

Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai

Mursak¹, Jusniaty², Hasdinawati³, Susy Karuniati Husain⁴

^{1,3}Ilmu Administrasi Negara, ^{2,4} Ilmu Pemerintahan, STISIP

Muhammadiyah Sinjai, Sulawesi Selatan, Indonesia

mursak.ucca@gmail.com¹, jusniaty@gmail.com²,

hasdinawati02@gmail.com³

Abstrak Salah satu problem yang mendasari penelitian ini yakni dengan banyaknya sumber daya yang ada pada setiap instansi baik dari statusnya sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) maupun tenaga honorer dan sukarelawan, maka inilah yang menjadi tujuan Penelitian ini yakni untuk mengetahui bagaimana kinerja dan faktor yang determinan terhadap Aparatur Sipil Negara pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai Khususnya pada Bidang Layanan TIK dan Kerjasama Perpustakaan. Berdasarkan jenis datanya, penelitian ini termasuk penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, dokumentasi dan wawancara sehingga memberikan data yang akurat. Teknik analisis data yang digunakan adalah meliputi tahap pengumpulan data, mereduksi data, penilaian data, dan menginterpretasikan data. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai Khususnya Pada Bidang Layanan TIK dan Kerjasama Perpustakaan belum maksimal dalam hal pelayanan secara tepat terhadap pengunjung perpustakaan.

Kata Kunci : Kinerja, Aparatur Sipil Negara dan Kewajiban Aparatur Sipil Negara.

I. PENDAHULUAN

Pembangunan suatu daerah merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan negara yang pelaksanaannya tidak terlepas dari aparatur penyelenggara negara yang memiliki peran penting dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat atau publik. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat, pembangunan suatu daerah juga seharusnya

dilaksanakan oleh aparatur dengan sumberdaya manusia yang tidak hanya memiliki kemampuan/profesional dibidangnya tetapi juga menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi serta memiliki rasa tanggung jawab pada tugas yang diberikan.

Aparatur penyelenggara negara sebagai sumberdaya manusia dalam menjalankan fungsi manajemen pemerintahan perlu adanya peningkatan kualitas dan profesionalitas. Dalam undang-

undang nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara pada pasal 1[1] disebutkan Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Dalam menjalankan tugasnya Aparatur sipil Negara harus bersikap professional dan berkualitas.

Seiring dengan proses reformasi dan implementasi kebijakan otonomi daerah, pemerintah baik di pusat maupun di daerah dituntut untuk dapat meningkatkan kinerjanya dalam pelayanan berbagai kepentingan masyarakat. Berbicara mengenai kinerja dan pencapaian tujuan organisasi tidak terlepas dari siapa yang ada dan menjalankan organisasi tersebut, tidak lain adalah 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 organisasi harus dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan hasil yang maksimal. Dimana keberhasilan organisasi sangat tergantung pada peran manusia didalamnya karena manusia sebagai sumber daya yang potensial dan merupakan sumber kekuatan.

Salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang

ada di Kabupaten Sinjai adalah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan ini merupakan salah satu dari sekian banyak Dinas yang ada di Kabupaten Sinjai yang fungsi utamanya yakni memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, terkhusus pada Bidang Layanan TIK dan Kerjasama Perpustakaan terhadap para pengunjung perpustakaan, hal ini mengacu pada Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Sinjai Nomor 3 Tahun 2013 [2] tentang Pelayanan Publik. Tentu dalam hal melakukan pelayanan yang baik tersebut tidak terlepas dari kinerja yang dilakukan oleh setiap sumber daya yang ada dalam lembaga atau organisasi tersebut. Salah satu pendukung untuk terwujudnya pelayanan yang baik terhadap publik dalam menjalankan fungsi organisasi yakni tidak terlepas dari kualitas maupun kuantitas dari sumber daya manusia yang ada. Selain dari kemampuan yang harus dimiliki terkadang dari segi kuantitas atau jumlah tenaga yang membuat pelayanan kurang maksimal. Hal ini terjadi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dimana pada Bidang Layanan, TIK dan Kerjasama Perpustakaan terdapat 3 seksi yakni, Seksi Layanan, Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), dan Seksi Promosi dan Kerjasama Perpustakaan. Namun pada

bidang tersebut hanya ditunjang oleh keberadaan seorang Pegawai ASN sebagai staf yang merangkap dalam menjalankan fungsi dari ketiga seksi pada bidang Layanan, TIK dan Kerjasama Perpustakaan. Kondisi ini berlangsung sudah cukup lama sebelum Dinas Perpustakaan dan kearsipan berganti dari Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi menjadi Dinas Perpustakaan dan kearsipan. Oleh karena hal tersebut saya sebagai calon peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada salah satu bidang yang ada yakni Bidang Layanan TIK dan Kerjasama Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai.

Rumusan masalah dari penelitian ini yakni Bagaimana kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai Khususnya pada bidang Layanan TIK dan Kerjasama Perpustakaan? Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai Khususnya pada bidang Layanan TIK dan Kerjasama Perpustakaan.

Terkait dengan manfaat dari penelitian ini terbagi menjadi dua yakni manfaat secara teoritis dalam hal ini Memperkaya literatur serta bahan kajian ilmu sosial dan politik dalam upaya

perkembangan keilmuan. Menggambarkan secara ilmiah kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai khususnya pada Bidang Layanan TIK dan Kerjasama Perpustakaan. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan pembelajaran pada penelitian-penelitian berikutnya. Terkait kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai khususnya pada Bidang Layanan TIK dan Kerjasama Perpustakaan. Sedangkan untuk manfaat praktisnya yakni Sebagai salah satu prasyarat untuk memenuhi gelar sarjana Ilmu Pemerintahan Sebagai sarana pengembangan ilmu bagi penulis secara pribadi. Diharapkan penelitian ini bisa membantu masyarakat maupun mahasiswa secara khusus didalam memahami kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai khususnya pada Bidang Layanan TIK dan Kerjasama Perpustakaan.

A. Konsep Kinerja Organisasi

Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil

kerja yang dicapai suatu organisasi.

Berdasarkan pengertian ini maka kinerja dapat dimaknai sebagai tingkat-tingkat keberhasilan seseorang, kelompok atau organisasi dalam mencapai hasil yang telah ditentukan. Kinerja organisasi (*organization performance*) secara umum diartikan sebagai prestasi atau tingkat keberhasilan organisasi. Dengan demikian, kinerja organisasi menunjukkan keberhasilan pelaksanaan kegiatan/program/kebijaksanaan sesuai dengan sarana dan tujuan organisasi yang telah ditetapkan, (LAN, 2000)[3].

Dalam sistem *akuntabilitas* kinerja instansi pemerintah (LAN 2000) disebutkan, bahwa ada beberapa indikator kinerja yakni terdiri dari : indikator masukan (*inputs*) indikator proses, indikator keluar (*outputs*), indikator hasil (*outcomes*), indikator manfaat (*benefits*), dan indikator dampak (*impact*). Indikator-indikator tersebut dijelaskan sebagai berikut (LAN 2000) :

1. Indikator input adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Indikator ini dapat dana, sumber daya manusia, informasi, dan sebagainya.
2. Indikator proses adalah segala besaran yang

menunjukkan upaya yang dilakukan dalam rangka mengolah masukan menjadi keluaran. Indikator ini menggambarkan perkembangan atau aktivitas yang terjadi atau dilakukan selama pelaksanaan kegiatan berlangsung.

3. Indikator keluaran adalah suatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik dan non fisik.
4. Indikator hasil adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah.
5. Indikator manfaat adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.
6. Indikator dampak adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif pada setiap tingkatan berdasarkan asumsi yang telah ditetapkan.

Selanjutnya, sehubungan dengan kriteria kinerja atau keberhasilan organisasi, Gibson dkk (1989) [4] menyebutkan 5 (lima) kriteria yang paling umum digunakan, yaitu :

1. Produktifitas, yaitu menggambarkan kemampuan organisasi menghasilkan jumlah dan mutu keluaran (*output*) yang dibutuhkan lingkungan.

2. Efisiensi, yakni menggambarkan perbandingan terbaik keluaran terhadap masukan.
3. Kepuasan, yakni menggambarkan keberhasilan organisasi memenuhi kebutuhan karyawan dan anggotanya.
4. Keadaptasian, yaitu menggambarkan tingkat di mana organisasi benar-benar tanggap terhadap perubahan internal dan eksternal.
5. Perkembangan, yaitu menggambarkan kemampuan atau tanggung jawab organisasi untuk meningkatkan/memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang menghadapi tuntutan lingkungan.

Selanjutnya menurut Gibson dkk (1989) bahwa produktivitas, efisiensi, dan kepuasan merupakan kriteria jangka pendek; dan keadaptasian serta perkembangan adalah kriteria jangka menengah, sedangkan kriteria jangka panjang adalah kelangsungan hidup dari pada organisasi tersebut.

Berbagai perspektif dalam melihat kinerja organisasi tersebut diatas memperlihatkan bahwa indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi ternyata sangat bervariasi yang meliputi berbagai faktor yang multi faktor. kriteria indikator mana yang

dipergunakan tentu akan sangat tergantung pada jenis organisasi yang diukur/dinilai kinerjanya, dan tujuan dari pengukuran kinerja tersebut.

B. Konsep Pelayanan Publik

Menelusuri arti pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul pelayanan publik. Dengan kata lain antara kepentingan umum ada korelasi dengan pelayanan publik. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan publik dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggara kegiatan organisasi. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Dengan demikian bahwa kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya, hal itulah yang dimaksud pelayanan publik, Moenir (2002). [5]

Di dalam ensiklopedi administrasi, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan dari organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri pada publik. Yang memiliki orientasi pada pelayanan, orientasi pada pelayanan

menunjuk pada seberapa banyak energi birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggara pelayanan publik.

Untuk memenuhi berbagai kebutuhan akan pelayanan publik yang efisien dan berkualitas, diperlukan suatu refleksi kritis untuk mencari alternatif solusi yang dianggap cocok dan mampu.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah masyarakat harus merasakan kepuasan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari hal-hal seperti yang disebutkan oleh sinambela, dkk (2006) [6] berikut ini :

1. *Transparansi*, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. *Akuntabilitas*, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. *Kondisional*, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. *Partisipatif*, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi di lihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan dalam pemberi dan penerima pelayanan publik.

C. Aparatur Sipil Negara

Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi Pemerintah. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Secara etimologi, istilah aparatur berasal dari kata aparat yakni alat, badan, instansi, pegawai negeri (W.J.S. Poerwadaminta, 1993:165) [7]. Sedangkan aparatur dapat diartikan sebagai alat negara,

aparatur pemerintah. Jadi aparatur negara, alat kelengkapan negara yang terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan dan kepegawaian, yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari. Dengan demikian makna aparatur tidak hanya terfokus keterkaitan dengan orangnya tetapi juga terhadap organisasi, fasilitas, ketentuan pengaturan dan sebagainya. Adapun jenis-jenis aparatur sebagaimana dikemukakan oleh Victor Situmorang dan Jusuf Juhir (1998:83-86) [8, 9] adalah :

1. Aparatur Negara

Aparatur negara adalah keseluruhan pejabat dan lembaga negara serta pemerintahan negara yang meliputi aparatur kenegaraan dan pemerintahan, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat bertugas dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan negaraan pembangunan serta senantiasa mengabdikan dan setia kepada kepentingan, nilai-nilai dan cita-cita perjuangan bangsa dan negara berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

2. Aparatur Pemerintah

Aparatur pemerintah adalah keseluruhan lembaga atau badan yang berada dibawah Presiden seperti departemen, lembaga pemerintahan dan

departemen serta sekretariat departemen dan lembaga-lembaga tinggi negara.

3. Aparatur Perekonomian Negara

Aparatur perekonomian negara adalah keseluruhan bank pemerintah, lembaga perkreditan, lembaga keuangan. Pasar uang dan modal serta perusahaan milik negara dan perusahaan milik daerah.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode seperti ini lebih dipilih karena penelitian ini lebih mengutamakan analisis deskriptif. Penelitian kualitatif digunakan dengan tujuan untuk memahami fenomena atau kejadian-kejadian tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara mendalam, dan dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah yang dikemukakan oleh Moleong (2010: 6) [10].

Teknik Pengumpulan data melalui Observasi, Dokumentasi dan Wawancara Mendalam (*indepth interview*), kemudian menganalisis data yang telah diperoleh, dengan mendasarkan kepada asumsi jawaban dari pertanyaan penelitian yang telah dibuat, secara sistematis dalam rangka mewujudkan tujuan

penelitian, a) tahap pengumpulan data, b) mereduksi data untuk mendapatkan pokok-pokok tema yang dianggap memiliki relevansi dengan masalah penelitian, c) penilaian data, yang dilakukan dengan cara mengkategorikan data primer dan data sekunder dengan sistem pencatatan yang relevan, d) menginterpretasikan data, yang dilakukan dengan cara menganalisis secara kritis data yang terkumpul dan pada akhirnya sampai kepada suatu kesimpulan. Jadi, data yang telah diperoleh, diarahkan untuk mencapai tujuan penelitian tersebut. Sehingga data yang diperoleh bisa menjadi suatu kesimpulan, sebagai jawaban atas pertanyaan penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai Khususnya pada bidang Layanan TIK dan Kerjasama Perpustakaan

1. Menjaga persatuan dan kesatuan Bangsa

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam hal menjaga persatuan dan kesatuan bangsa khususnya dalam hal melakukan pelayanan kepada publik atau masyarakat diharapkan untuk saling menghargai satu sama lain

diantara sesama ASN, karena tanpa ada saling menghargai diantara sesama ASN sebagai Pelayan publik maka mustahil akan melakukan pelayanan yang baik kepada masyarakat atau publik. Selain itu dalam hal teknologi perlu sikap yang bijak dalam hal memanfaatkan media tersebut agar supaya tidak terjadi sikap saling tidak menghargai dan saling mencederai diantara sesama ASN, dengan hal tersebut maka pelayanan yang baik juga akan secara tidak langsung dapat terwujud.

2. Pelayanan secara Jujur

Cara yang dilakukan oleh pihak Perpustakaan khususnya Bidang Layanan untuk menghindari kesulitan dan ketidakpercayaan bagi para pengunjung atau pemustaka, yaitu dengan menyampaikan secara lisan maupun secara tertulis dan menyampaikan yang sebenarnya terkait dengan referensi yang ada sesuai dengan disiplin ilmu yang berbeda. Selain hal itu, pihak perpustakaan khususnya pada Bidang Layanan TIK dan Kerjasama Perpustakaan senangtiasa memberikan pelayanan secara terbuka dan menyampaikan apa yang ada dalam perpustakaan tersebut.

3. Pelayanan Secara Tanggap

Sejauh ini pihak perpustakaan khususnya dalam Bidang TIK dan Kerjasama Perpustakaan telah melakukan

kerja sama dengan beberapa Perpustakaan sekolah dalam lingkup Kabupaten Sinjai dengan koordinasi kepada Dinas Pendidikan yang notabene sebagai penanggung jawab bagi setiap Sekolah. Dengan hal ini, salah satu langkah yang dilakukan oleh pihak perpustakaan untuk melihat peluang-peluang yang tepat untuk meningkatkan minat baca bagi regenerasi muda

4. Pelayanan secara Cepat

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak Perpustakaan khususnya dalam Bidang Layanan TIK dan Kerjasama Perpustakaan melakukan pelayanan secara cepat terkait dengan hal pengadaan kartu anggota. Sebagaimana kita ketahui bahwa setiap pemustaka terkadang masih ingin membaca referensi namun waktu pelayanan sudah habis, maka dengan hal tersebut pemustaka dapat meminjam buku untuk melanjutkan membacanya ketika pulang dari Perpustakaan.

5. Pelayanan secara Tepat

Langkah yang dilakukan oleh pihak perpustakaan untuk mengatasi terjadinya problem dalam hal pelayanan secara Tepat yakni dilakukan berbagai cara untuk mananggapi keluhan yang terkadang dirasakan oleh pengunjung atau pustakawan yakni dengan membenahi berbagai fasilitas yang ada, terkait dengan jaringan yang kurang maksimal senantiasa dilakukan

koordinasi dengan pihak Infokom dan telkom untuk dilakukan pembenahan, dan yang paling inti adalah terkait dengan sumber daya, senantiasa akan dimagangkan dan diberikan pelatihan melalui bimtek.

6. Pelayanan secara akurat

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak perpustakaan dalam hal ini Bidang Layanan TIK dan Kerjasama Perpustakaan akan selalu mengutamakan pelayanan yang akurat dan akan selalu menghindari kesalahan-kesalahan dalam hal melakukan pelayanan kepada publik dalam hal ini pemustaka atau pengunjung. Adapun salah satu bentuk yang dilakukan oleh pihak layanan perpustakaan selain berdasar kepada Tupoksinya agar supaya anggota yang melayani tidak melakukan kesalahan yakni dengan melakukan rapat pembinaan secara internal untuk membekali sekaligus mengevaluasi setiap anggota. Dengan hal tersebut akan berdampak baik terhadap setiap pengunjung yang datang.

7. Pelayanan secara berdaya guna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pihak perpustakaan baik pada saat pelayanan langsung di Kantor maupun pelayanan perpustakaan keliling ke Sekolah-sekolah maupun tambahan pelayanan

pada malam hari menunjukkan bahwa antusiasme atau minat baca para pemustaka meningkat, baik pada saat melakukan pelayanan perpustakaan keliling (PUSKEL) maupun pada setiap harinya karena buka juga pelayanan pada saat malam hari.

Selain itu, menunjukkan juga bahwa dari segi layanan secara berdaya guna dapat dilakukan dengan baik oleh pihak Perpustakaan. Adapun mereka yang dikunjungi pada saat perpustakaan keliling menunjukkan antusiasme minat baca yang cukup tinggi dan berkunjung keperpustakaan selain dari ingin sekedar membaca referensi yang ada, mereka juga memanfaatkan untuk mengerjakan berbagai macam tugas mereka, apalagi pelayanan yang dilakukan oleh pihak perpustakaan selain pada siang hari juga dilakukan pelayanan pada malam hari dengan melibatkan Aparatur Sipil Negara (ASN) dibantu oleh tenaga Honorer dan Sukarela.

8. Pelayanan secara berhasil guna

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pengunjung terkadang mendapatkan pelayan dalam hal ini dari Aparatur Sipil Negara belum memberikan pelayanan yang berhasil guna, karena terkadang pengunjung tidak puas dalam hal pelayanan yang didapatkan. Hal yang dilakukan oleh pihak Instansi

untuk mengatasi problem tersebut yakni dengan memberikan penghargaan kepada para pelayan yang menunjukkan antusias dalam hal memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan atau pengunjung. Harapan dari hal tersebut dapat berdampak kepada pelayan yang lain untuk tetap konsisten melakukan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional yang ada.

9. Pelayanan secara santun

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pihak perpustakaan senantiasa akan melakukan pelayanan secara santun kepada para pengunjung agar supaya para pengunjung tersebut merasa dirinya dilayani dengan baik oleh para pelayan, olehnya itu diberlakukan tindakan dengan menganggap bahwa tamu itu ibaratnya sebagai raja dengan cara membudayakan 3 S (Senyum salam dan sapa). Agar hal itu dapat dilakukan setiap melayani pemustaka, maka pihak perpustakaan memasang pada tempat-tempat tertentu seruan tersebut.

IV. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai Khususnya pada Bidang Layanan TIK dan Kerjasama Perpustakaan, maka dapat ditarik suatu benang

merah atau kesimpulan bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai Khususnya pada bidang Layanan TIK dan Kerjasama Perpustakaan belum maksimal dalam hal pelayanan secara tepat terhadap pengunjung perpustakaan. Dengan hal ini menunjukkan bahwa aparatur Sipil Negara yang ada pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai walaupun tetap mendapat dukungan dari para karyawan non ASN tetap juga belum maksimal dalam melakukan pelayanan kepada para pengunjung perpustakaan.

REFERENSI

- [1] Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014, *Tentang Aparatur Sipil Negara*
- [2] Peraturan Daerah Kabupaten Sinjai No. 3 Tahun 2013, *Tentang Pelayanan Publik*
- [3] Sampara, Lukman. 2000. *“Manajemen Kualitas Pelayanan Publik”*, STIA-LAN Press.
- [4] Gibson, L, J, dkk. 1989. *“Organisasi, Perilaku, struktur Proses (terjemahan)”*, Jakarta: Erlangga.
- [5] Mooenir H.A.S. 2002. *“Manajemen pelayanan Umum Di Indonesia”*, Jakarta: Bumi Aksara.
- [6] Sinambela, Poltak Lijan, dkk. 2006. *“Reformasi Pelayanan Publik”*, Jakarta: Bumi Aksara.
- [7] Poewardarminta, W.J.S. 1993. *“Kamus Umum Bahasa Indonesia”*, Jakarta: Balai Pustaka Nasional.
- [8, 9] Situmorang V, dan Juhir J, SH. 1998. *“Aspek Hukum Pengawasan Melekat”*, Jakarta: Rineka Cipta.
- [10] Moleong, Lexy J. 2000. *“Metodologi Penelitian Kualitatif”*, Jakarta: Bina Aksara.