



Kinerja Layanan Perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo

Pratiwi A. Adam^{1*}, Rusli Isa², Raihan A. Hanasi³

¹⁻³Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

Email: admpratiwi849@gmail.com^{1*}, rusli_isa@ung.ac.id², raihan@ung.ac.id³

*Penulis Korespondensi: admpratiwi849@gmail.com

Abstract. *This study was conducted to assess library service performance at the Archives and Library Office of Gorontalo Province, analyzed using five indicators of public bureaucracy performance according to Agus Dwiyanto (2006): productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. This research employed a descriptive qualitative method to gain an in-depth understanding of library service performance in its natural context. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation, with data analysis using the Miles and Huberman model and data validity testing through triangulation. The results showed that the overall performance of library services at the Archives and Library Office of Gorontalo Province still requires attention and improvement. Productivity has not been optimal, as indicated by a 25.8% decline in circulation services and a still semi-manual service system. Service quality has been relatively good in terms of staff attitudes, but remains constrained by inadequate facilities and a limited collection of new materials. Responsiveness remains weak due to the absence of a formal mechanism to capture user aspirations. Responsibility has not been applied consistently in the field regarding Standard Operating Procedures (SOPs). Accountability remains limited to administrative reporting and is not supported by measurable user satisfaction data or optimal digital transparency. Based on these findings, it is recommended that the office immediately enhance the capacity of functional librarians, accelerate digitalization of the service system, establish a structured mechanism for capturing user aspirations, strengthen the consistent implementation of SOPs, and integrate user satisfaction measurement into performance reports as a demonstration of genuine public accountability.*

Keywords: *Library; Public Administration; Public Bureaucracy Performance; Public Service; Service Performance.*

Abstrak. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kinerja layanan perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo, yang dianalisis berdasarkan lima indikator kinerja birokrasi publik menurut Agus Dwiyanto (2006), yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang fenomena kinerja layanan perpustakaan dalam konteks aslinya. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, dengan teknik analisis data model Miles dan Huberman serta uji keabsahan data melalui triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja layanan perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo secara keseluruhan masih memerlukan perhatian dan perbaikan. Produktivitas belum optimal, ditandai dengan penurunan layanan sirkulasi sebesar 25,8% dan sistem layanan yang masih semi-manual. Kualitas layanan sudah cukup baik pada aspek sikap petugas, namun masih terkendala fasilitas yang belum memadai dan minimnya koleksi terbaru. Responsivitas masih lemah karena belum adanya mekanisme formal penyerapan aspirasi pemustaka. Tanggung jawab belum konsisten dalam penerapan SOP di lapangan. Akuntabilitas masih terbatas pada pertanggungjawaban administratif, belum didukung data kepuasan pemustaka yang terukur dan transparansi digital yang optimal. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar dinas segera meningkatkan kapasitas tenaga fungsional pustakawan, mempercepat digitalisasi sistem layanan, membangun mekanisme penyerapan aspirasi pemustaka yang terstruktur, memperkuat penerapan SOP secara konsisten, serta mengintegrasikan pengukuran kepuasan pemustaka ke dalam laporan kinerja sebagai wujud akuntabilitas publik yang nyata.

Kata kunci: Administrasi Publik; Kinerja Birokrasi Publik; Kinerja Layanan; Pelayanan Publik; Perpustakaan.

1. LATAR BELAKANG

Perpustakaan merupakan salah satu institusi publik yang memiliki peran penting dalam menyediakan akses informasi, meningkatkan literasi masyarakat, serta mendukung pengembangan sumber daya manusia. Sebagai penyelenggara layanan publik, perpustakaan

dituntut mampu memberikan pelayanan yang efektif, berkualitas, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun demikian, penyelenggaraan layanan perpustakaan di berbagai daerah masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, rendahnya pemanfaatan teknologi informasi, serta belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pemustaka. Kondisi tersebut juga ditemukan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo, yang menunjukkan masih adanya berbagai kendala dalam penyelenggaraan layanan sehingga berdampak pada belum optimalnya kinerja pelayanan perpustakaan.

Kinerja layanan perpustakaan perlu dievaluasi secara komprehensif agar dapat diketahui aspek-aspek yang memerlukan perbaikan. Penelitian ini menggunakan teori kinerja birokrasi publik Agus Dwiyanto yang meliputi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas sebagai dasar analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas layanan belum optimal, kualitas layanan masih terkendala fasilitas dan koleksi, responsivitas petugas belum maksimal dalam memenuhi kebutuhan pemustaka, penerapan SOP belum konsisten, serta akuntabilitas layanan masih terbatas pada pertanggungjawaban administratif. Temuan tersebut menunjukkan perlunya peningkatan kualitas tata kelola layanan perpustakaan melalui penguatan sumber daya manusia, digitalisasi layanan, konsistensi penerapan standar operasional, serta pengembangan mekanisme evaluasi kepuasan masyarakat guna mewujudkan pelayanan perpustakaan yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan publik.

2. KAJIAN TEORITIS

Konsep Administrasi Publik

Administrasi publik menurut Chandler dan Plano dalam Isnaini (2021) dapat dipahami sebagai suatu proses pengorganisasian serta pengoordinasian sumber daya dan aparatur publik yang bertujuan untuk merumuskan, melaksanakan, dan mengelola berbagai keputusan yang berkaitan dengan kebijakan publik. Sementara itu, Atmosudirdjo dalam Melawat (2022) menjelaskan bahwa administrasi merupakan salah satu fenomena sosial yang menjadi bagian dari kehidupan masyarakat modern. Keberadaan administrasi memiliki keterkaitan erat dengan organisasi, karena pada dasarnya aktivitas administrasi berlangsung dalam suatu organisasi sebagai wadah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Konsep Kinerja

Menurut Indra Bastian dalam Isharyono et al. (2025), kinerja merupakan suatu gambaran yang menunjukkan tingkat keberhasilan dalam melaksanakan kegiatan, program,

maupun kebijakan sebagai upaya untuk mencapai sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi sebagaimana telah ditetapkan dalam perencanaan strategis. Sementara itu, Mahsun dalam Hanasi et al. (2026) mengemukakan bahwa kinerja mencerminkan tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kebijakan, program, atau kegiatan dalam merealisasikan visi, misi, tujuan, serta sasaran yang telah direncanakan sebelumnya.

Kinerja Birokrasi Publik

Kinerja birokrasi publik merupakan gambaran mengenai tingkat keberhasilan aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugas, fungsi, dan tanggung jawabnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tujuan penyelenggaraan pemerintahan. Kinerja birokrasi publik tidak hanya diukur dari pencapaian target kerja atau besarnya output yang dihasilkan, tetapi juga dari kemampuan birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan yang efektif, efisien, responsif, transparan, dan akuntabel.

Teori Kinerja Birokrasi Publik

Menurut Agus Dwiyanto, kinerja birokrasi publik dapat diukur melalui lima indikator utama, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Produktivitas menunjukkan kemampuan organisasi menghasilkan pelayanan atau keluaran sesuai dengan sumber daya dan tujuan yang telah ditetapkan. Kualitas layanan berkaitan dengan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Responsivitas menggambarkan kemampuan birokrasi dalam mengenali, merespons, dan memenuhi kebutuhan serta aspirasi masyarakat. Responsibilitas menunjukkan kesesuaian pelaksanaan kegiatan birokrasi dengan prinsip administrasi, aturan, dan standar pelayanan yang berlaku. Sementara itu, akuntabilitas berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas, hasil kerja, serta penggunaan sumber daya kepada masyarakat dan pihak yang berwenang. Kelima indikator tersebut memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai kinerja birokrasi, baik dari sisi pelaksanaan internal organisasi maupun orientasinya terhadap kepentingan masyarakat.

Pelayanan Publik

(Abdussamad, 2019) dalam (Khairunnisa et al., 2025) Pelayanan publik adalah salah satu tugas utama pemerintah yang tidak dapat diabaikan, karena keberadaannya berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat. Ketika pelayanan publik mengalami stagnasi, hambatan, atau kendala dalam kualitas pelayanannya, maka akan berdampak luas pada berbagai sektor lainnya. Kondisi seperti ini dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyelenggara layanan. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan

yang matang serta standar pelayanan yang sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah.

Perpustakaan Sebagai Layanan Publik

Perpustakaan merupakan salah satu bentuk layanan publik paling mendasar yang diselenggarakan oleh pemerintah. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan mendefinisikan perpustakaan sebagai institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Definisi yuridis ini menempatkan perpustakaan sebagai institusi yang mengemban empat fungsi sekaligus: edukatif, informatif, kultural, dan rekreatif.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian “Kinerja Layanan Perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo” adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode ini dipilih untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai kondisi dan pelaksanaan kinerja layanan perpustakaan berdasarkan lima indikator Agus Dwiyanto, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, dengan menggali pengalaman serta pandangan pustakawan dan pemustaka mengenai berbagai jenis layanan perpustakaan. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif untuk memahami kondisi kinerja layanan dan berbagai kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraannya. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan karena penelitian berupaya menggambarkan fenomena pelayanan secara mendalam sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian tentang Kinerja Layanan Perpustakaan pada Diarpus Provinsi Gorontalo didasarkan pada teori kinerja organisasi publik menurut Agus Dwiyanto yang meliputi lima indikator, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Teori ini digunakan untuk melihat sejauh mana kinerja layanan perpustakaan telah berjalan secara optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Produktivitas

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa produktivitas layanan perpustakaan pada Diarpus Provinsi Gorontalo belum berjalan optimal. Hal ini dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya manusia, fasilitas pendukung layanan, sistem informasi perpustakaan yang belum maksimal, serta keterbatasan anggaran dan koleksi buku. Kondisi tersebut berdampak pada efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada pemustaka.

Meskipun demikian Diarpus Provinsi Gorontalo telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan produktivitas layanan, seperti pelatihan petugas, pengembangan digitalisasi katalog, dan pengajuan tambahan anggaran. Namun, masih diperlukan peningkatan SDM, pembaruan fasilitas teknologi, serta penguatan sistem layanan agar produktivitas layanan perpustakaan dapat berjalan lebih efektif dan optimal.

Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan pada Diarpus Provinsi Gorontalo telah menunjukkan beberapa aspek yang cukup baik, terutama pada keramahan petugas, kenyamanan ruang baca, serta komitmen institusi dalam meningkatkan mutu pelayanan. Namun, kualitas layanan masih belum optimal karena terdapat sejumlah kendala, seperti lamanya waktu pelayanan sirkulasi akibat sistem yang masih semi-manual, keterbatasan fasilitas pendukung dan layanan internet, kurang tersedianya koleksi terbaru yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka, serta belum terintegrasinya sistem informasi perpustakaan secara penuh. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien.

Meskipun demikian, berbagai upaya perbaikan yang sedang dilakukan, seperti modernisasi sistem layanan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penambahan koleksi, serta pengembangan layanan perpustakaan keliling menunjukkan adanya komitmen organisasi untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan secara berkelanjutan.

Responsivitas

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa responsivitas layanan perpustakaan pada Diarpus Provinsi Gorontalo masih perlu ditingkatkan. Hal ini terlihat dari belum tersedianya mekanisme yang sistematis untuk menghimpun aspirasi dan kebutuhan pemustaka, belum adanya prosedur penanganan keluhan yang terstandarisasi, serta masih terbatasnya pengembangan layanan yang berbasis pada kebutuhan masyarakat. Meskipun petugas berupaya membantu pemustaka melalui komunikasi langsung dan beberapa

pengembangan layanan telah dilakukan, respons yang diberikan masih cenderung bersifat reaktif dan belum didukung oleh sistem evaluasi yang terstruktur.

Selain itu, keterbatasan pengembangan layanan digital menunjukkan bahwa organisasi belum sepenuhnya mampu mengantisipasi perubahan kebutuhan masyarakat yang semakin bergantung pada teknologi informasi. Oleh karena itu, diperlukan penguatan mekanisme penyerapan aspirasi, sistem pengelolaan keluhan yang lebih terstruktur, serta pengembangan layanan inovatif berbasis kebutuhan masyarakat agar responsivitas pelayanan perpustakaan dapat berjalan lebih optimal.

Responsibilitas

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa responsibilitas layanan perpustakaan pada Diarpus Provinsi Gorontalo telah didukung oleh keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP), pembagian tugas yang jelas, serta pelaksanaan evaluasi internal secara berkala. Namun demikian, implementasi responsibilitas belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukan ketidakkonsistenan dalam penerapan SOP, terutama pada prosedur pengecekan kondisi koleksi dan pencatatan koleksi rusak ketika beban pelayanan meningkat.

Selain itu, perbedaan tingkat pemahaman petugas terhadap prosedur pelayanan akibat latar belakang pendidikan yang beragam, belum adanya program pembekalan yang terstruktur bagi petugas baru, serta belum tersedianya instrumen pengawasan yang baku menyebabkan pelaksanaan pelayanan belum sepenuhnya berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa responsibilitas pelayanan masih perlu diperkuat melalui peningkatan kompetensi petugas, penguatan kepatuhan terhadap SOP, dan pengembangan sistem pengawasan yang lebih terstruktur agar pelayanan dapat dilaksanakan secara konsisten, profesional, dan sesuai dengan prinsip administrasi pelayanan publik.

Akuntabilitas

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas layanan perpustakaan pada Diarpus Provinsi Gorontalo telah dilaksanakan melalui penyusunan laporan kinerja dan penyampaian informasi layanan kepada masyarakat, namun belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari belum adanya pengukuran kepuasan pemustaka yang terintegrasi dalam laporan kinerja, masih ditemukannya ketidaksesuaian antara data koleksi dalam sistem dengan kondisi fisik di rak, serta belum optimalnya pemanfaatan media digital untuk mendukung transparansi informasi layanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan masih lebih berorientasi pada pertanggungjawaban administratif

dibandingkan pertanggungjawaban publik yang menekankan transparansi, akurasi informasi, dan keterlibatan masyarakat dalam evaluasi pelayanan.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara langsung bagaimana kinerja layanan perpustakaan pada Diarpus Provinsi Gorontalo. Kinerja layanan perpustakaan dianalisis menggunakan lima indikator kinerja organisasi sektor publik yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto dalam Afrizal, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Berdasarkan permasalahan yang ditemukan di lapangan, peneliti mengkaji data dan informasi melalui metode observasi lapangan dan wawancara langsung dengan Kepala Dinas, Kepala Bidang Perpustakaan, serta pihak-pihak terkait di Diarpus Provinsi Gorontalo.

Produktivitas

Berdasarkan hasil penelitian, produktivitas layanan perpustakaan pada Diarpus Provinsi Gorontalo belum berjalan secara optimal. Hal ini ditunjukkan oleh adanya penurunan jumlah kunjungan pada beberapa jenis layanan, terutama layanan sirkulasi yang mengalami penurunan sebesar 25,8% dari tahun 2024 ke 2025 serta penurunan pada layanan perpustakaan keliling. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh keterbatasan tenaga fungsional, pembagian beban kerja yang belum merata, sistem pelayanan yang masih semi-manual, dan pemanfaatan teknologi informasi yang belum optimal. Meskipun demikian, layanan referensi menunjukkan peningkatan yang menandakan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap informasi masih tetap ada. Temuan ini menunjukkan bahwa produktivitas layanan sudah berjalan, tetapi belum sepenuhnya mampu menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Hasil penelitian ini memiliki persamaan sekaligus perbedaan dengan penelitian terdahulu. Penelitian Sudrajat (2023) mengenai kinerja layanan perpustakaan menunjukkan bahwa kinerja layanan dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya memuaskan sehingga diperlukan peningkatan agar output yang dihasilkan menjadi lebih baik. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian ini yang menunjukkan bahwa produktivitas layanan perpustakaan belum optimal dan masih menghadapi berbagai kendala dalam pemanfaatan sumber daya serta sistem pelayanan. Namun, penelitian ini memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai faktor penyebab belum optimalnya produktivitas, seperti penurunan kunjungan layanan sirkulasi, keterbatasan tenaga fungsional, beban kerja yang belum merata, dan sistem pelayanan yang masih semi-manual. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat temuan penelitian terdahulu sekaligus memberikan gambaran lebih mendalam mengenai kondisi produktivitas layanan perpustakaan pada Diarpus Provinsi Gorontalo.

Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan perpustakaan pada Diarpus Provinsi Gorontalo secara administratif telah berjalan dengan baik, tetapi secara substantif masih belum optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya keterbatasan pada fasilitas, koleksi, keandalan sistem pelayanan, kompetensi layanan referensi, serta pemanfaatan teknologi informasi. Meskipun petugas telah memberikan pelayanan dengan sikap yang cukup baik dan ramah, kondisi tersebut belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pemustaka. Dengan demikian, kualitas layanan tidak hanya dilihat dari sikap petugas, tetapi juga dari kemampuan perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang cepat, mudah, akurat, nyaman, serta didukung oleh fasilitas dan sistem pelayanan yang memadai. Temuan ini sesuai dengan pandangan Dwiyanto (2006) bahwa kepuasan masyarakat menjadi salah satu ukuran penting dalam melihat keberhasilan pelayanan publik.

Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian Rudy et al. (2025) yang menemukan bahwa keterbatasan koleksi terbaru serta sarana dan prasarana menjadi hambatan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Kondisi tersebut juga ditemukan dalam penelitian ini, yaitu masih terdapat keterbatasan fasilitas dan koleksi yang memengaruhi pemenuhan kebutuhan informasi masyarakat. Namun, penelitian ini menemukan permasalahan yang lebih luas, terutama pada keandalan sistem layanan, kompetensi layanan referensi, pemanfaatan teknologi informasi, serta mekanisme evaluasi kepuasan pengguna yang belum optimal. Selain itu, penelitian ini sejalan dengan penelitian Marwah et al. yang menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik ditandai oleh daya tanggap petugas, kemudahan prosedur, dan ketersediaan fasilitas yang memadai. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat hasil penelitian terdahulu sekaligus menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan di Diarpus Provinsi Gorontalo perlu dilakukan secara menyeluruh, baik melalui perbaikan fasilitas dan koleksi maupun peningkatan sistem dan kompetensi pelayanan.

Responsivitas

Berdasarkan hasil penelitian, responsivitas layanan perpustakaan pada Diarpus Provinsi Gorontalo masih belum optimal. Hal ini terlihat dari kemampuan petugas yang cukup baik dalam memberikan bantuan serta menanggapi kebutuhan dan keluhan pemustaka melalui komunikasi langsung, tetapi belum didukung oleh mekanisme yang sistematis dalam menghimpun aspirasi masyarakat. Perpustakaan belum memiliki kotak saran yang aktif, survei kepuasan yang dilakukan secara berkala, maupun saluran digital khusus untuk menerima masukan pemustaka secara terstruktur. Akibatnya, informasi mengenai kebutuhan dan keluhan masyarakat lebih banyak diperoleh melalui interaksi sehari-hari dan belum selalu

terdokumentasi maupun ditindaklanjuti secara institusional. Kondisi tersebut menyebabkan respons terhadap perubahan kebutuhan masyarakat cenderung bersifat reaktif dan belum terencana.

Hasil penelitian ini dapat dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan pentingnya kemampuan perpustakaan dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Penelitian terdahulu mengenai pelayanan perpustakaan menekankan bahwa responsivitas dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam memberikan tanggapan terhadap kebutuhan pengguna, menangani keluhan, serta menyesuaikan layanan dengan kebutuhan masyarakat. Temuan tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian ini, khususnya dalam hal peran petugas sebagai pihak yang berinteraksi langsung dengan pemustaka dan memberikan bantuan ketika dibutuhkan. Namun, penelitian ini menunjukkan adanya permasalahan yang lebih spesifik, yaitu belum tersedianya mekanisme formal dan terstruktur untuk menghimpun serta menindaklanjuti aspirasi pemustaka. Dengan demikian, meskipun respons petugas dalam pelayanan sehari-hari sudah cukup baik, responsivitas organisasi secara keseluruhan masih perlu ditingkatkan melalui penyediaan sistem pengaduan, survei kepuasan, dan mekanisme evaluasi yang lebih terstruktur.

Responsibilitas

Berdasarkan hasil penelitian, responsibilitas layanan perpustakaan pada Diarpus Provinsi Gorontalo telah didukung oleh adanya Standar Operasional Prosedur (SOP), pembagian tugas yang jelas, serta upaya menjaga kedisiplinan dan profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan. Namun, pelaksanaan responsibilitas tersebut belum sepenuhnya optimal karena penerapan SOP di lapangan belum dilakukan secara konsisten, terutama ketika beban pelayanan meningkat. Selain itu, masih terdapat perbedaan pemahaman petugas terhadap prosedur pelayanan serta belum tersedianya instrumen pengawasan yang baku. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa responsibilitas tidak hanya dilihat dari keberadaan aturan dan SOP, tetapi juga dari konsistensi petugas dalam menerapkan prosedur, menjalankan tugas sesuai tanggung jawab, serta memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, responsibilitas layanan perpustakaan dapat dikatakan telah berjalan, tetapi masih memerlukan penguatan dalam aspek kepatuhan terhadap SOP, kompetensi petugas, dan sistem pengawasan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Hikmah et al. (2024) menunjukkan bahwa meskipun organisasi telah memiliki struktur birokrasi dan mekanisme pelayanan yang jelas, pelaksanaannya masih menghadapi hambatan pada aspek sumber daya manusia dan fasilitas pendukung. Ketiga penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian ini karena sama-

sama menunjukkan bahwa keberadaan aturan dan prosedur belum cukup untuk menjamin responsibilitas apabila tidak diikuti dengan penerapan yang konsisten, kompetensi petugas, dan dukungan sumber daya yang memadai. Perbedaannya, penelitian ini secara khusus menemukan adanya ketidakkonsistenan penerapan SOP pada layanan perpustakaan di Diarpus Provinsi Gorontalo, terutama ketika terjadi peningkatan beban pelayanan.

Akuntabilitas

Berdasarkan hasil penelitian, akuntabilitas layanan perpustakaan pada Diarpus Provinsi Gorontalo telah dilaksanakan melalui penyusunan laporan kinerja tahunan, penyampaian informasi pelayanan, serta tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun, pelaksanaannya masih belum optimal karena laporan kinerja belum dilengkapi dengan data kepuasan pemustaka yang terukur, masih ditemukan ketidaksesuaian antara data koleksi dalam sistem dengan kondisi fisik koleksi di rak, serta pemanfaatan media digital untuk menyampaikan informasi layanan kepada masyarakat masih terbatas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan masih lebih berorientasi pada pertanggungjawaban administratif dibandingkan pertanggungjawaban publik yang menekankan transparansi, keakuratan informasi, evaluasi pelayanan, dan keterlibatan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pandangan Agus Dwiyanto bahwa organisasi publik yang akuntabel harus mampu mempertanggungjawabkan kebijakan dan pelayanan kepada masyarakat secara terbuka, transparan, dan dapat diukur hasilnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Surya et al. (2024) yang menegaskan bahwa pelayanan publik yang akuntabel harus menyediakan ruang evaluasi dan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan. Persamaannya terletak pada pentingnya transparansi, evaluasi, dan keterlibatan masyarakat dalam mewujudkan akuntabilitas pelayanan. Namun, penelitian ini menemukan permasalahan yang lebih spesifik pada layanan perpustakaan, yaitu belum adanya survei kepuasan pemustaka yang sistematis, ketidaksesuaian data koleksi antara sistem dan kondisi fisik, serta terbatasnya akses informasi layanan melalui media digital. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat hasil penelitian terdahulu bahwa akuntabilitas tidak cukup hanya diwujudkan melalui laporan administratif, tetapi perlu didukung oleh informasi yang akurat, transparansi digital, evaluasi yang terukur, dan partisipasi masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan juga pembahasan mengenai kinerja layanan perpustakaan pada Diarpus Provinsi Gorontalo berdasarkan lima indikator Agus Dwiyanto, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, dapat disimpulkan bahwa kinerja layanan perpustakaan belum sepenuhnya optimal. Produktivitas masih terkendala penurunan kunjungan, keterbatasan sumber daya manusia, dan sistem pelayanan yang semi-manual; kualitas layanan cukup baik dari sisi sikap petugas tetapi masih terkendala fasilitas dan koleksi; responsivitas belum didukung mekanisme penyerapan aspirasi yang terstruktur; responsibilitas belum konsisten dalam penerapan SOP; sedangkan akuntabilitas masih lebih berorientasi pada pertanggungjawaban administratif dan belum didukung pengukuran kepuasan pemustaka serta transparansi digital yang optimal.

Saran

Berdasarkan Hasil Penelitian, disarankan pula agar Diarpus Provinsi Gorontalo perlu meningkatkan kompetensi dan jumlah tenaga fungsional, mempercepat digitalisasi layanan, memperbaiki fasilitas dan koleksi, membangun mekanisme pengaduan serta survei kepuasan pemustaka, dan memperkuat penerapan SOP serta transparansi informasi agar kinerja layanan perpustakaan menjadi lebih efektif, responsif, dan akuntabel.

DAFTAR REFERENSI

- A Muhammad Ridho Muttaqin Haryu. (2025). *PENGARUH KINERJA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DAN IMPLIKASINYA TERHADAP MINAT BACA MASYARAKAT KOTA PALANGKA RAYA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH*. 1–12.
- Abdussamad, J. (2019). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN GORONTALO*. VI, 73–82.
- Afrizal, D., Anisa, D., Khaliq, M., & Yusrizal, D. (2021). *Produktivitas , Kualitas Layanan , Responsivitas , Responsibilitas dan*. 1(1), 60–67.
- Arnilah, R. K. V. (2024). *Sistem layanan sirkulasi di perpustakaan universitas bina darma palembang*. 2(01), 11–22.
- Atmi, R. T., Soesantari, T., Gunarti, E., Yuadi, I., Mutia, F., Halim, Y. A., & Prihatini, I. C. (2023). *Pengembangan Perpustakaan Desa Berbasis Inklusi Sosial di Desa Pesing Kecamatan Purwoasri Kabupaten Kediri Provinsi Jawa Timur*. 5(1), 457–466.
- Dalila, L., Sulila, I., & Isa, R. (2026). *Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango*. 7(1), 115–134.

- Djafar, W. J., Tui, F. P. D., & Nani, Y. N. (2025). *EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI BITUNG DIGITAL CITY (DC) KECAMATAN AERTEMABAGA*. 2(Dc), 721–730.
- Erlangga, D. (2025). *INOVASI DAN EFEKTIVITAS MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN PEMERINTAHAN YANG RESPONSIF DAN BERORIENTASI PADA KEPUASAN MASYARAKAT*. 2(5), 7846–7856.
- Goo, E. S., Adiwidjaja, I., & Bagus, N. (2025). *KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN SISIR KECAMATAN BATU KOTA BATU The Quality of Public Services in Improving Community Satisfaction at The Kelurahan Sisir Office Batu Sub-District Batu City*. 2(1), 222–228.
- Hanasi, R. A., Samuel, A. R., Hanasi, R. A., & Vahizrah, S. (2026). *Analisis kebijakan lingkungan hidup terkait pengelolaan sampah plastik di kota besar Indonesia : studi kasus kota Gorontalo*. 232–239.
- Indah, D. P., & Anugrah, E. H. (2026). *TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN*. 3, 86–94.
- Isharyono, A., Rangkuti, Z., & Taufik, K. (2025). *PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PENGASUH SISWA POLRI DI SEKOLAH POLISI NEGARA (SPN)*.
- Isnaini, R. (2021). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. In W. Wahyu (Ed.), *Birokrasi Administrasi* (2021st ed.). UMSIDA Press.
- Jaya, I. N. S. (2024). *Peran Perpustakaan dalam Meningkatkan Literasi Informasi bagi Pemustaka*. 4(2), 70–80.
- Juniadi, M., & Heriyanto. (2021). *Strategi Perpustakaan Umum dalam Mendukung Program Sustainable Development Goals*. 5(4), 569–578.
- Khairunnisa, W., Tahir, A., & Abdussamad, J. (2025). *Analisis Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Analysis of Public Service Performance in Improving Public Satisfaction at the Department of Population and Civil Registration of Gorontalo Regency*. 3(1), 12–19.
- Kmg, N., Purwati, T., Manggasing, N., & Natsir, N. (2026). *Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Inspektorat Daerah Kabupaten Donggala Provinsi Sulawesi Tengah*. 7(2), 487–497.
- Mardikaningsih, R., Ningsih, E. A., Amelinda, F. D., Haq, W. N., & Darmawan, D. (2026). *Penerapan Balanced Scorecard Dalam Penilaian Kinerja Aparatur Pelayanan Publik*. 5(1), 122–130.
- Marwah, S., Susanto, H., & Endarti, E. W. (n.d.). *Kinerja pelayanan perpustakaan di dinas perpustakaan dan arsip daerah kabupaten indragiri hilir*. 5(2).
- Melantika, N., Wellem, I., & Obon, W. (2023). *Analisis Kinerja Organisasi Dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard Pada Kantor Desa Wolomotong Kecamatan*. 10(2).
- Melawat, S. H. (2022). *Pengantar Administrasi Publik*. In A. Pardede, A. S. Noor, & F. Ansari (Eds.), *Buku Ajar Pengantar Administrasi Publik* (2022nd ed.). Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin.

- Mularsih, H., & Aritonang, L. (2021). *Profil kualitas layanan jasa pendidikan tinggi perguruan tinggi swasta di jakarta*. 1(2), 57–67.
- Nasution, S. A., & Sayekti, R. (2023). *Peran Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan dalam implementasi sustainable devolepment goals*. 11(1), 13–21.
- Patra, I., Abdussamad, J., & Tui, F. P. (2023). *Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur*. 2(6), 2376–2395.
- Rerung, R. T., Saleh, H., & Setiawan, L. (2025). *Analisis Pengaruh Pelatihan Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Layanan Perpustakaan Umum Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan*. 3(2), 260–265. <https://doi.org/10.56326/jebd.v3i2.3256>
- Rudy, R., Pasae, Y., & Lamba, S. E. (2025). *Optimalisasi Pelayanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan*. 1(2), 238–244.
- Sudrajat, Y. (2023). *Evaluasi kinerja layanan perpustakaan pada dinas kearsipan dan perpustakaan kabupaten subang*. 21(2), 131–140.
- Supriyadi, E. I. (2021). Pergeseran Dalam Paradigma Ilmu Administrasi Publik. *Jurnal RASI*, 3(1), 9–16. <https://doi.org/10.52496/rasi.v3i1.117>
- Surya, M., Rano, Aminudin, M, A. M., & Rahmawati, D. S. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan tarogong kidul kabupaten garut*. 22–32.
- Utama, Z. M., Melinda, Syahbana, A. F., & Yosie. (2025). *PENERAPAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA STRATEGIS DALAM MENINGKATKAN KINERJA INSTANSI PEMERINTAH: STUDI LITERATUR Zahera*. 3(3), 344–360.
- Widanti, T. (2022). *PRINSIP ADMINISTRASI PUBLIK* (W. Tirka (ed.)). jagat langit sukma.