

**Peran hubungan antar pegawai dalam meningkatkan kinerja pegawai di UPT
Perpustakaan Universitas Sam Ratulangi Manado**

oleh

Rahmawati Muksin¹

Elfie Mingkid²

Anita Runtuwune³

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui peran hubungan antar pegawai dalam meningkatkan kinerja pegawai di UPT Perpustakaan Universitas Sam Ratulangi Manado bahwa peran hubungan antar pegawai itu penting untuk kelancaran suatu pekerjaan yang ada di perpustakaan. Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan wawancara dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data dengan 10 informan yang menjadi narasumber dalam penelitian ini. Hasil penelitian dan pembahasan menyatakan bahwa peran hubungan antara pegawai di UPT Perpustakaan Universitas Sam Ratulangi Manado sudah baik, namun masih ada sebagian besar pegawai yang disiplin dan ada sebagian kecil yang kurang disiplin sehingga ini membuat timbul rasa cemburu pada beberapa pegawai. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hubungan kinerja yang terjalin antar sesama pegawai sudah baik karena dalam pembagian tugas kinerja pegawai sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing, selain itu tolak ukur dalam kinerjanya sudah menggunakan SOP ini membuat kinerja baik pimpinan maupun pegawai semua berperan aktif.

Kata kunci : Peran Hubungan, Kinerja, Perpustakaan

SUMMARY

The purpose of this research is knowing the role of the relationship between employees to improve the employee ratulangi manado that the role of the relationship between employees is important to smooth an occupation. Were in the library a qualitative study by interviews and documentation as a technique of data collection with 10 informans who become speakers in this discussion. The results of research and discussion said that the role of the relationship between employees of the university have good, sam ratulangi manado but masi is most of them staff who disciplines and there is a small number of lacking discipline so it makes it a jealous

of some employees. Based on the result of this research can be concluded that the performance among existing employees have either because the employee performance in a division of tasks in accordance with their respective tasks and functions, in addition benchmark performance in have used sop it makes a good track record in leaders and employees all play an active role

Keywords: Role of Relationships, Performance, Library

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Keberadaan perguruan tinggi sebagai salah satu ujung tombak peningkatan sumber daya manusia dibidang pendidikan adalah suatu kenyataan yang tidak terbantahkan. Dan perpustakaan yang merupakan bagian dari perguruan tinggi sebagai unit pelaksana teknis yang menjadi pusat informasi, tentunya memiliki peranan yang sangat penting untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Perpustakaan sebagai pusat penyedia informasi dituntut untuk dapat memberikan layanan informasi yang relevan, cepat dan tepat bagi pemustaka, sehingga dibutuhkan tenaga yang ahli atau yang dikenal “pustakawan” dan pegawai perpustakaan.

Pustakawan adalah orang yang memahami seluk-beluk dunia perpustakaan dan memiliki latar belakang pendidikan dalam bidang ilmu perpustakaan. Pustakawan dan pegawai dalam suatu institusi lembaga pendidikan

merupakan ujung tombak dalam pengelolaan perpustakaan yang secara *continiu* perlu diberikan pembinaan, bimbingan, peningkatan kemampuan dan keterampilan agar dapat memperoleh kinerja yang sesuai dengan tugas dan fungsinya. Kinerja bagi para pustakawan dan pegawai dapat diukur dengan sejauh mana para pustakawan dan pegawai dapat melaksanakan tugas dan kewajiban yang diembannya. Baik internal maupun eksternal yang sifatnya selalu berubah dan berimplikasi pada perkembangan kinerja yang dihasilkan. Sejalan dengan itu seseorang diangkat menjadi pustakawan diharapkan mampu menunjukkan kinerja dan tingkat kontribusinya terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Kepemimpinan merupakan sikap dan perilaku untuk memengaruhi para bawahan, agar mampu bekerja sama sehingga dapat bekerja lebih baik dan efisien untuk mencapai produktivitas kerja, sesuai dengan tujuan. Seorang pimpinan khususnya bagi kepemimpinan

perpustakaan harus dapat menunjukkan karakteristik yang baik, agar dapat memberikan dampak positif terhadap bawahan. Mereka diharapkan mempunyai tanggung jawab yang sesuai dengan kewajiban tanpa ada unsur paksaan. Maka dari harapan tersebut akan terbentuklah disiplin kerja yang koefisien dalam suatu lembaga.

Penelitian yang dilakukan di UPT Perpustakaan Universitas Sam Ratulangi Manado, peneliti mendapati pegawai dalam melayani pemustaka tidak sesuai dengan jam pelayanan dimana pegawai seharusnya melayani pada saat jam kerja tetapi pada kenyataannya pegawai tidak ada ditempat pada saat jam kerja, disebabkan karena pegawai yang belum disiplin waktu dengan baik sehingga pada jam kerja dipakai untuk hal-hal lain yang di luar dari jam kerja. Peneliti juga melihat bahwa dalam pelayanan pegawai perpustakaan tidak melayani pemustakanya sampai tuntas dengan alasan banyak tugas yang harus dikerjakan, karena pelayanan seperti itu mengakibatkan pengguna tidak puas karena tidak dilayani sampai tuntas. Peneliti juga melihat adanya pegawai yang sikapnya kurang baik, misalnya pegawai yang sikapnya kurang komunikatif dalam melayani pengunjung yang sedang mencari informasi, pelayanan seharusnya bersikap ramah dan sopan terhadap pengunjung

tetapi pegawai tidak melaksanakan tugas sesuai dengan harapan pengunjung. Peneliti juga melihat adanya pegawai yang saling mengharapkan dalam menjalankan tugas, contohnya pengunjung yang ingin mencari informasi kepada pegawai diperitahkan untuk mencari informasi kepada pegawai lain dengan alasan pegawai yang sedang sibuk tapi kenyataannya hanya duduk diam tanpa mengerjakan apapun.

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Peran Hubungan Antar Pegawai dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di UPT Perpustakaan Universitas Sam Ratulangi Manado”.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Perpustakaan

Perpustakaan menurut Sulistiyo-Basuki, (1993) “adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, atau gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual”.

Tujuan Perpustakaan

Pada dasarnya penyelenggaraan perpustakaan memiliki beberapa tujuan yang ingin dicapai. Menurut Yusuf, (1996) tujuan perpustakaan antara lain:

- Pengembangan minat baca serta mendayagunakan semua bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan.
- Mengembangkan kemampuan mencari, mengelola dan memanfaatkan informasi yang tersedia di perpustakaan.
- Mendidik agar dapat menggunakan informasi yang tersedia.
- Meletakkan dasar-dasar kearah belajar mandiri.
- Memupuk minat baca dan menumbuhkan daya apresiasi dan imajinasi masyarakat.
- Mengembangkan kemampuan untuk memecahkan masalah, tanggung jawab dan berpartisipasi aktif dalam pengembangan nasional.

Layanan Perpustakaan

Sutarno, (2006) mengemukakan jika pelayanan kepada pengguna memuaskan maka kinerjanya berjalan dengan baik, sebaiknya apabila layanan yang diberikan belum memuaskan maka dapat dianggap bahwa perpustakaan tersebut belum mampu melayani dengan baik.

Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut Sulistiyo-Basuki, (1993) perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berfariasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama

membantu perguruan tinggi mencapai tujuan yakni Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat).

Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Berdasarkan buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (Depdiknas, 2004) perpustakaan perguruan tinggi memiliki berbagai fungsi sebagai berikut:

- Fungsi edukasi: perpustakaan merupakan sumber belajar para sivitas akademika, oleh karena itu koleksi yang disediakan adalah koleksi yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program *study*, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi mendukung pelaksanaan evaluasi pembelajaran.
- Fungsi informasi perpustakaan: merupakan sumber informasi yang mudah diakses dan dicari pengguna informasi.
- Fungsi riset perpustakaan: mempersembahkan bahan-bahan primer dan sekunder yang paling mutakhir sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Koleksi pendukung penelitian yang dapat diaplikasikan untuk

kepentingan pembangunan masyarakat dalam berbagai bidang.

- Fungsi rekreasi: perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreativitas, minat dan daya inovasi pengguna perpustakaan.
- Fungsi publikasi: perpustakaan selayaknya juga membantu melakukan publikasi karya yang akan dihasilkan oleh warga perguruan tinggi yakni sivitas akademika dan staf non-akademika.
- Fungsi deposit: perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh warga perguruan tinggi.
- Fungsi interpretasi: perpustakaan sudah seharusnya melakukan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimiliki untuk membantu pengguna dalam melakukan dharmanya.

Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Sulistiyo-Basuki, (1993) mengemukakan tujuan perpustakaan perguruan tinggi antara lain:

- Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi. Lazimnya staf pengajar dan

mahasiswa seringkali mencakup tenaga administrasi perguruan tinggi.

- Menyediakan bahan pustaka rujukan (referensi) pada semua tingkat akademis. Artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa program pasca sarjana dan pelajar.
- Menyediakan ruang belajar untuk pemakai perpustakaan.
- Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai.
- Menyediakan jenis informasi aktif yang tidak hanya terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga induknya.

Tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut buku yang berjudul Pedoman Umum Pengolahan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi di tahun 1999, menyatakan tugas perpustakaan perguruan tinggi adalah sebagai berikut:

- Mengikuti perkembangan serta perkuliahan dan menyediakan bahan-bahan yang dibutuhkan untuk pengajaran.
- Menyediakan pustaka yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam rangka menyelesaikan studinya.
- Mengikuti perkembangan mengenai program-program penelitian yang

diselenggarakan di lingkungan perguruan tinggi induknya dan berusaha menyediakan literatur ilmiah dan bahan lain yang diperlukan bagi peneliti.

- Memutakhirkan koleksi dengan mengikuti terbitan-terbitan yang baru tercetak maupun tidak tercetak.
- Menggunakan fasilitas yang memungkinkan pengguna mengakses perpustakaan lain maupun pangkalan-pangkalan data melalui jaringan lokal (intranet) maupun global (internet) dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasi yang diberikan.

Pengertian Peran

Kata “peran” diambil dari istilah teater dan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kelompok-kelompok masyarakat. Arti peran adalah bagian yang kita mainkan pada setiap keadaan dan cara bertingkah laku untuk menyelaraskan diri kita dengan keadaan (Wolfam, 1992).

Peran Hubungan Antara Pimpinan dengan Pegawai

Pada dasarnya tujuan hubungan pimpinan dengan pegawai ialah terciptanya suatu kerja dengan motivasi sehingga dapat terjalin kerja sama secara produktifitas, untuk mencapai tujuan organisasi dan memberikan kepuasan pada mereka, baik mengenai segi-segi

ekonominya maupun psikologis dan sosialnya dengan batas-batas kemampuan organisasinya. (Djanewar, 1991).

Peran Hubungan Antara Pegawai dan Pustakawan

Menurut Siagian, (2001) dalam bukunya “Peranan Staf Dalam Manajemen” bahwa kegiatan-kegiatan pegawai di dalam organisasi dikelompokkan dalam:

- Membantu mengembangkan kemampuan para pimpinan operasional.
- Membantu dalam kegiatan-kegiatan perencanaan organisasi.
- Membantu dalam kegiatan-kegiatan perencanaan administrasi/

Menyadari pentingnya peranan pegawai tersebut, maka pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pimpinan satuan organisasi dan mempunyai rasa pengabdian (didikasi) yang tinggi pada organisasi. Hubungan antara pegawai di dalam suatu organisasi ialah bersifat hubungan di dalam pemberian bantuan keahlian.

Hubungan pekerja menurut Rivai, (2008) meliputi:

- Upaya yang meningkatkan kualitas kehidupan kerja yang lebih baik.
- Bagaimana manajemen dan departemen sumber daya manusia

mempengaruhi kualitas kehidupan kerja.

- Bagaimana peran departemen sumber daya manusia dalam berkomunikasi.
- Mengkaji kemungkinan adanya perbedaan antara disiplin preventif dan disiplin korektif.

Teori Kinerja

Wibowo, (2010) mengemukakan bahwa kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

Menurut dwiyanto, (2006) terdapat 5 indikator untuk mengukur kinerja organisasi, yaitu:

- Produktivitas: peningkatan efisiensi dan sistem kerja, teknik produksi dan adanya peningkatan ketrampilan dari tenaga kerjanya.
- Kualitas layanan: dengan mengukur kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan pengguna dapat menjadi parameter untuk menilai kinerja pegawai.
- Responsivitas: dengan mengukur kemampuan dari perpustakaan dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan dari pengguna.

- **Responsibilitas:**
menjelaskan/mengukur tanggung jawab pegawai perpustakaan terhadap tugas-tugas yang berhubungan dengan peran pegawai kepada pengguna perpustakaan.
- **Akutanbilitas:** perwujudan kewajiban suatu instansi untuk mempertanggung jawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan misi perpustakaan dalam mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan melalui sistem pertanggung jawaban secara periodik.

Kinerja Puatakawan

Menurut Rachman, (2006) pustakawan dikelompokkan menjadi 3 dan memiliki masing-masing tugas pokoknya, yaitu:

- **Pustakawan ahli**
Pustakawan ahli adalah mereka yang memiliki kualitas dengan latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan minimal sarjana atau berpengalaman lama mengelola perpustakaan secara profesional. Memiliki tugas sebagai berikut:
 - Pengorganisasian dan pendayagunaan koleksi bahan pustaka / sumber informasi.
 - Pemasyarakatan perpustakaan, dokumentasi dan informasi.

- Pengkajian perpustakaan, dokumentasi dan informasi.

- Pustakawan terampil

Pustakawan terampil adalah yang menguasai teori-teori perpustakaan dan terampil memanfaatkannya dalam melaksanakan tugas-tugas rutin perpustakaan seperti pengadaan, pengolahan dan pelayanan. Memiliki tugas sebagai berikut:

- Pengorganisasian dan pendayagunaan koleksi bahan pustaka / sumber informasi.
- Pemasyarakatan perpustakaan, dokumentasi dan informasi.
- Pustakawan penunjang

Pustakawan penunjang adalah pustakawan yang banyak melakukan pekerjaan-pekerjaan administratif atau pekerjaan yang sifatnya umum dan tidak terkait dengan ilmu perpustakaan dan informasi.

Kinerja Pegawai

Pendapat lain mengenai defenisi kinerja yang diberikan oleh Veithzal Rivai, (2008) sebagai berikut: kinerja pegawai adalah kesediaan seseorang atau sekelompok orang atau untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang diharapkan.

Magkuprawira, (2007) menguraikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain:

- Faktor personal, meliputi unsur pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
- Faktor kepemimpinan, meliputi aspek kualitas manajer dan *team leader* dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan kerja kepada pegawai.
- Faktor tim, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu *team*, kepercayaan terhadap sesama anggota *team*, kekompakan, dan keeratan anggota *team*.
- Faktor sistem, meliputi sistem kerja, fasilitas kerja dan infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, kopetensi dan proses organisasi dan kultur kinerja dalam organisasi.
- Faktor kontekstual, meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

METODE PENELITIAN

Metode yang Digunakan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono, (2014) menuliskan bahwa penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan

untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Fokus Penelitian

Adapun yang menjadi fokus penelitian peneliti tentang peran hubungan antar pegawai dalam meningkatkan kinerja di UPT.Perpustakaan Universitas Sam Ratulangi Manado yaitu:

- Produktivitas
- Kualitas layanan
- Responsivitas
- Responsibilitas
- Akuntabilitas

Informan Penelitian

Menurut Sugiyono,(2014) dalam penelitian yang menggunakan penelitian kualitatif, penentuan besarnya jumlah informan tidak ada ukuran yang mutlak. Informan dipilih dengan tujuan untuk mendeskripsikan suatu gejala sosial atau masalah tertentu berdasarkan pertimbangan tertentu sehingga disebut sebagai sampling bertujuan (*purposive sampling*).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada UPT.Perpustakaan Universitas Sam Ratulangi Manado maka yang menjadi informan dalam

penelitian ini adalah 10 orang yang terdiri dari 1 kepala, 3 pegawai dan 6 pustakawan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, *interview*(wawancara), dan dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Menurut Nasution dalam Sugiyono, (2014) analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Adapun langkah-langkah analisis data yaitu :

a. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan (Sugiyono, 2014).

b. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman Sugiyono,(2014) menyatakan

yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks bersifat naratif.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori. (Sugiyono, 2014).

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada 10 orang petugas Perpustakaan Universitas Sam Ratulangi Manado mengenai peran hubungan antar pegawai dalam meningkatkan kinerja pegawai di UPT Perpustakaan Universitas Sam Ratulangi Manado yang melibatkan kepala perpustakaan sebagai informan, 1 orang pustakawan bagian layanan sirkulasi, 1 orang pustakawan bagian layanan referensi, 1 orang pustakawan bagian majalah, 2 orang pustakawan bagian pengolahan, 1 orang pustakawan bagian informasi, 2 orang pegawai bagian administrasi, dan 2 orang pegawai bagian tata usaha, didapatkan hasil sebagai berikut :

Produktivitas

Produktivitas tenaga kerja merupakan tingkat kemampuan tenaga kerja dalam menghasilkan pencapaian kerja. Produktivitas tenaga kerja menunjukkan adanya kaitan antara hasil kerja dengan waktu yang dibutuhkan untuk menghasilkan perkembangan perpustakaan dari seorang tenaga kerja. Produktivitas diukur berdasarkan pendekatan nilai tambah, perbandingan antar nilai tambah dengan sumber daya manusia menunjukkan tingkat produktivitas.

Nilai tambah merupakan kelebihan nilai yang didapat dari balas jasa yang diterima pada nilai dari semua bukti kerja yang dikeluarkan oleh instansi. Pengukuran produktivitas tenaga kerja berdasarkan nilai tambah ini diharapkan dapat mengetahui seberapa besar peningkatan produktivitas tenaga kerja dari tahun ke tahun di suatu instansi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan pada UPT Perpustakaan Universitas Sam Ratulangi Manado dapat disimpulkan bahwa sebagai pimpinan, strategi untuk meningkatkan kinerja pegawai yaitu selalu memberikan arahan kepada pegawai agar pegawai giat dalam bekerja. Skill sekaligus pengawasan secara langsung sangat dibutuhkan dari seorang pimpinan, yang dapat meningkatkan kinerja pegawai dan saling membantu dalam membangun sebuah perpustakaan

yang ideal, serta motivasi dalam bekerja untuk mengembangkan perpustakaan, sehingga dibutuhkan peran dan kinerja pimpinan untuk meningkatkan kualitas perpustakaan.

- **Kualitas Pelayanan**

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan dalam proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain, oleh karena itu pelayanan merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkeseimbangan. Ini berarti bahwa pelayanan berlangsung tidak hanya satu kali melainkan berkali-kali, sehingga pengguna dapat merasakan perbedaan antara pelayanan ketika pertama datang ke perpustakaan, dengan pelayanan untuk yang kedua kali dan seterusnya.

Pelayanan merupakan pemenuhan kebutuhan untuk para anggotanya, baik pemenuhan material maupun spiritual. Itu artinya bahwa kepuasan dari pengguna layanan adalah ketika kebutuhan para pengguna dapat dipenuhi oleh perpustakaan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di UPT Perpustakaan Universitas Sam Ratulangi Manado dapat disimpulkan bahwa, kinerja pegawai sudah sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing, dan pegawai telah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan

bidangnya, untuk pustakawan sudah ada tugas khusus pustakawan yang sesuai dengan bidang di bagian sirkulasi, referens, majalah, pengolahan dan sebagai tenaga ASN (Aparatur Sipil Negara) sedangkan pegawai fungsional bekerja dibagian administrasi. Adapun cara untuk membangun kinerja yang baik antar pegawai adalah dalam bentuk kerja sama, dan bagaimana cara untuk dapat menarik pengunjung agar dapat sering berkunjung ke perpustakaan.

Responsivitas

Pentingnya responsivitas dalam hubungannya dengan penilaian kinerja, yaitu bentuk kemampuan instansi untuk mengenali kebutuhan pengguna dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di UPT Perpustakaan Universitas Sam Ratulangi Manado bahwa, ada juga sebagian pegawai yang merasa cemburu dengan pegawai lain karena ada pegawai yang disiplin dan ada juga pegawai yang tidak disiplin dalam bekerja, sehingga pegawai yang lain juga merasa tidak adil dengan kerja yang seperti itu, jika bekerja dengan saling mengharapkan maka pekerjaan yang diberikan tidak akan terselesaikan dengan baik, karena masing-masing pegawai sudah memiliki tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Adapun sanksi yang akan

diberikan kepada pegawai ketika pegawai melakukan kesalahan yaitu dengan adanya tunjangan kinerja pegawai akan selalu bekerja karena jika pegawai tidak bekerja dengan baik maka tunjangan-tunjangan tersebut akan dipotong, dan jika pegawai tidak bekerja dengan baik maka akan diberikan sanksi berupa tindakan disiplin, contohnya berupa peringatan atau teguran kepada pegawai yang melakukan kesalahan.

Responsibilitas

Dwiyanto, (2002) mengemukakan sejauh mana pelaksanaan kegiatan yang sudah dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi dan kebijakan instansi yang benar.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada UPT Perpustakaan Universitas Sam Ratulangi Manado bahwa Setiap pegawai sudah memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing, dan apabila pegawai tersebut tidak berada di tempat maka pegawai lain yang akan mengisi kekosongan dari pekerjaan pegawai tersebut, maka dari itu pengawasan dan bimbingan secara langsung dari pemimpin sangat dibutuhkan dengan begitu pegawai lebih giat lagi dalam bekerja dan tidak lalai dalam menjalankan tugas yang diberikan.

Akutanbilitas

Akutanbilitas itu sendiri mengukur tingkat konsistensi antara seberapa besar kebijakan dan kegiatan dengan kehendak aspirasi pengguna.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informen di UPT Perpustakaan Universitas Sam Ratulangi Manado bahwa, sebagai kepala perpustakaan kepala dibantu oleh kasubag, di UPT Perpustakaan Universitas Sam Ratulangi mempunyai 2 pimpinan yaitu kepala Sub bagian dan kepala bagian, kepala bagian itu merupakan kepala UPT Perpustakaan, jadi untuk memonitor pekerjaan diawasi oleh Sub bagian kemudian kepala bagian yang mengevaluasi pekerjaan dari kasubag. Tolak ukur kinerja yang dipakai di UPT Perpustakaan Universitas Sam Ratulangi Manado menggunakan SOP (Standar Operasional Prosedur) untuk tolak ukur kinerja. SOP sebagai acuan dalam bekerja sehingga mempunyai tujuan yang jelas dalam bekerja dan juga sesuai tupoksi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian mengenai peran hubungan antar pegawai dalam meningkatkan kinerja pegawai di UPT Perpustakaan Universitas Sam Ratulangi Manado maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Bahwa peran hubungan antar pegawai yang ada di UPT Perpustakaan Universitas Sam Ratulangi Manado sudah baik, namun masih ada sebagian besar pegawai yang disiplin dan ada sebagian kecil yang kurang disiplin sehingga ini membuat timbul rasa cemburu pada beberapa pegawai.
- Hubungan kinerja pada UPT Perpustakaan Universitas Sam Ratulangi Manado sudah sangat baik, karena dalam pembagian kinerja pegawai sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing selain itu tolak ukur dalam kerjanya sudah menggunakan SOP ini membuat kinerja baik pimpinan maupun pegawai semua berperan aktif.
- Pengawasan dan bimbingan dari kepala UPT Perpustakaan Universitas Sam Ratulangi Manado sangat

diperlukan oleh pegawai, agar pimpinan juga dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan dari masing-masing kinerja pegawai.

Saran

Adapun saran yang hendak diberikan sebagai bahan pertimbangan antara lain:

- Pegawai harus lebih disiplin lagi dalam bekerja sehingga pekerjaan yang dilakukan akan cepat terselesaikan dan tidak menimbulkan rasa cemburu dari pegawai lainnya.
- Pimpinan harus terus berperan aktif dalam memantau kinerja pegawai untuk lebih meningkatkan kualitas, semangat kerja, serta menumbuhkan rasa kebersamaan antara sesama pegawai demi meningkatkan kualitas dari UPT Perpustakaan Universitas Sam Ratulangi Manado itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki-Sulistiyono. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Diknas RI, Tim Penyusun. 2004. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman, Edisi ketiga*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Djanewar. 1991. *Etika Komunikasi perkantoran: Penuntun Pelajaran*. Bandung: Ganeca Exact.
- Dwiyanto, A. 2002. *Reformasi Birokrasi Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan.

- _____. 2006. *Mewujudkan Good Geovernace Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Perss.
- Hermawan, R. 2006. *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Profesi dan Etika Pustakawanan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- Indonesia, Perpustakaan Nasional RI. 1999. *Pedoman Umum pengelolaan Koleksi Perpustakaan perguruan Tinggi*. Jakarta: Perpustakaan nasional RI Bagian Proyek Pengembangan Sistem nasional.
- Mangkuprawira, S. Dan A. V. Hubeis. 2007. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Rivai, V. 2008. *Managemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Siagian, S. P. 2001. *Peran Staf dan Management*. Jakarta: Penerbit CV. Gunung Agung.
- Sutarno. 2006. *Perpustakaan dan masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung: Alfabeta.
- Taslimah, Y. 1996. *Manajemen Perpustakaan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka Depdikbud.
- Wibowo, 2010. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Perss.
- Wolfman, B. S. 1992. *Peran kaum Wanita: bagaimana Menjadi Cakap dan seimbang dalam Aneka Peran*. Yogyakarta: Kanisius.