

## **Evaluasi Kinerja Di Badan Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara**

Oleh  
**Sri Maryati H. Thaib<sup>1</sup>**  
**Patar Rumapea<sup>2</sup>**  
**Femmy Tulusan<sup>3</sup>**

### *Abstract*

*The aim of this research are to find and analyze the working performance in Library Office Archives and Documentation at North Sulawesi Province. This research used qualitative method, data were collected by interview and library study. There were ten informants. The data collected were about librarian working performance evaluation then they were analyzed through data triangulation and data reduction.*

*The result showed that the working performance evaluation in Library Office Archives and Documentation at North Sulawesi Province did not run maximal. There are rare of the librarians who graduated from librarian institute and information technology. Irrelevant library collection condition to present day, manual circulation and information tracking tool, and librarian less professionalism were the barriers.*

***Keywords: Performance, library books and professionalism***

## **PENDAHULUAN**

Penyelenggaraan pelayanan merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Upaya pembaharuan penampilan kinerja termasuk aparatur pemerintah, tidak lepas dari berbagai hambatan, seperti kurangnya profesionalisme pegawai dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan publik. Melihat pada kondisi yang ada saat ini di Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Prog. Studi PSP Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi

<sup>2</sup> Staf Pengajar Pada Prog. Studi PSP Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi.

<sup>3</sup> Staf Pengajar Pada Prog. Studi PSP Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi.

Sulawesi Utara dalam proses pemberian layanan publik belum berfungsi maksimal, sehingga dalam sistem birokrasi yang ada untuk mencapai efisiensi dan produktifitas dalam melakukan pelayanan belum maksimal. Sehingga dibutuhkan adanya perbaikan kinerja oleh aparatur pemerintah yang ada. Ini berkaitan dengan kompetensi dari para pustakawan dan bagaimana cara mengatur lembaga tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar dapat berfungsi dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan.

Pustakawan mempunyai tugas memberikan informasi yang cocok dan tepat waktu bagi pihak yang memerlukan. Pustakawan sebagai salah satu pelaku dalam mata rantai informasi, harus berusaha melakukan perubahan dan membekali diri dengan keahlian dan pengetahuan yang ada sesuai dengan tuntutan informasi. Ini dikarenakan dalam mata rantai informasi pustakawan diharapkan memberikan layanan prima kepada pengguna atau pemustaka secara maksimal. Ini merujuk pada esensi pelayanan prima yaitu pelayanan yang diberikan harus cepat, pelayanan yang diberikan harus tepat, pelayanan yang diberikan harus akurat, dan pelayanan yang diberikan harus berkualitas.

Namun, melihat kondisi yang ada saat ini proses pemberian pelayanan prima dari pustakawan kepada pemustaka belum sepenuhnya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi, mengingat Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara adalah lembaga yang bergerak di bidang pelayanan jasa berupa pemberian layanan informasi belum dapat menyediakan sarana dan prasarana yang memadai bagi pemustaka ketika berkunjung, sebagaimana yang tercantum dalam Undang – Undang No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan yang tercantum dalam Bab IX menyebutkan “setiap penyelenggara perpustakaan menyediakan sarana dan prasarana sesuai dengan standar nasional perpustakaan”.

Disamping itu, faktor usia pustakawan dan kurangnya sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas sering menjadi kendala utama dalam proses pelayanan. Padahal salah satu faktor untuk mengukur tingkat kompetensi pustakawan adalah melalui evaluasi kinerja dilihat dari segi kemampuan atau skill dan pengetahuan yang dimiliki oleh pustakawan yang ada. Sehingga dari situlah

diketahui bahwa evaluasi kinerja pelayanan yang ada sudah efektif atau perlu adanya perbaikan.

Berkaitan dengan mekanisme pemberian layanan seringkali tidak berjalan dengan baik, dikarenakan pustakawan tidak sepenuhnya memberikan pelayanan atau perhatian terhadap keluhan atau kebutuhan pemustaka ketika berkunjung. Hal ini sering membuat pemustaka merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Dampak dari pelayanan tersebut yaitu semakin berkurangnya jumlah pengunjung yang datang ke perpustakaan. Hal ini secara langsung dapat memberikan gambaran mengenai evaluasi kinerja yang ada di Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara yang dilihat belum maksimal.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai Evaluasi Kinerja Di Badan Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara. Berdasarkan fenomena masalah yang ada rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana evaluasi kinerja di Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara ? Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis evaluasi kinerja di Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Meggison dalam Mangkunegara (2005), mendefinisikan evaluasi/penilaian kinerja adalah suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seorang pegawai melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Menurut Agus Dwiyanto (2002) ada beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik yaitu a) produktifitas, b) kualitas layanan, c) responsivitas, d) responsibilitas, e). akuntabilitas. Sjahrial Pamuntjak (2000) menyatakan bahwa perpustakaan umum adalah perpustakaan yang menghimpun koleksi buku, bahan cetakan serta rekaman lain untuk kepentingan masyarakat umum. Perpustakaan umum berdiri sebagai lembaga yang diadakan untuk dan oleh masyarakat. Setiap warga dapat mempergunakan perpustakaan tanpa dibedakan pekerjaan, kedudukan, kebudayaan dan agama.

Sutarno (2006) menyatakan bahwa perpustakaan umum sering diibaratkan sebagai Universitas Rakyat atau Universitas Masyarakat maksudnya adalah bahwa perpustakaan umum merupakan lembaga pendidikan yang demokratis karena menyediakan sumber belajar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan melayaninya tanpa membedakan suku bangsa, agama yang dianut, jenis kelamin, latar belakang dan tingkat sosial, umur dan pendidikan serta perbedaan lainnya.

## **METODE PENELITIAN**

Objek penelitian ini ialah tentang menganalisis evaluasi kinerja di Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumensi Provinsi Sulawesi Utara. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumensi Provinsi Sulawesi Utara. Penelitian ini dilakukan sejak bulan Desember 2015 s/d bulan Februari 2016.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2010) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Fokus penelitian ini adalah evaluasi kinerja di Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumensi Provinsi Sulawesi Utara yang diukur melalui indikator sebagai berikut : a) produktifitas, pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output, seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator yang terpenting b) kualitas layanan, keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah berkaitan dengan kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang seringkali dikeluhkan oleh masyarakat. Maka kualitas layanan bisa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik sekaligus menjadi barometer kepuasan masyarakat c) responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidaksiharan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat d) tanggung jawab menjelaskan apakah

pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit e) akuntabilitas publik menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Evaluasi kinerja di Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara, merupakan suatu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan secara maksimal kinerja para pustakawan yang ada di perpustakaan agar proses pelayanan publik berjalan dengan baik sehingga visi dan misi dari instansi yang menyediakan jasa layanan publik dapat terwujud, baik dari segi sumberdaya manusia sebagai pelakasa maupun koleksi bahan putaka, sarana dan prasarana serta sistem layanan yang digunakan, sebagai pendukung pemberian layanan informasi kepada masyarakat. Eksistensi perpustakaan dalam masyarakat harus tetap dipertahankan, karena perpustakaan mempunyai fungsi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat (Suharyoto, 2014).

Perpustakaan sebagai salah satu layana publik memegang peranan penting dalam peradaban manusia, yakni sebagai sumber informasi yang senantiasa menjaga kesinambungan informasi dari generasi ke generasi. Seiring dengan perkembangan zaman, perpustakaan berkembang pesat. Perpustakaan sebagai suatu lembaga yang mengelola sumber-sumber informasi dan melayarkannya kepada para pemuskata.

Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara. sebagai salah satu bagian dari perpustakaan umum, yaitu salah satu perpustakaan yang diselenggarakan oleh pemerintah provinsi yang berfungsi untuk memberikan informasi kepada masyarakat sesuai dengan visi dan misi perpustakaan.

Perpustakaan umum sebagai jasa layanan publik yang melayani seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan latar belakang, status sosial, agama, suku, pendidikan dan sebagainya. Tujuan dari perpustakaan umum itu sendiri adalah

untuk memberikan kesempatan kepada warga masyarakat untuk menggunakan bahan pustaka guna meningkatkan pengetahuan keterampilan dan kesejahteraannya, menyediakan informasi yang murah, mudah, cepat dan tepat yang berguna bagi pemustaka dalam kehidupannya sehari-hari, membantu dalam pengembangan dan pemberdayaan komunitas melalui penyediaan bahan pustaka dan informasi, bertindak selaku agen kultural, sehingga menjadi pusat utama kehidupan budaya bagi masyarakat sekitarnya dan memfasilitasi masyarakat untuk belajar sepanjang hayat.

Perpustakaan pada prinsipnya mempunyai tiga kegiatan pokok, yaitu pertama, mengumpulkan (*to collect*) semua informasi yang sesuai dengan bidang kegiatan dan misi organisasi dan masyarakat yang dilayaninya. Kedua, melestarikan, memelihara, dan merawat seluruh koleksi perpustakaan, agar tetap dalam keadaan baik, utuh, layak pakai, dan tidak lekas rusak baik karena pemakaian maupun karena usianya (*to preserve*). Ketiga, menyediakan dan menyajikan informasi untuk siap dipergunakan dan di berdayakan (*to make available*) seluruh koleksi yang dihimpun di perpustakaan untuk dipergunakan pemakainya (Sutarno, 2006).

Sebagai salah satu layanan publik yang bertugas untuk menyediakan informasi, perpustakaan bertugas menyediakan koleksi bahan pustaka yang ] relevan dengan kebutuhan pemustaka, serta menyediakan fasilitas, mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan layanan informasi untuk dapat dimanfaatkan oleh pemustaka secara efektif dan efisien. Melimpahnya informasi dalam berbagai jenis maupun bentuk media, mengharuskan pustakawan untuk melakukan perubahan terhadap perpustakaan yang peranannya sebagai mediator informasi, fasilitator, dan pendamping pendidik.

## 1. Produktifitas

Produktifitas tidak hanya untuk mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektifitas pelayanan. Produktifitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara

input dan output, seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator yang terpenting.

Pada dasarnya produktifitas mengukur seberapa baikkah kinerja yang dilakukan oleh seseorang, produktivitas pustakawan dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan publik di Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara untuk saat ini dinilai belum maksimal hal ini disebabkan karena beberapa faktor seperti kurangnya tenaga pustakawan yang memiliki latar belakang pendidikan sarjana perpustakaan menjadi salah satu faktor atau kendala yang ada di Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara sebagian besar pustakawan berlatarbelakang pendidikan non sarjana perpustakaan dan hanya 4 orang yang memiliki latar belakang pendidikan perpustakaan selebihnya adalah sarjana nonperpustakaan dan lulusan SMA.

Pegawai yang memiliki latar belakang sarjana teknologi informasi pun sangat diperlukan di perpustakaan agar teknologi yang ada di perpustakaan dapat berjalan sesuai perkembangan zaman yang ada.

Faktor usia pun menjadi salah satu kendala dalam produktifitas pustakawan dalam melayani masyarakat. Usia pustakawan yang rata-rata di atas 50 tahun bahkan banyak yang sudah memasuki usia pensiun dan rata-rata dari mereka tidak memiliki kemampuan untuk mengoperasikan komputer membuat pelayanan yang ada di Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi masih manual. Kurangnya tenaga pustakawan dan pegawai yang berlatar belakang pendidikan sarjana teknologi informasi yang ada dapat diatasi dengan perekrutan pegawai yang mempunyai latarbelakang sarjana perpustakaan dan teknologi informasi.

## 2. Kualitas Layanan

Dalam dunia perpustakaan, kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diwujudkan, karena merupakan ujung tombak perpustakaan. Seperti yang disampaikan Soeatminah (1992) yang mengatakan bahwa, baik dan tidaknya perpustakaan tergantung bagaimana pelayanannya, sebab bagian pelayanan inilah yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Oleh sebab itu, kegiatan pelayanan dalam organisasi apapun

termasuk di dalamnya perpustakaan, harus senantiasa memperhatikan kualitas pelayanannya. Karena hal ini menjadi tolak ukur dan *first image* bagi sebuah organisasi. Apakah organisasi itu baik atau buruk, semuanya sangat bergantung dari pelayanannya.

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah berkaitan dengan kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang seringkali dikeluhkan oleh masyarakat. Maka kualitas layanan bisa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik sekaligus menjadi barometer kepuasan masyarakat.

Ada beberapa hal yang membuat kualitas layanan di Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara dinilai belum maksimal penyebabnya adalah kurangnya tenaga pustakawan di Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara yang bertugas langsung melayani pemustaka.

Koleksi bahan pustaka yang tidak relevan dengan kebutuhan pemustaka. Koleksi-koleksi bahan pustaka yang ada cukup banyak, namun dari segi kualitas, mutu koleksi bahan pustaka yang ada saat ini sebagian besar sudah tidak relevan lagi dengan kebutuhan informasi saat ini. Karena sebagian besar koleksi bahan pustaka yang ada merupakan koleksi-koleksi lama dan tidak lengkap. Koleksi-koleksi bahan pustaka yang ada seharusnya perlu diganti dengan koleksi-koleksi baru yang relevan dengan kebutuhan pemustaka akan informasi saat ini. Hal ini disebabkan karena banjir Bandang yang terjadi di Kota Manado pada awal Januari tahun 2014 lalu. Cara untuk mengatasinya adalah dengan pengadaan koleksi bahan pustaka terbaru yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Ketersediaan sarana dan prasarana yang ada belum memadai. Karena sarana dan prasarana yang ada merupakan salah satu faktor penunjang pelayanan publik,



ketika sarana dan prasarana yang ada tidak sesuai maka itu menjadi kelemahan bagi Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Sarana dan prasarana pendukung yang masih manual dalam proses penelusuran informasi dan sirkulasi. Dikarenakan kurangnya tenaga pustakawan yang memiliki kemampuan di bidang teknologi informasi menyebabkan layanan yang ada di Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara masih manual banyak komputer yang ada tidak digunakan sesuai fungsinya dan hanya di letakan didalam ruangan oleh sebab itu perekrutan pegawai yang memiliki latar belakang sarjana teknologi informasipun juga sangat di butuhkan di perpustakaan agar penelusuran informasi nantinya dapat berjalan sesuai dengan perkembangan teknologi yang ada.

### 3. Responsivitas

Sebagai salah satu indikator kinerja responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang ditunjukkan oleh Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara dinilai masih rendah. Kurangnya respon pustakawan terhadap kebutuhan pemakai sering terjadi. Pustakawan yang ada lebih memilih untuk bercakap-cakap dengan rekan kerjanya dari padamenghampiri pemustaka untuk menanyakan informasi apa yang dibutuhkan oleh pemustaka. Faktor usia pustakawan yang rata-rata berusia diatas 50 tahun menyebabkan lambatnya pelayanan yang diberikan tenaga pustakawan kepada pemustakapun. Kurangnya profesionalisme pustakawan merupakan faktor penyebab rendahnya responsivitas, pustakawan tidak melakukan tugasnya untuk membantu pemustaka dalam menelusur informasi, tetapi mereka hanya bercengkrama atau bercakap dengan pustakawan lain bahkan ada yang tidur-tiduran dimeja kerja, sehingga jika dilihat dari segi profesional dalam melakukan pekerjaan, pustakawan belum bersikap profesional dalam melakukan tugasnya. Padahal sebagai lembaga penyedia jasa tindakan pustakawan menjadi acuan bagi masyarakat untuk datang ke perpustakaan, apabila pustakawan dalam memberikan pelayanan kurang responsive maka dapat

menjadi salah satu faktor penurunan jumlah pengunjung sehingga kinerja di nilai kurang maksimal untuk mengatasi hal tersebut perlu ada perubahan sikap dari pegawai kepada masyarakat dalam proses memberikan pelayanan. Dengan adanya pelayanan yang baik dapat mengubah persepsi masyarakat yang tadinya buruk menjadi lebih baik.

#### 4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.

Pelaksanaan tugas untuk pelayanan publik belum sesuai dengan visi dan misi dari Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara, padahal berbicara mengenai pelayanan publik berarti memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan visi dan misi perpustakaan. Sebagai salah satu lembaga penyedia jasa informasi hal ini merupakan perwujudan standar pelayanan public yang professional sehingga menjamin penyediaan layanan yang berkualitas oleh penyedia layanan dalam hal ini Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara dengan demikian tidak akan terjadi kesenjangan dalam proses pemberian layanan.

Pengembangan ketrampilan dan pengetahuan pegawai melalui kegiatan bimbingan teknis dan diklat ke pusat diperlukan dalam peningkatan sumber daya manusia dalam hal ini pustakawan sebagai salah satu bagian dari instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memiliki kemampuan dan pengetahuan di bidangnya.

Karena standar pelayanan publik yang baik merupakan satu tolak ukur yang digunakan oleh perpustakaan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan penilaian mengenai kualitas pelayanan dan kinerja oleh pegawai itu sendiri. Dikarenakan kurangnya pustakawan yang masih muda dan memiliki kemampuan di bidang teknologi informasi masih kurang sehingga instansi mengirimkan pustakawan yang usianya sudah diatas 50 tahun sehingga pada saat mereka kembali, mereka belum bisa menerapkan ilmu yang di dapatkan saat

mengikuti diklat. Dengan demikian perlu adanya perubahan dengan melakukan perekrutan pegawai sehingga dapat mengoptimalkan kondisi yang ada.

## 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat.

Berkaitan dengan hal tersebut maka Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara dalam berkaitan dengan akuntabilitas belum dapat dijalankan secara maksimal hal ini dilihat dari kurangnya disiplin pustakawan saat jam kerja, pustakawan yang ada di perpustakaan seringkali tidak ada di tempat sehingga para pengunjung atau pemustaka yang menemui kesulitan dalam penelusuran informasi tidak dapat bertanya kepada pustakawan, untuk mengatasi hal tersebut perlu adanya kebijakan pimpinan berkaitan dengan disiplin pegawai caranya dengan memberikan Surat Teguran pada pustakawan yang tidak melakukan tupoksi kerjanya di kantor pada saat jam kerja, dengan adanya kebijakan pimpinan berkaitan dengan disiplin tersebut diharapkan dapat menjadi motivasi bagi pegawai untuk memperbaiki kinerja kerja pada saat berada di kantor.

Kurangnya ketelitian pegawai dalam melakukan tugasnya akan berakibat kurang maksimalnya pemberian pelayanan kepada masyarakat, misalnya salah penempatan koleksi pada rak akan membuat pengunjung merasa bingung ketika mencari koleksi. Sehingga pustakawan membutuhkan konsentrasi dalam melaksanakan tugasnya.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil dan pembahasan, penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja pustakawan yang ada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara dalam memberikan pelayanan publik belum berjalan maksimal tersebut terlihat dari :

1. Produktifitas kinerja pegawai khususnya pustakawan belum maksimal. Penerimaan pegawai dengan mempertimbangkan latar belakang pendidikan perpustakaan dan teknologi informasi. Faktor usia menjadi salah satu kendala dalam produktifitas pustakawan dalam melayani masyarakat.
2. Kualitas layanan yang ada belum maksimal. Kurangnya tenaga pustakawan di Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara. Koleksi bahan pustaka yang tidak up to date. Sarana dan prasarana pendukung yang belum memadai dalam proses penelusuran informasi.
3. Responsivitas terwujud pada sikap pustakawan yang kurang respon terhadap kebutuhan pemakai. Lambatnya tenaga pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka selain itu kurangnya profesionalisme pustakawan dalam melakukan tugasnya.
4. Responsibilitas yang ada dinilai belum maksimal. Pelaksanaan tugas untuk pelayanan publik belum sesuai dengan visi dan misi dari Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara. Kurangnya penguasaan akan kemampuan pustakawan dalam melakukan tugasnya. Pengembangan ketrampilan dan pengetahuan pegawai melalui kegiatan bimbingan teknis (BIMTEK) dan diklat ke pusat belum maksimal dalam pelaksanaannya dilapangan.
5. Akuntabilitas belum dapat dijalankan secara maksimal yang disebabkan kurangnya disiplin pegawai pada saat jam kerja dan kurangnya ketelitian pemustaka saat memberikan pelayanan.

Berdasarkan penelitian di atas dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Melakukan penambahan jumlah pegawai, khususnya yang berlatar belakang perpustakaan dan teknologi informasi.
2. Meningkatkan kedisiplinan pegawai.
3. Melakukan pengadaan untuk menambah jumlah koleksi perpustakaan yang up to date sesuai kebutuhan pemustaka.

4. Mengikutsertakan pustakawan yang berpotensi dalam mengikuti bimbingan teknis.
5. Menambah sarana dan prasarana yang memadai dalam mendukung proses penelusuran informasi dan sirkulasi

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.Yogyakarta.
- Cardoso, G. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andri Offest. Yogyakarta
- Dwiyanto, A. 2008.*Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press.Yogyakarta.
- Handyaningrat. 1982. *Evaluasi Kinerja Sumberdaya Manusia*. Gajah Mada Press. Yogyakarta
- Handoko, H. 2003. *Manajemen*.Cetakan Kedelapanbelas.Penerbit BPFYogyakarta.
- Palandi, Chresto. 2015. *Kinerja Organisasi Kantor Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara*. Tesis Pascasarjana Unsrat Manado.
- Dwiyanto, A. 2002, *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan Dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada : Yogyakarta.
- Indonesia. 2007. *UU RI Nomor 43 Tahun 2007Tentang Perpustakaan*. Asa Mandiri : Jakarta.
- Moleong, L.J. 2010.*Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Pamuntjak, S.R. 2000.*Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*. Djambatan : Jakarta
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Kanisius. : Jogjakarta.
- Suharyoto. 2014. *Mengenal dan Mengelola Perpustakaan*. Naafi' Book Media : Yogyakarta.
- Sutarno, NS. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Cet. 2. Sagung Seto : Jakarta.