakan di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi atau dengan kata lain teknik ini peneliti lakukan untuk mengecek kembali kepercayaan dan kebenaran setiap informasi yang diperoleh dari informan, pada saat proses penelitian berlangsung ( data hasil wawancara dan pengamatan).

## Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah pada bagian Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung, dengan pertimbangan sebagai berikut : (a) Pemilihan lokasi tersebut karena menurut pengamatan awal penulis melihat adanya fenomena inefektivitas kinerja pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung, pegawai. (b) memudahkan bagi penulis dalam memperoleh data dari para responden dan informasi kunci.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Pengoptimalisasian dalam meningkatkan kinerja pegawai sangat dibutuhkan karena sampai saat ini kinerja pegawai di perpustakaan dan kearsipan kota semakin meningkat tentunya berdampak positif kepada masyarakat. Perpustakaan Kota merupakan salah satu pusat informasi yang paling informatif yang paling akurat dalam memberikan informasi kepada masyarakat selain itu perpustakaan daerah juga relative dekat dengan masyarakat sehingga dengan hal ini maka diperlukan pengoptimalan selanjutnya dari perpustakaan dan kearsipan kota bandar lampung untuk memberikan pemahaman tentang pentingnya berkunjung dan mencari informasi di perpustakaan kota. Berdasarkan hal tersebut maka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung memiliki beberapa peran yang selama ini dijalankan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung. Untuk menilai optimalisasi kinerja pegawai menggunakan teori menurut Prawirosentono (2019) yang diukur menggunakan empat dimensi yaitu: efektivitas, otoritas dan tanggung jawab, disiplin, serta inisiatif.

### Pembahasan

#### Efektivitas

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan diketahui bahwa sampai saat ini peran efektivitas yang dilakukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung sudah optimal. Namun peran pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan efektivitas kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan dan fasilitas masyarakat harus lebih ditingkatkan sehingga masyarakat tertarik untuk berkunjung ke perpustakaan.

#### Otoritas dan Tanggung Jawab



Tanggung jawab dan Otoritas merupakan kekuasaan dan kemampuan dinas itu sendiri serta seorang pemimpin untuk membuat keputusan untuk mempengaruhi perilaku bawahan, untuk mencapai tujuan dan pelaksanaan visi dan misi suatu lembaga. Seperti halnya di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan mempunyai tanggung jawab untuk melayani kebutuhan masyarakat, serta para pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan harus melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaannya dengan baik dan penuh tanggung jawab. Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa otoritas dan tanggung jawab yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung terlihat cukup baik dalam hal mengelola arsip-arsip yang berada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Namun masih minimnya informasi yang ditempel di papan pengumuman, informasi kurang cukup memadai dalam internet yang mudah diakses oleh para pengunjung dan buku-buku yang masih kurang update sehingga ini memicu masyarakat enggan berkunjung ke perpustakaan.

## Disiplin

Peran disiplin dapat dilihat dalam kegaitan sehari-hari di perpustakaan dan kearsipan melalui pencatatan adanya pinjaman dan pengembalian buku serta tiap 4 bulan sekali adanya pencatatan arsip yang sesuai kegiatan. Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa peran disiplin relatif berjalan dengan baik sesuai dengan mekanisme yang sudah ditentukan misalkan mencatat peminjaman dan pengembalian buku serta pencatatan arsip-arsip semua sudah dilakukan dengan baik.

## Inisiatif

Fungsi inisiatif di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung umumnya berjalan dengan baik diharapkan terus dipertahankan untuk inisiatif dan untuk menunjang kinerja para pegawai dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan dan tugas yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung.

## Aspek Pendukung dan Aspek Penghambat

### Aspek Yang Mendukung

- Efektivitas yang dijalankan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung masih relatif cukup baik, dan efisien sehingga perlu dilakukan evaluasi secara menyeluruh informasi masih jauh dari harapan masyarakat ini dikarenakan tidak adanya reposisi sitem pemberian informasi yang dilakukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung, peran otoritas dan tanggung jawab yang dilakukan sudah cukup optimal dan perlu dipertahankan.
- Disiplin, lumayan baik untuk kedisiplinan pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung sangat dipengaruhi karena para pegawai dan staff disiplin dalam menjalankan tugas dan bekerja. Inisiatif, peran inisiatif di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung sudah berjalan dengan cukup baik karena inisiatif para pegawai dalam menjalankan kegiatan melayani masyarakat atau mahasiswa yang datang untuk mencari informasi ataupun menggunakan fasilitas yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung.

### Aspek Yang Menghambat

- Pegawai perpustakaan dan Kearsipan mulai dari pimpinan sampai dengan staff harus berusaha lebih meningkatkan kedisiplinan dalam melakukan kegiatan untuk menunjang kualitas pelayanan, para pegawai beserta staff lebih inisiatif lagi untuk melakukan kegiatan atau bekerja yang bertujuan untuk meningkatkan para pengunjung atau para penggunaan fasilitas yang sering berkunjung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung.

## 4. SIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah diuraikan pada bab sebelumnya maka dapat penulis berikan kesimpulan bahwa optimalisasi kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung sudah berjalan dengan baik atau sudah cukup optimal dalam melakukan segala aspek-aspek kegiatan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung dan perlu di pertahankan.

### 2. Aspek-Aspek Yang Mendukung dan Menghambat



### a. Aspek Yang Mendukung

- Efektivitas yang dijalankan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung masih relatif cukup baik, dan efisien sehingga perlu dilakukan evaluasi secara menyeluruh informasi masih jauh dari harapan masyarakat ini dikarenakan tidak adanya reposisi sitem pemberian informasi yang dilakukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung, peran otoritas dan tanggung jawab yang dilakukan sudah cukup optimal dan perlu dipertahankan.
- Disiplin, lumayan baik untuk kedisiplinan pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung sangat dipengaruhi karena para pegawai dan staff disiplin dalam menjalankan tugas dan bekerja. Inisiatif, peran inisiatif di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung sudah berjalan dengan cukup baik karena inisiatif para pegawai dalam menjalankan kegiatan melayani masyarakat atau mahasiswa yang datang untuk mencari informasi ataupun menggunakan fasilitas yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung.

### b. Aspek Yang Menghambat

Pegawai perpustakaan dan Kearsipan mulai dari pimpinan sampai dengan staff harus berusaha lebih meningkatkan kedisiplinan dalam melakukan kegiatan untuk menunjang kualitas pelayanan, para pegawai beserta staff lebih inisiatif lagi untuk melakukan kegiatan atau bekerja yang bertujuan untuk meningkatkan para pengunjung atau para peggunaan fasilitas yang sering berkunjung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat penulis berikan rekomendasi kepada pihak-pihak terkait dengan tujuan untuk memperbaiki problem-problem yang sedang terjadi, rekomendasi tersebut antara lain:

1. Efektivitas harus terus ditingkatkan lagi dengan cara memberikan pemahaman yang komprehensif kepada semua pegawai tentang pentingnya efektif dalam bekerja.
2. Otoritas dan Tanggung Jawab harus berpegang teguh kepada Tupoksi(tugas, pokok, dan fungsi) dalam melalukan segala kegiatan-kegiatan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung.

### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Dharma, S. (2011). *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Rozalia, F. —Optimalisasi Pemanfaatan Sistem Temu Balik Informasi (Stbi) Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah (Dpad) Provinsi Jambi|(2018):hal18. <http://repository.uinjambi.ac.id/id/eprint/207>.
- Bayu, Winardi. 2017. *Optimalisasi*. Semarang: Universitas Maritim AMNI (UNIMAR AMNI) Semarang.
- Prawirosentono, S. (2019). *Kinerja, Motivasi dan Etos Kerja ASN*.
- Hasibuan, SM (2018). *Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Burrus*, RT, Graham.
- JE, & Jones, AT (2018). Inovasi regional dan kinerja perusahaan. *Jurnal Riset Bisnis* , 88 , 357-362.Terhadap Kinerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* , 1 (1), 71-80.
- Lepawsky, 2019. *Managing services : Marketing, Operations, And Human resources*. Second Edition. Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Jacobus, 2019. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Maslow, H. Abraham. 2019. *Motivasi dan Kepribadian Teori Motivasi dengan Pendekatan Hirarki Kebutuhan Manusia*. Seri Manajemen Nomor 104.A. Jakarta: Pustaka Binama Pressindo.

---

## Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial

Volume 03, Number 04, 2024

E-ISSN: 2988-1986

Open Access:

---



Rivai, 2015. *Makna pemerintahan Tinjauan dari segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: P.T. Yarsif Watampone.

Robbins, Stephen p., dan Coulter, Mary. 2019. *Manajemen*. Penerjemah Hermaya. Edisi keenam. Jakarta: Prehallindo.

Samsudin, 2021, *Faktor Manusia dalam Pembangunan Ekonomi*, Akademika Presindo, Jakarta.