

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan perpustakaan dan kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (Dispusipda) Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang secara langsung dirasakan oleh masyarakat. Dalam praktiknya, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawai yang terlibat dalam proses layanan sehari-hari. Pemerintah Provinsi Jawa Barat, melalui berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD), bertanggung jawab untuk menyediakan layanan terbaik.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat adalah salah satu OPD yang memainkan peran penting dalam meningkatkan kehidupan nasional dan mempertahankan ingatan kolektif daerah. Dispusipda Jabar adalah lembaga pemerintah daerah yang bertanggung jawab untuk mengelola perpustakaan dan kearsipan. Salah satunya bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik langsung, seperti peminjaman, referensi, arsip, penyediaan informasi, pengelolaan bahan pustaka, dan kegiatan literasi untuk meningkatkan minat baca.

Kualitas pelayanan yang diberikan sangat bergantung pada kinerja pegawai yang melaksanakan tugas tersebut. Mangkunegara (2000: 67) mengatakan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Dalam konteks ini Kualitas layanan yang diberikan oleh Dispusipda menjadi cerminan dari keberhasilan tata kelola pemerintahan daerah. Kinerja Pegawai juga merupakan ukuran hasil kerja dan kualitas kerja seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya, yang dinilai berdasarkan pencapaian tujuan, standar kualitas, dan kontribusinya terhadap perusahaan.

Kinerja pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan fondasi utama dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang prima, sekaligus menjadi barometer keberhasilan Reformasi Birokrasi di Indonesia. Tuntutan masyarakat terhadap layanan pemerintah yang cepat, transparan, dan akuntabel semakin tinggi

menjadikan kinerja pegawai sebagai variabel krusial yang harus senantiasa dievaluasi dan ditingkatkan. Untuk meningkatkan kepercayaan publik, dan menekankan transformasi manajemen ASN melalui digitalisasi serta penguatan sistem merit.

Pegawai merupakan komponen utama dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi, terutama organisasi sektor publik yang memiliki tanggung jawab memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks pemerintahan, pegawai negeri tidak hanya menjadi pelaksana administrasi, tetapi juga menjadi ujung tombak dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Kinerja pegawai memiliki kaitan langsung dengan kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat.

Kinerja pegawai merupakan ukuran sejauh mana individu mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Menurut Hadari Nawawi (2006:66), kinerja pegawai dapat diukur melalui lima indikator utama, yaitu kuantitas hasil kerja yang dicapai, kualitas hasil kerja yang dicapai, jangka waktu dalam mencapai hasil kerja, kehadiran dan kegiatan selama berada di tempat kerja, serta kemampuan bekerja sama. Kelima Indikator ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai produktivitas dan efektivitas pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Kinerja Pegawai merupakan suatu ukuran yang dapat digunakan untuk menetapkan perbandingan hasil pelaksanaan tugas, yang diberikan organisasi pada periode tertentu dan relatif digunakan untuk mengukur prestasi kerja (Siagian & Khair, 2018, hal 61). Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), pegawai ASN yang mencakup PNS dan PPPK harus menunjukkan kinerja tinggi serta perilaku yang berorientasi pada pelayanan publik, akuntabilitas, kompetensi, kolaborasi, dan adaptabilitas. UU ini merupakan instrumen hukum baru yang menggantikan UU ASN sebelumnya (UU No. 5/2014), dan menekankan transformasi manajemen ASN melalui digitalisasi serta penguatan sistem merit.

Penilaian kinerja ASN dipertegas melalui Dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil. PP tersebut merupakan aturan hukum yang menegaskan bahwa penilaian kinerja pegawai dilakukan untuk menjamin objektivitas, pemberian penghargaan, dan peningkatan kompetensi pegawai, agar pelayanan publik semakin meningkat. Meskipun sistem dan prosedur pelayanan telah ditetapkan, implementasi di lapangan sangat bergantung pada kinerja individu pegawai yang berinteraksi langsung dengan publik.

Peraturan Menteri terbaru utama untuk kinerja ASN adalah Permen PANRB No. 6 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Kinerja Pegawai ASN, yang mencakup 4 tahapan (perencanaan, pelaksanaan, penilaian, tindak lanjut) dan berlaku untuk PNS serta PPPK, serta diatur lebih lanjut dengan Surat Edaran (SE) Menteri PANRB No. 3 Tahun 2023 untuk pedoman predikat kinerja, dan kini dilengkapi dengan Permen PANRB No. 4 Tahun 2025 yang mengatur Fleksibilitas Kerja (*Work From Anywhere/WFA*) sebagai bagian dari manajemen kinerja untuk meningkatkan efektivitas.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat (Dispusipda Jabar) merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang vital dalam struktur Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Lembaga ini didirikan berdasarkan peraturan daerah yang mengatur susunan organisasi perangkat daerah, dan mengemban mandat ganda yang strategis. Secara fungsional, Dispusipda Jabar bertanggung jawab melaksanakan urusan pemerintahan di dua sektor krusial, yaitu bidang perpustakaan dan bidang kearsipan. Tugas pokok ini menjadikan Dinas sebagai pusat pengembangan literasi, ilmu pengetahuan, dan sekaligus sebagai lembaga konservasi yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan penyelamatan memori kolektif daerah melalui arsip statis.

Sesuai Dengan Kriteria Perpustakaan Nasional Republik Indonesia bahwasanya Perpustakaan yang baik dan ideal tidak hanya diukur dari banyaknya koleksi buku yang dimiliki, tetapi juga dari kemampuannya dalam memberikan pelayanan informasi yang cepat, tepat, mudah diakses, serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara berkelanjutan. Berdasarkan Standar Nasional

Perpustakaan (SNP), penyelenggaraan perpustakaan harus memenuhi beberapa komponen utama, yaitu standar koleksi, standar sarana dan prasarana, standar pelayanan, standar tenaga perpustakaan, standar penyelenggaraan, serta standar pengelolaan. Keenam standar tersebut merupakan satu kesatuan yang saling berkaitan dalam menentukan kualitas layanan perpustakaan.

Di antara berbagai standar tersebut, standar pelayanan dan standar tenaga perpustakaan menjadi aspek yang sangat menentukan keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Hal ini karena pelayanan yang berkualitas tidak dapat diwujudkan hanya melalui ketersediaan fasilitas dan koleksi yang lengkap, melainkan membutuhkan pegawai yang mampu bekerja secara profesional, responsif, disiplin, serta memiliki kemampuan koordinasi yang baik. Dengan kata lain, kualitas layanan perpustakaan pada dasarnya merupakan cerminan dari kualitas kinerja pegawai yang menjalankan pelayanan tersebut.

Pada era ini menuntut pegawai perpustakaan untuk memiliki produktivitas kerja yang tinggi, ketepatan waktu dalam pelayanan, kualitas kerja yang baik, kedisiplinan, serta kemampuan bekerja sama dalam menyelesaikan berbagai tugas pelayanan publik. Apabila salah satu aspek kinerja pegawai tidak berjalan optimal, maka standar pelayanan perpustakaan yang telah ditetapkan akan sulit tercapai secara maksimal. Misalnya, lemahnya koordinasi dan kerja sama antarpegawai dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan, kurang optimalnya pelaksanaan program literasi, serta terhambatnya penyelesaian pekerjaan yang memerlukan kolaborasi lintas bidang. Padahal, kerja sama yang efektif merupakan salah satu syarat penting dalam mewujudkan pelayanan perpustakaan yang terintegrasi dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Oleh karena itu, keberhasilan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat dalam mewujudkan perpustakaan yang sesuai dengan standar ideal tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan koleksi, teknologi, maupun fasilitas pendukung, tetapi juga sangat ditentukan oleh kinerja pegawai sebagai aktor utama penyelenggara pelayanan publik. Semakin baik kinerja pegawai yang ditunjukkan melalui kuantitas kerja, kualitas kerja, ketepatan waktu, kedisiplinan,

dan kemampuan bekerja sama, maka semakin besar peluang tercapainya standar pelayanan perpustakaan yang berkualitas dan berkelanjutan.

Berdasarkan Data Pada laporan Survey kepuasan masyarakat tepat di Tahun 2025 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan daerah mendapatkan nilai 4,59 dengan kategori Sangat Baik. Dilihat dari data tersebut bahwasannya terusnya meningkat pelayanan dispusipda terhadap masyarakat. Hasil penilaian menunjukkan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat (Dispusipda) mampu memberikan pelayanan dengan kualitas sangat baik, yang tercermin dari nilai performa keseluruhan sebesar 4,59. Capaian ini tidak hanya menggambarkan kepuasan masyarakat, tetapi juga mencerminkan kinerja pegawai yang optimal dalam melaksanakan tugas pelayanan publik.

Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan usia dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1. Jumlah Responden Survey Kepuasan Masyarakat.

UNIT PELAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	JENIS KELAMIN		USIA					
		Laki-Laki	Perempuan	<20	21-30	31-40	41-50	51-60	>60
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (TOTAL)	114	41	73	31	47	16	13	7	
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (KANTOR INDUK)	114	41	73	31	47	16	13	7	

Sumber: Laporan SKM Dispusipda Jabar, diolah Peneliti (2025)

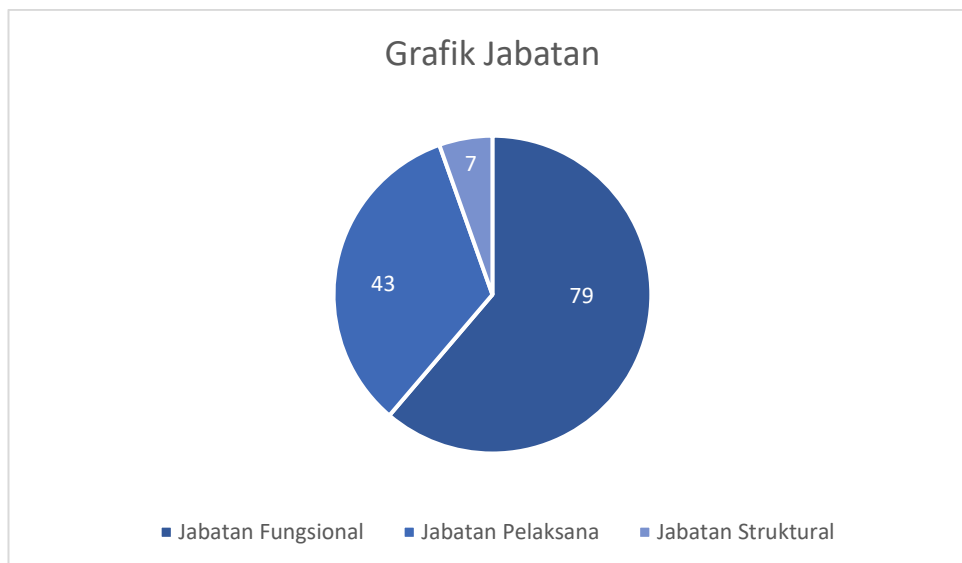
Dispusipda Provinsi Jawa Barat berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 64 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Rincian Tugas Unit, dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Tugas Pokok Dispusipda Provinsi Jawa Barat adalah melaksanakan urusan pemerintahan bidang perpustakaan dan bidang kearsipan, meliputi perpustakaan deposit dan pengembangan bahan perpustakaan, bina perpustakaan dan budaya gemar membaca, pelayanan perpustakaan dan kearsipan, pengelolaan arsip dinamis, serta pengelolaan arsip statis yang menjadi kewenangan Daerah Provinsi, serta melaksanakan tugas dekonsentrasi dan melaksanakan tugas pembantuan sesuai bidang tugasnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Meskipun Dispusipda Provinsi Jawa Barat memiliki tugas pokok yang jelas dan telah berupaya meningkatkan layanan, namun muncul dugaan tantangan dalam pelaksanaan kinerja pelayanan sehari-hari di lapangan. Berdasarkan hasil Penelitian, Analisis Kinerja pegawai dalam pelayanan publik di DISPUSIPDA Jabar Belum Berjalan secara Optimal. Hal ini dilihat Karena belum sesuai dengan Indikator penilaian kinerja dari Hadari Nawawi (2006;66) Melalui indikator berikut;

Kemampuan selama bekerja sama, Indikator ini Menggambarkan kemampuan pegawai berkomunikasi, berkoordinasi, dan bekerja dalam tim. Pegawai yang memiliki kemampuan kerja sama tinggi dapat menciptakan koordinasi layanan yang lebih terintegrasi, sehingga pelayanan perpustakaan dan kearsipan berjalan lebih teratur dan responsif.

Kemampuan selama bekerja sama antarpegawai di lingkungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat masih belum sepenuhnya 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. Akibatnya, pelaksanaan pekerjaan yang membutuhkan kolaborasi lintas bidang memerlukan penyesuaian dan komunikasi lebih lanjut, sehingga cukup memengaruhi kelancaran penyelesaian pekerjaan.

Adapun Data mengenai Jumlah data pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, Dari Jabatan Fungsional, Jabatan Pelaksana, hingga Jabatan Struktural yang diperoleh dari Instansi langsung. Sebagai organisasi yang bergerak di bidang teknis, penempatan pegawai pada jabatan fungsional sangatlah penting.



Gambar 1.1 Jumlah Pegawai di Dispusipda Jabar
 Sumber : Dispusipda Jabar melalui dispusipda.jabarprov.go.id diolah
 peneliti (2025)

Berdasarkan data diatas menunjukkan, bagaimana Jumlah pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. Mayoritas pegawai nya dengan Jabatan Fungsional Tertentu sebanyak 79 orang, diikuti oleh Jabatan Pelaksana dengan 43 orang, dan Jabatan Struktural sebanyak 7 orang. Keberdominan pegawai fungsional dan pelaksana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan dan kearsipan sangat bergantung pada kinerja para pegawai teknis di lapangan. Perbedaan jumlah ini juga menuntut pengelolaan kinerja yang baik agar semua pegawai dapat bekerja dengan optimal sesuai tugas dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, penting melakukan analisis kinerja pegawai agar pelayanan publik dapat berjalan secara profesional dan efisien.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berjudul **“Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.”** Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran mendalam berkaitan dengan kualitas serta efektivitas kinerja pegawai dalam memberikan layanan kepada publik, sekaligus untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun yang menghambat kinerja tersebut.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat secara umum telah menunjukkan capaian yang baik pada berbagai aspek. Hal ini tercermin dari terpenuhinya indikator kinerja pegawai yang meliputi kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, kehadiran, serta kemampuan bekerja sama. Namun demikian, dalam rangka menjaga keberlanjutan kualitas pelayanan publik serta menghadapi dinamika kebutuhan masyarakat yang terus berkembang, diperlukan pengkajian yang lebih mendalam terhadap implementasi setiap indikator kinerja tersebut. Oleh karena itu, identifikasi masalah dalam penelitian ini difokuskan pada upaya memahami, mempertahankan, dan mengoptimalkan kinerja pegawai melalui lima indikator sebagai berikut:

1. Kuantitas hasil kerja yang dicapai

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat memiliki tanggung jawab pelayanan yang beragam, mulai dari layanan perpustakaan, pengelolaan arsip, penyediaan informasi, hingga kegiatan literasi masyarakat. Oleh karena itu, perlu diketahui apakah jumlah pekerjaan dan pelayanan yang dihasilkan pegawai telah sesuai dengan target dan beban kerja yang diberikan.

2. Kualitas hasil kerja yang dicapai

Kualitas hasil kerja mengacu pada mutu atau tingkat kesempurnaan dari pekerjaan yang dihasilkan pegawai. Terlihat Kualitas kerja di dispusipda jabar tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari ketelitian, kerapihan, kesesuaian dengan *Standard Operating Procedure* (SOP). Meskipun nilai SKM menunjukkan kategori sangat baik, perlu dianalisis lebih lanjut bagaimana kualitas hasil kerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

3. Jangka waktu mencapai hasil kerja

Jangka waktu mencapai hasil kerja, Pada indikator ini berkaitan dengan ketepatan waktu pegawai dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Pegawai mampu menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan tanpa mengorbankan kualitas hasil kerja. Dalam konteks pelayanan publik, ketepatan waktu sangat penting karena berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan yang cepat dan tepat waktu akan menciptakan citra positif terhadap instansi pemerintah.

4. Kehadiran dan kegiatan selama hadir di tempat

Indikator ini menggambarkan tingkat kedisiplinan pegawai dalam kehadiran serta aktivitas yang dilakukan selama jam kerja. Kehadiran tidak hanya diukur dari absensi semata, tetapi juga dari pemanfaatan waktu kerja secara efektif dan produktif. Terlihat pada absensi yang diberikan yakni Minimnya yang mengajukan Cuti atau tidak hadir tanpa keterangan.

5. Kemampuan selama bekerja sama

Kemampuan bekerja sama mencerminkan kemampuan pegawai dalam berinteraksi, berkomunikasi, dan berkoordinasi dengan rekan kerja maupun atasan dalam melaksanakan tugas. Kerja sama yang baik akan menciptakan suasana kerja yang harmonis dan mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Pada kelima indikator penilaian kinerja tersebut terindikasi yang belum optimal merupakan kemampuan selama bekerja sama. 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. Akibatnya, pelaksanaan pekerjaan yang membutuhkan kolaborasi lintas bidang memerlukan penyesuaian dan komunikasi lebih lanjut, sehingga cukup memengaruhi kelancaran penyelesaian pekerjaan. Meskipun kondisi tersebut tidak sampai menimbulkan konflik yang signifikan antarpegawai, namun dalam praktiknya tetap memengaruhi kelancaran pekerjaan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan Lima Indikator kinerja menurut Hadari Nawawi, (2006:66), rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kuantitas layanan yang dihasilkan oleh pegawai Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat?
2. Bagaimana kualitas hasil kerja pegawai dinilai dalam Pelayanan Publik di Dispusipda Provinsi Jawa Barat?
3. Bagaimana Jangka waktu yang digunakan oleh pegawai dalam menyelesaikan tugas dan prosedur pelayanan di Dispusipda Provinsi Jawa Barat?
4. Bagaimana tingkat kedisiplinan kehadiran pegawai dan seberapa produktif pemanfaatan waktu kerja mereka selama jam dinas untuk mendukung proses pelayanan di Dispusipda Provinsi Jawa Barat?
5. Bagaimana kemampuan bekerja sama (kolaborasi dan koordinasi) antar pegawai memengaruhi atau mendukung tercapainya kinerja pelayanan yang optimal di Dispusipda Provinsi Jawa Barat ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, Maka Tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Menganalisis dan mendeskripsikan kuantitas layanan yang dihasilkan oleh pegawai dalam Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.
2. Menganalisis dan mendeskripsikan kualitas hasil kerja pegawai, dalam pelayanan publik di Dispusipda Provinsi Jawa Barat.
3. Menganalisis dan mendeskripsikan Jangka waktu yang digunakan oleh pegawai dalam menyelesaikan tugas dan prosedur pelayanan di Dispusipda Provinsi Jawa Barat.
4. Menganalisis dan mendeskripsikan tingkat kedisiplinan kehadiran pegawai dan pemanfaatan waktu kerja mereka secara produktif di Dispusipda Provinsi Jawa Barat.

5. Menganalisis dan mendeskripsikan kemampuan bekerja sama (kolaborasi dan koordinasi) antarpegawai dalam mendukung tercapainya kinerja pelayanan di Dispusipda Provinsi Jawa Barat.

E. Kegunaan dan Manfaat Hasil Penelitian

1. Kegunaan Teoretis

Secara Teoretis, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian manajemen sumber daya manusia di sektor pemerintahan. Hasil penelitian ini dapat memperkaya referensi mengenai analisis kinerja pegawai dengan menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Hadari Nawawi (2006:66) Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi akademik bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji hubungan antara kinerja pegawai, pelayanan publik, dan dinamika perubahan pola kerja di instansi pemerintah. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang meneliti kinerja pegawai dengan pendekatan kualitatif.

2. Kegunaan Praktis

a. Untuk Peneliti

Penelitian ini berguna sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pengalaman peneliti dalam memahami secara mendalam mengenai analisis kinerja pegawai di lingkungan instansi pemerintah. Melalui proses penelitian ini, peneliti dapat mengembangkan kemampuan dalam menerapkan teori Nawawi (2006) ke dalam konteks empiris, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia di sektor publik. Selain itu, penelitian ini juga menjadi dasar pembelajaran bagi peneliti dalam melakukan penelitian kualitatif yang berorientasi pada analisis perilaku kerja dan efektivitas organisasi.

b. Untuk Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, khususnya dalam Pelayanan Perpustakaan Dan Kearsipan, dalam menilai tingkat kinerja

pegawainya berdasarkan aspek kuantitas, kualitas, waktu penyelesaian kerja, kehadiran, serta kemampuan bekerja sama. Temuan penelitian ini juga diharapkan dapat membantu dinas dalam merumuskan strategi peningkatan kinerja pegawai, memperbaiki sistem pembinaan, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih efektif, produktif, dan berorientasi pada pelayanan publik di bidang literasi dan perpustakaan.

F. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ini bertujuan untuk menjelaskan secara sistematis keterkaitan antara konsep-konsep teoritis dengan objek empiris yang diteliti, yakni kinerja pegawai dalam Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis dan mendeskripsikan secara mendalam bagaimana kinerja pegawai diukur dan diimplementasikan.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Nawawi (2006) menjelaskan bahwa kinerja pegawai dapat diukur melalui beberapa aspek yang menggambarkan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas secara Baik. Dengan demikian, kajian mengenai kinerja pegawai tidak hanya relevan secara akademik, tetapi juga memiliki kontribusi nyata dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih efektif. Sebagai organisasi yang bergerak di bidang teknis, penempatan pegawai pada jabatan fungsional sangatlah penting. Dinas Kearsipan dan Arsip Daerah (Dispusipda) Jawa Barat menunjukkan komitmen yang kuat terhadap profesionalisme di bidang kearsipan.

Dalam konteks pelayanan perpustakaan dan kearsipan, kinerja pegawai mencerminkan bagaimana pegawai mampu memberikan layanan yang cepat, tepat, ramah, serta sesuai dengan standar operasional pelayanan publik. Untuk memahami bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan perpustakaan dan kearsipan, penelitian ini menggunakan teori kinerja Hadari Nawawi (2006:66) yang mencakup lima indikator kinerja, yaitu:

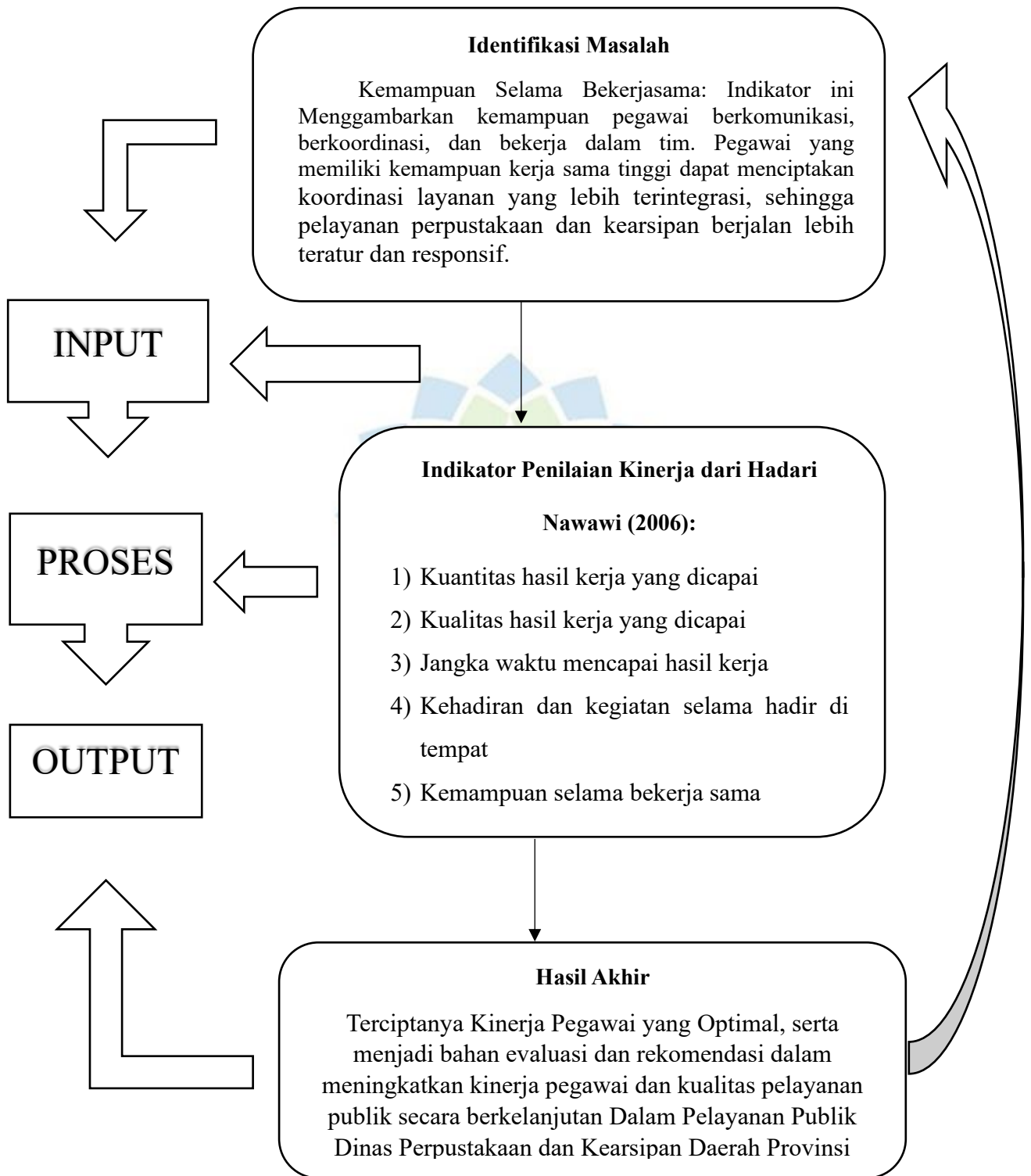
- 1) Kuantitas hasil kerja yang dicapai
- 2) Kualitas hasil kerja yang dicapai
- 3) Jangka waktu mencapai hasil kerja
- 4) Kehadiran dan kegiatan selama hadir di tempat
- 5) Kemampuan selama bekerja sama.

Kerangka pemikiran penelitian ini menekankan bahwa kualitas pelayanan di DISPUSIPDA Jawa Barat merupakan hasil dari interaksi antara tuntutan administrasi publik *modern*, indikator kinerja pegawai menurut Hadari Nawawi, serta pelaksanaan tugas pelayanan perpustakaan dan kearsipan di lapangan. Analisis terhadap kinerja pegawai akan memberikan pemahaman mendalam mengenai sejauh mana pelayanan publik telah berjalan sesuai standar dan harapan masyarakat.

Teori Hadari Nawawi (2006) menjadi kerangka analisis yang tepat dan relevan untuk menilai kinerja pegawai dalam penelitian ini, Maka dari itu dapat merumuskan Kerangka berpikir sebagai berikut :



Gambar 1.2 Kerangka Berpikir



Sumber : Hadari Nawawi (2006:66) diolah peneliti (2026)