

**PERANAN FUNGSI MANAJEMEN SDM ( PLANNING, ORGANIZING,  
ACTUATING DAN CONTROLLING ) UNTUK MENUNJANG PELAYANAN  
PENGUNJUNG DI PERPUSTAKAAN  
( STUDI PADA UPT PERPUSTAKAAN NASIONAL PROKLAMATOR  
BUNG KARNO KOTA BLITAR JAWA TIMUR )**

**ROLE OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT FUNCTION ( PLANNING,  
ORGANIZING, ACTUATING, CONTROLLING,) SUPPORT SERVICES FOR  
VISITORS IN LIBRARY  
(STUDY IN NATIONAL LIBRARY UPT BUNG KARNO BLITAR EAST JAVA)**

**PUJI CHOIRUL ANA**

**Universitas Islam Kediri, Kediri**

**RINGKASAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui fungsi manajemen sumber daya manusia dan juga untuk mengetahui kualitas pelayanan pengunjung di UPT Perpustakaan Nasional Proklamator Bung Karno Kota Blitar. Fungsi tersebut antara lain adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Sedangkan fungsi teknis / fungsi operatif daripada manajemen sumber daya manusia ialah rekrutmen pengadaan, pengembangan / pendidikan dan latihan, kompensasi/ penggajian, pengintegrasian, pemeliharaan dan pensiun.

Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Sampelnya ialah semua pegawai perpustakaan yang berjumlah 56 orang. Wawancara dilakukan dengan narasumber / Informan yang mengetahui seluk beluk SDM di perpustakaan. Waktu penelitian mulai dari bulan Februari 2016 sampai Juni 2016 ( 4 bulan ), dengan kegiatan pengumpulan data pegawai, wawancara dengan narasumber, observasi tempat mulai dari proposal sampai dengan penyusunan tesis dengan revisi dan berbagai perbaikan.

Hasil penelitian adalah penerapan fungsi manajemen telah sesuai dengan yang diharapkan. Namun fungsi perencanaan dan pengawasan lebih banyak ditangani oleh perpustakaan pusat. Sedangkan pengorganisasian dan pengarahan telah dilaksanakan oleh kepala perpustakaan, sesuai dengan fungsi manajemen. Sedangkan pelayanan yang dirasakan oleh para pengunjung cukup berkualitas.

Kata kunci : Manajemen SDM, Fungsi operatif dan Fungsi teknis manajemen, Kualitas pelayanan

***ABSTRACT***

*This research method is study aims to determine the human resource function and also to determine the quality of visitor services at the National Library Unit Blitar Bung Karno . among other functions is of planning, organizing, directing and monitoring .. while the technical function or opeatif tablespoons of management is the recruitment, procurement, development / education and training, compensation or remuneration, integration, maintenance and retirement.*

*Research using qualitative descriptive methods. data collection by interview, observation and documentation. The sample is all library staff totaling 56 people. interviews were conducted with sources / informants who know the ins and outs of tablespoons in the library. when research started in February 2016 to 9 June 2016 (4 months).*

*Results of the research is the application of the management function has been as expected, but the function of planning and supervision of more handled by the central library. While organizing and directing has been carried out by the head of the library in accordance with management functions. While the service perceived by the visitors is quite qualified.*

*Key word : Human resources Management, Operative Function and The Funcion Technical Management , Service quality*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Salah satu cara untuk membangun bangsa adalah meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan agar bisa meningkatkan kualitas hidup. Karena pengetahuan dan pendidikan yang baik menjadi indikator keberhasilan pembangunan suatu bangsa. Apalagi dewasa ini globalisasi telah menjangkau berbagai aspek kehidupan. Sebagai akibatnya persaingan semakin tajam. Dunia bisnis maupun dalam birokrasi dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang baik sebagai implementasi *good government* (pemerintahan yang baik), optimal, maksimal dan memberi kepuasan kepada konsumen atau kepada masyarakat. Apalagi dalam dunia bisnis yang berorientasi pada keuntungan dan mendapatkan kesetiaan konsumen dengan memberi service atau pelayanan yang sangat baik

Manajemen sumber daya manusia di perpustakaan yang dilakukan secara baik dan profesional bertujuan agar dapat tercipta keseimbangan antara kebutuhan sumber daya manusia dengan tuntutan serta kemajuan perpustakaan. Keseimbangan tersebut merupakan kunci sukses bagi perpustakaan agar dapat berkembang dan tumbuh secara produktif. Bila pengelolaan sumber daya manusia dapat dilaksanakan secara profesional, diharapkan sumber daya manusia yang ada dapat bekerja secara produktif. Perpustakaan perlu memiliki kebijakan pengembangan sumber daya manusia sesuai dengan volume kegiatan dan kebutuhan keahlian cakupan bidang tugasnya. Pengembangan sumber daya manusia dilakukan melalui pendidikan berlanjut, pendidikan informal dan atau keikutsertaan secara aktif dalam berbagai seminar, lokarya yang sesuai dengan substansi tugas sehari-hari minimal 1 (satu) tahun sekali (Perpustakaan Nasional RI, 2002).

### Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui fungsi-fungsi manajemen SDM untuk menunjang kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Kota Blitar.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Kota Blitar.
3. Untuk mengetahui peranan fungsi manajemen SDM untuk menunjang kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Kota Blitar.

## LANDASAN TEORI

### Definisi Manajemen Menurut Para Ahli

Newton dan Terry mengatakan bahwa manajemen adalah fungsi yang berhubungan dengan memperoleh hasil tertentu melalui orang lain. Dalam *Encyclopedia of the Social Science*, Manajemen didefinisikan sebagai berikut: "Manajemen adalah proses dengan mana pelaksanaan suatu tujuan diselenggarakan dan diawasi".

Balai Pembinaan Administrasi Universitas Gajah Mada merumuskan manajemen sebagai berikut: "Manajemen adalah segenap perbuatan menggerakkan sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu". Balai Penerbit Pembinaan Administrasi Universitas Gajah Mada menerbitkan sebuah bulletin dengan judul: *Pengertian Manajemen*, Drs.P.I. Oey Liang Lee dalam bulletin tersebut, membatasi pengertian manajemen sebagai berikut "Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengorganisasian dan pengontrolan *human resources* untuk mencapai tujuan yang ditentukan terlebih dahulu".

### Fungsi Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

- 1) *Reliability*, mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*).
- 2) *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para pegawai untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- 3) *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu lembaga memiliki ketrampilan dan pengetahuan
- 4) *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui
- 5) *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para contact

- 6) *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami,
- 7) *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama lembaga, reputasi lembaga, karakteristik pribadi contact personnel, dan interaksi dengan pelanggan.
- 8) *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
- 9) *Understanding / knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- 10) *Tangible*, yaitu penampilan atau bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik bangunan atau peralatan

### **Kerangka Pemikiran**

Sebuah instansi organisasi atau perusahaan, tidak akan bisa lepas dari suatu pengaturan atau manajemen, agar instansi tersebut bisa berjalan dengan baik. Baik itu hanya memiliki sedikit pegawai atau bahkan ribuan, tentunya semakin membutuhkan ilmu manajemen.

Secara teoritis pimpinan organisasi memainkan peranan yang sangat strategis dalam keberhasilan suatu organisasi, baik organisasi privat maupun organisasi publik. Keberhasilan tersebut akan dapat dicapai melalui berbagai kegiatan yang sebelumnya telah ditetapkan visi dan misi, tujuan yang akan dicapai.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam sebuah usaha yang bersifat jasa. Berhasil tidaknya suatu instansi dalam melakukan pelayanan kepada konsumen / pengunjung tergantung kualitas SDM dan kualitas penerapan manajemen pada instansi tersebut. Dimulai dari menerapkan visi, misi dan tujuan instansi juga recruitment pegawai yang terdapat pada perencanaan, pengorganisasian, bagaimana menggerakkan pegawai dan fasilitas yang ada, hingga kualitas pengawasan atau fungsi control. Dengan manajemen SDM yang baik, maka pelayanan yang baik dan memuaskan akan tercapai sebagai tujuan instansi atau perusahaan.

### **METODE PENELITIAN**

### **Subyek Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan di Perpustakaan Proklamator Bung Karno jl. Kalasan No. 1 Kelurahan Bendogerit Kota Blitar. Obyek tersebut berdasarkan pada beberapa alasan tersebut sesuai dengan permasalahan penelitian, selain obyek tersebut menyediakan data-data yang dibutuhkan oleh penelitian terutama yang berhubungan dengan gaya kepemimpinan partisipatif dan teknik pengambilan keputusan.

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian ilmiah dan survey research yaitu menggunakan kaidah-kaidah ilmiah deskriptif kualitatif. Dalam penulisan tesis ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dimana dalam penelitian ini lebih menekankan pada makna dan proses daripada hasil suatu aktivitas. Untuk melakukan penelitian seseorang dapat menggunakan metode penelitian tersebut. Sesuai dengan masalah, tujuan, kegunaan dan kemampuan yang dimilikinya. Menurut Bagman dan Taylor (1992) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskripsi berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

### **Jenis dan Sumber data**

Jenis dan Sumber Data Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif yaitu data yang tidak berupa angka-angka, melainkan diuraikan dalam bentuk kalimat.

Adapun data kualitatif meliputi :

1. Data tentang gambaran umum mengenai objek penelitian
2. Data lain yang tidak berupa angka

Adapun jenis-jenis dengan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua macam,

- a. Sumber data primer dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh dari informan yaitu orang yang berpengaruh dalam proses perolehan data atau bisa disebut key member yang memegang kunci sumber data penelitian ini, karena informan benar-benar tahu dan terlibat dalam kegiatan yang ada DI UPT Perpustakaan Nasional Makam Bung Karno Blitar. Adapun yang menjadi

informan dalam penelitian ini antara lain : Kepala Sub bag. TU Bapak Asto ,SE UPT Perpustakaan Nasional Makam Bung Karno Blitar dan seluruh pegawai di instansi tersebut sebagai populasi sehingga dapat dianggap cukup representatif.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

**Teknik Pengumpulan Data**

1. Wawancara  
Wawancara sebagai upaya mendekati informasi dengan cara bertanya langsung kepada informan. Adapun wawancara yang dilakukan adalah wawancara tidak berstruktur, dimana di dalam metode ini memungkinkan pertanyaan berlangsung luwes, arah pertanyaan lebih terbuka, tetap fokus, sehingga diperoleh informasi yang kaya dan pembicaraan tidak kaku.
2. Observasi Langsung .  
Observasi langsung adalah cara pengumpulan data dengan cara melakukan pencatatan secara cermat dan sistematis.
3. Dokumentasi  
yaitu proses melihat kembali sumber-sumber data dari dokumen yang ada dan dapat digunakan untuk memperluas data-data yang telah ditemukan. Adapun sumber data dokumen diperoleh dari lapangan berupa buku, arsip, majalah bahkan dokumen perusahaan atau dokumen resmi yang berhubungan dengan fokus penelitian.

**Teknik Analisa Data**

Tahap menganalisa data adalah tahap yang paling penting dan menentukan dalam suatu penelitian. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisa dengan tujuan menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan

**Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data**

Untuk memperoleh tingkat keabsahan data, teknik yang digunakan antara lain:

1. Ketekunan pengamatan
2. Triangulasi data

**Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan di UPT Perpustakaan Nasional Bung Karno. Jl. Kalasan No.1 Kota Blitar. Pemilihan di perpustakaan dilakukan dengan sengaja (*purposive*) dengan pertimbangan bahwa perpustakaan ini mempunyai pengunjung yang banyak local dan berbagai daerah, sarana yang lengkap dan langsung di bawah pengawasan perpustakaan nasional.

Waktu penelitian mulai dari bulan Februari 2016 sampai Juni 2016 ( 4 bulan ), dengan kegiatan pengumpulan data pegawai, wawancara dengan informan / narasumber, observasi tempat mulai dari proposal sampai dengan penyusunan tesis dengan revisi dan berbagai perbaikan

**Populasi dan Sampel**

**a Populasi**

Suharsini Arikunto (1998) mengemukakan bahwa “ Populasi merupakan keseluruhan subyek penelitian” Pengertian tentang populasi merupakan keseluruhan obyek atau sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam suatu penelitian, dan dapat memberikan informasi yang berguna bagi masalah penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai pada Perpustakaan Umum Kota Blitar. Dalam hal ini peneliti mengambil semua populasi, sehingga informasi yang diperoleh dari populasi tersebut dapat digunakan untuk digeneralisasikan populasinya.

**b Sampel**

Menurut Ibnu Hadjar, (1999) sampel adalah kelompok kecil individu yang dilibatkan langsung dalam penelitian dan menurut Maman Rahman (1999 : 59) sampel merupakan bagian dari populasi.

**c Teknik pengambilan sampel**

Penelitian menggunakan populasi seluruh pegawai perpustakaan dengan jumlah keseluruhan 56 pegawai /responden di perpustakaan Bung Karno Blitar.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Obyek Penelitian Kondisi Geografis

UPT Perpustakaan Nasional Bung Karno secara administrative yang letaknya sangat strategis di dalama kota, di jalan Kalasan no 1 kota Blitar tepatnya di kelurahan Bendogerit kecamatan Sananwetan Kota Blitar propinsi Jawa Timur. Telp. (62-342) 81545 – 815479. Kota yang terletak di bagian selatan Provinsi Jawa Timur, Indonesia Perpustakaan Proklamator Bung Karno adalah unit pelaksana teknis Perpustakaan nasional RI di bidang perpustakaan yang berkedudukan di Kota Blitar.

UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Kota Blitar dibangun oleh Pemerintah, dengan Pemerintah Kota Blitar bertindak sebagai pelaksana pembangunan di lapangan. Setelah selesai dibangun sampai tahap tertentu, sebagai objek, perpustakaan ini dipersembahkan kepada Bangsa Indonesia karena alasan sederhana, yaitu kenyataan bahwa Soekarno adalah milik seluruh Bangsa Indonesia.

### MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA ( MSDM )

#### PERENCANAAN ( *Planning* )

Visi, misi, kedudukan, tugas, fungsi dan wewenang

1. Visi. Terwujudnya Indoneia cerdas melalui gemar membaca dengan memberdayakan perpustakaan.
2. Misi
  - a. Membina, mengembangkan dan mendayagunakan semua jenis Perpustakaan
  - b. Melestarikan Bahan Pustaka (Karya Cetak dan Karya Rekam) sebagai Hasil Budaya Bangsa
  - c. Menyelenggarakan Layanan Perpustakaan

#### PENGORGANISASIAN ( *Organizing* )

Pengorganisasian sumber daya manusia dilakukan oleh kepada UPT Perpustakaan Bung Karno Blitar yang secara langsung membawahi staff. Kepala melakukan pembagian tugas kepada setiap

staff sesuai dengan tugas dan sesuai dengan pendidikan mereka. Dengan adanya pembagian tugas, maka setiap staff akan mempunyai tanggung jawab tugas dan pekerjaan masing masing sbagai satu team work yang saling berkaitan. Menurut nara sumber sebenarnya UPT masih kekurangan tenaga pegawai pada bagian tertentu. Namun hanya bisa mengajukan ke perpustakaan nasional, karena kembali lagi. Hak dan wewenang perekrutan pegawai ada di perpustakaan pusat Jakarta.

Seperti halnya perpustakaan pada umumnya, UPT telah melakukan tugas kegiatan seperti pengadaan, pengolahan dan pelayanan. Kegiatan tersebut tercantum dalam SOP ( *Standart Operasional Procedure* ).

#### PENGERAKAN ( *Actuating* )

Pengarahan pegawai, dilakukan oleh kepala perpustakaan dengan cara pemberian tugas dan pekerjaan secara tertulis, seperti yang tercantum dalam struktur organisasi maupun dalam job description. Pengarahan dibuat disertai motivasi agar staff selalu bekerja dengan penuh semangat. Dan pemberian motivasi ini sangat besar pengaruhnya yaitu agar mereka bekerja untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya. Para stafjuga merasa diperhatikan dengan adanya pengarahan dan motivasi yang diberikan oleh atasan.

Pengarahan secara langsung dilakukan scara personal. Pengarahan secara rutin dilakukan melalui rapat kerja tiap pimpinan unit agar dapat diteruskan ke satuan unit.

#### PENGAWASAN ( *Controlling* )

Berdasarkan wawancara yang kami lakukan dengan informan bahwa pengawasan sdm yang diterapkan di UPT Perpustakaan proklamator Bung Karno Blitar adalah langsung dalam pengawasan pusat, dalam hal ini adalah perpustakaan Pusat Jakarta.

*“ Pengawasan SDM yang diterapkan di UPT Perpustakaan Bung Karno Blitar adalah langsung dalam pengawasan pusat, dalam hal ini adalah perpustakaan Pusat Jakarta, karena Perpustakaan Prklamator Bung Karno adalah pelaksana teknis Perpustakaan Nasional RI di bidang perpustakaan yang berkedudukan di Kota Blitar”*

Namun secara umum, kontrol kehadiran dan kinerja pegawai menggunakan :

System *finger print scan*, Observasi atau pengamatan langsung, Cek kegiatan via telepon, Pengecekan prestasi kegiatan yang telah dicapai tiap divisi, tiap kelompok kerja, Pengawasan melekat, Pemeriksaan secara rutin, Laporan ke perpustakaan pusat.

**Peranan fungsi manajemen SDM untuk menunjang kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Kota Blitar.**

Peranan fungsi manajemen SDM yang telah dilakukan untuk menunjang kualitas pelayanan oleh UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Kota Blitar ialah :

1. Perencanaan (*planning*) :  
 Dengan perencanaan yang baik maka akan mempunyai tujuan yang jelas dan terarah untuk mencapai tujuan, mengurangi resiko, menentukan langkah dan cara yang lebih terencana, memberi pandangan tindakan organisasi dan untuk mengambil keputusan, sehingga tujuan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengunjung dapat tercapai.  
 Peranan perencanaan di UPT Perpustakaan Nasional Bung Karno ialah :
  - a Menentukan visi, misi dan tujuan perpustakaan sesuai dengan fungsinya sebagai pelaksana dari Perpustakaan pusat. Visi, misi dan tujuan dalam sebuah organisasi atau suatu lembaga sangat penting karena pernyataan visi dan misi merupakan sebuah kunci utama untuk menjalankan segala kegiatan dalam organisasi / lembaga tersebut. Visi dan misi berada dalam urutan paling atas sebelum perencanaan dalam organisasi
  - b Menentukan tugas-tugas dan wewenang yang akan dijalankan dalam instansi dalam tiap bagian / divisi.
  - c Menentukan jumlah pegawai perpustakaan dan kualifikasi pegawai yang dibutuhkan..
  - d Untuk menentukan atau untuk menganalisa, pendidikan dan ketrampilan dari pegawai dan

tanggung jawab yang akan diemban oleh pegawai.

- e Agar lebih mudah melakukan seleksi yang sesuai dengan pendidikan, pengalaman kerja, mudah menentukan tes yang berhubungan dengan pekerjaan dalam yang dibutuhkan.
2. Pengorganisasian (*organizing*):
    - a) Membuat struktur organisasi perpustakaan yang menunjukkan garis tanggungjawab dan wewenang yang jelas
    - b) Untuk menempatkan orang – orang yang bertugas sesuai pekerjaan dalam instansi perpustakaan.
    - c) Untuk mengadakan pembagian kerja dan uraian tugas sesuai job deskripsi dan job analisis baik lisan maupun tertulis.
    - d) Mengatur tugas- tugas tiap pegawai sesuai dengan kebutuhan tugas dan jabatan
    - e) Mengatur dan menentukan wewenang dari tiap bagian
    - f) Mengatur tanggung jawab dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
    - g) Untuk menempatkan orang – orang yang bertugas sesuai pekerjaan dalam instansi perpustakaan.
    - h) Untuk menentukan tindakan pimpinan perpustakaan.
    - i) Mengadakan pendelegasian wewenang dapat melaksanakan tugas yang dibebankan.

Proses pengawasan dalam instansi UPT Perpustakaan Bung Karno memiliki peranan yang sangat penting, antara lain :

    - 1) Pengamatan (Observasi)
    - 2) Peninjauan pribadi (*Personal inspection*), dengan melihat sendiri pelaksanaan kegiatan, interaksi dengan pengunjung. Laporan-laporan, baik lisan / dengan interview yaitu mengumpulkan
    - 3) Laporan tertulis, yaitu pelaksanaan kegiatan bawahan sesuai dengan tugas dan wewenang kepada atasan yang dilaporkan secara tertulis.

- 4) Laporan dan pengawasan luar biasa, yaitu laporan yang dibuat jika ada peristiwa istimewa atau luar biasa.
- 5) Ukuran ukuran pengawasan antara lain:
  - a) Berapa kali seharusnya pelaksanaan diukur ( setiap jam, setiap hari, setiap bulan dll)
  - b) Dalam bentuk apa pengukuran dilakukan, apakah dalam bentuk laporan tertulis, inspeksi atau telepon.
  - c) Siapa yang terlibat dalam pekerjaan tersebut

Dengan pengawasan yang tepat, maka akan meminimalkan kesalahan dan mengurangi resiko kesalahan kerja, timbul sikap berhati hati pegawai dalam melakukan tugas tanggungjawab, sehingga proses pekerjaan dan pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan baik. Pengawasan juga memiliki peranan :

- a. Untuk mengukur pelaksanaan kegiatan pekerjaan perpustakaan dan pelayanan pengunjung.
- b. Untuk membandingkan pelaksanaan kegiatan dengan standart-standart yang telah ditetapkan dan analisa penyimpangan-penyimpangan yang mungkin terjadi.
- c. Untuk mengambil keputusan tindakan koreksi bila dikira diperlukan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Dari hasil penelitian berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa manajemen yang dilakukan di UPT Perpustakaan Nasional Bung Karno adalah telah menerapkan fungsi fungsi manajemen dengan baik sehingga pelayanan yang berkualitas dapat dirasakan oleh para pengunjung lokal maupun interlokal, sehingga diharapkan tujuan daripada perpustakaan untuk mewujudkan masyarakat gemar membaca sehingga tercapai kecerdasan bangsa dan juga untuk membina, melestarikan bahan pustaka sebagai hasil budaya bangsa dapat tercapai. Dan juga kepuasan pengunjung yang memudahkan

mereka menikmati wisata, karena satu tempat yang terintegrasi antara Makam Bung Karno, Museum, Perpustakaan dan Istana Gebang membuat pengunjung lebih puas dan merasa beruntung dalam satu kawasan wisata dan beberapa yang dapat dikunjungi.

### Saran

1. Sistem manajemen yang ada di bawah naungan perpustakaan pusat, membuat UPT Perpustakaan Nasional Bung Karno Blitar harus mengikuti aturan aturan yang telah ditetapkan oleh perpustakaan pusat. Hal ini memungkinkan, segala sesuatu pelaksanaan manajemen akan membutuhkan waktu, atau tidak langsung bisa dilaksanakan. Hal ini memang benar, namun untuk pelaksanaannya tetap harus melihat kebutuhan yang sesuai dengan perpustakaan Blitar sebagai perpustakaan daerah.
2. Untuk pelayanan bagian memorabilia memang bisa dinikmati oleh pengunjung local dan interlokal, namun untuk peminjaman koleksi umum berupa buku-buku maupun koleksi faktameleluhi laporan lisan.
3. khusus hanya bisa dinikmati oleh pengunjung local atau masyarakat Blitar sendiri, karena peminjaman oleh pengunjung interlokal belum dapat dilayani. Diharapkan, pelayanan koleksi umum dan khusus juga bisa dinikmati oleh pengunjung interlokal / luar daerah Blitar, mungkin berupa duplikat atau sejenisnya.
4. Fasilitas toilet dan musholla disarankan tidak terlalu jauh sehingga pengunjung yang berkepentingan ke musholla dan ke toilet harus keluar ruangan atau harus berjalan agak jauh.

### DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, Syafaruddin, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia : Strategi Keunggulan Kompetitif*, Yogyakarta : BPF UGM.
- Arikunto, Suharsono. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka. Cipta. Jakarta

- Balai pembinaan administrasi Universitas Gajah Mada dalam Manullang M dan Manullang Marihot, "Manajemen Personalia" Gajah Mada University Press (2004)
- , 1998, *Manajemen Pelayanan Umum di Indoensia*, Edisi ketiga, penerbit Bumi Aksara, Jakarta
- Basuki, Sulistyono. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Utama.
- Bogdan, Robert C. & Steven J. Taylor. 1992. *Introduction to Qualitative Research Methods: A Phenomenological Approach In The Social Sciences*
- Ensiklopedia of the social Science dalam Manullang M dan Manullang Marihot, 2004. "Manajemen Personalia" Gajah Mada University Press
- Flippo B Flippo, Edwin B, 1981. *Personal Management* Jakarta : Erlangga
- KEPUTUSAN  
KEPALA PERPUSTAKAAN  
NASIONAL NOMOR 3  
TAHUN 2001. TENTANG  
ORGANISASI DAN TATA  
KERJA PERPUSTAKAAN  
NASIONAL.
- Keputusan Menteri negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor. 63/KEP/M/PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 yang mengatur tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kirk, J., & Miller, M. L., 1986  
Complementary methods for research in education. Washington, DC: American Educational Research Association.
- Kotler, P., 1997, "Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control" 9 th edition, Addims-Wesley Oublishing Company, New York
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Cetakan kedua puluh dua, Remaja Rosdakarya
- Manullang M dan Manullang Marihot, 2004. "Manajemen Personalia" Gajah Mada University Press
- Moenir, 1985, *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi terhadap Pembinaan Kepegawaian*, Gunung Agung, Jakarta.
- Murdiyanto R. Andi Sularso, 2010. *Pengaruh Penerapan Peran Total Quality Management (TQM) Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia (Bahan mengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jember, 2010)*
- Parasuraman, A., dan Valerie A. Zethaml, 1988, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of service Quality