

ABSTRAK

Kamila Zahra, 1228010101, 2026. "Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat".

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. Kinerja pegawai menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam bidang perpustakaan dan kearsipan yang berhubungan langsung dengan kebutuhan informasi masyarakat. Penelitian ini menggunakan teori kinerja dari Hadari Nawawi (2006) yang meliputi lima indikator, yaitu 1) kuantitas hasil kerja, 2) kualitas hasil kerja, 3) jangka waktu mencapai hasil kerja, 4) kehadiran dan 5) kemampuan bekerja sama.

Metode penelitian yang digunakan kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari pegawai sebagai informan kunci dan utama, serta masyarakat pengguna layanan sebagai informan pendukung. Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat pada indikator kuantitas hasil kerja, kualitas hasil kerja, jangka waktu penyelesaian pekerjaan, serta kehadiran pegawai telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Namun, pada indikator kemampuan selama bekerja sama masih belum optimal. Hal ini ditunjukkan oleh koordinasi lintas bidang yang pada kondisi tertentu belum berjalan maksimal tanpa arahan langsung pimpinan, serta masih adanya kecenderungan masing-masing bidang berfokus pada tugas pokok dan fungsinya masing-masing, sehingga memengaruhi kelancaran penyelesaian pekerjaan yang membutuhkan kolaborasi.

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat secara umum telah berjalan baik, namun masih diperlukan peningkatan pada aspek kemampuan bekerja sama guna menciptakan koordinasi yang lebih efektif serta meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, Hadari Nawawi

ABSTRACT

Kamila Zahra, 1228010101, 2026. "Employee Performance Analysis in Public Services at the Regional Library and Archives Service of West Java Province."

This study aims to analyze employee performance in public services at the Regional Library and Archives Service of West Java Province. Employee performance is an important factor in determining the quality of public services, especially in the field of libraries and archives which are directly related to the public's information needs. This study uses the performance theory of Hadari Nawawi (2006) which includes five indicators, namely 1) quantity of work results, 2) quality of work results, 3) timeframe to achieve work results, 4) attendance and 5) ability to work together.

The research method used was qualitative with a descriptive approach. Data collection techniques were conducted through observation, interviews, and documentation. Informants in this study consisted of employees as key and primary informants, and community service users as supporting informants. Data analysis used the Miles and Huberman interactive model, which includes data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of this study indicate that employee performance in public services at the West Java Provincial Library and Archives Service has been good and meets established service standards, based on the quantity of work output, quality of work output, completion timeframe, and employee attendance. However, the collaborative skills indicator remains suboptimal. This is evidenced by cross-sectoral coordination, which in certain situations does not function optimally without direct direction from management. Furthermore, each department tends to focus on its own core tasks and functions, thus impacting the smooth completion of tasks requiring collaboration.

The conclusion of this study indicates that employee performance in public services at the West Java Provincial Library and Archives Service has generally been good, but improvements are still needed in the collaborative skills aspect to create more effective coordination and sustainably improve the quality of public services.

Keywords: Employee Performance, Public Services, Library and Archives Service, Hadari Nawawi