

**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)*
DALAM MANAJEMEN PERPUSTAKAAN DI DINAS PERPUSTAKAAN
DAN KEARSIPAN MUSI BANYUASIN**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)
Dalam Bidang Ilmu Perpustakaan

Oleh:

ROZALI KHOLID
NIM. 1654400094

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERIRADEN FATAH PALEMBANG
2021**

**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* DALAM
MANAJEMEN PERPUSTAKAAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN MUSI BANYUASIN**



SKRIPSI

Oleh:

ROZALI KHOLID
NIM. 1654400094

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)
Pada Program Studi Ilmu Perpustakaan

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG**

2021

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM MANAJEMEN
PERPUSTAKAAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN MUSI BANYUASIN**

Yang telah disusun dan dipersiapkan oleh

ROZALI KHOLID

NIM. 1654400094

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 06 Oktober 2021

Susunan Dewan Pembimbing dan Penguji

Ketua Dewan Penguji

Sekretaris

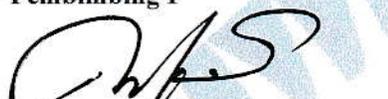


Misroni, S.Pd.I., M.Hum
NIP. 19830203 201403 1 001

Selvy Yoanda, S.IP., M.P
NIP. 19930906 202012 2 024

Pembimbing I

Penguji I



Dr. Herling, S.Ag., S.S., M.Hum
NIP. 19711223 199903 2 001



Drs. Masyhur, M.Ag., Ph.D
NIP. 19671211 199403 1 002

Pembimbing II

Penguji II



Dalilan, M.Hum
NIP. 19680829 200501 1 003



Yanto, M.Hum., M.IP
NIP. 19770114 200312 1 003

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)

Tanggal, 02 November 2021

Dekan
Fakultas Adab dan Humaniora

Ketua Program Studi
Ilmu Perpustakaan



Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum
NIP. 19710727 199703 2 005



Yanto, M.Hum., M.IP
NIP. 19770114 200312 1 003

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Naskah skripsi yang disusun oleh :

Nama : Rozali Kholid

NIM : 1654400094

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Yang berjudul **“IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DALAM MANAJEMEN PERPUSTAKAAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN MUSI BANYUASIN”**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Pada Tanggal, 17 Juli 2021

Pembimbing I,



Dr. Herlina, S.Ag., S.S., M.Hum
NIP. 19711223 199903 2 001

Pembimbing II,



Dalilan, M.Hum.
NIP. 19680829 200501 1 003

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudara
Rozali Kholid

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Raden Fatah Palembang
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi berjudul : **“IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* DALAM MANAJEMEN PERPUSTAKAAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN MUSI BANYUASIN”**

Yang ditulis oleh :

Nama : Rozali Kholid
NIM : 1654400094
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 17 Juli 2021

Pembimbing I,



Dr. Herlina, S.Ag., S.S M.Hum.
NIP. 19711223 199903 2 001

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudara
Rozali Kholid

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Raden Fatah Palembang
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi berjudul : **"IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DALAM MANAJEMEN PERPUSTAKAAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN MUSI BANYUASIN"**

Yang ditulis oleh :

Nama : Rozali Kholid
NIM : 1654400094
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 17 Juli 2021
Pembimbing I



Dr. Herlina, S.Ag., S.S., M.Hum.
NIP. 19711223 199903 2 001

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudara
Rozali Kholid

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Raden Fatah Palembang
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi berjudul : **"IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM MANAJEMEN PERPUSTAKAAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN MUSI BANYUASIN"**

Yang ditulis oleh :

Nama : Rozali Kholid
NIM : 1654400094
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 08 Juli 2021

Pembimbing II,



Dalilan, M.Hum.
NIP.19680829 200501 1 003

PERNYATAAN ORISINILITAS

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber baik yang dikutip juga yang dirujuk sudah saya nyatakan menggunakan sah dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, serta sepanjang pengetahuan saya juga tidak ada karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis yang diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka dan apabila dikemudian hari pernyataan ini terbukti tidak sah, maka saya siap menanggung hukuman dari fakultas dan dicabut gelar kesarjanaan saya.

Palembang, Juli 2021

Rozali Kholid
NIM. 1654400094

PERSETUJUAN PUBLIKASI

Menjadi civitas akademik Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rozali Kholid
NIM : 1654400094
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Humaniora
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk menyampaikan pada Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Hak Bebas Royalti *Non-Eksklusive* (*Exsclusive Royalty Free Right*) atas karya saya yang berjudul **“Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Dalam Manajemen Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin”**, beserta perangkat yang ada jika diperlukan. Dengan Hak Bebas Royalti *Non-Eksklusive* ini maka Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang, berhak untuk menyimpan, mengalihmedikan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap dicantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai hak pemilik hak cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Di buat di : Palembang
Pada Tanggal : Juli 2021
Yang menyatakan,

Rozali Kholid
NIM. 1654400094

MOTTO DAN DEDIKASI

MOTTO :

“ Jika kamu berbuat baik (Berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan sebaliknya jika kamu berbuat jahat, maka kejahatan itu untuk dirimu sendiri pula “

(Q.S Al-Israa’ : 7)

“ Urusan kita dalam kehidupan ini bukanlah untuk mendahului dan melampaui orang lain, tetapi untuk melampaui diri kita sendiri, untuk memecahkan rekor kita sendiri, dan untuk melampaui hari kemarin dan hari ini “

(Stuart B. Johnson)

Skripsi Ini Saya Dedikasikan Kepada

- Ayahanda Muhammad Yani dan Ibunda Asmi Dewi Yanti yang tidak berhenti mendo’akan, menguatkan, memberikan nasehat serta dukungan dan kasih sayang yang tulus.
- Kakakku Ade Saputra dan Ayunda Savitri Handayani yang selalu memberikan suport dan energi positif disetiap harinya.
- Keluarga besar yang selalu mendo’akan kesuksesan dan kesehatan untukku.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta shalawat dan salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW beserta para sahabatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "**Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Manajemen Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin**"

Penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, donasi, dukungan, serta do'a dari berbagai macam pihak. Dengan segala ketulusan hati penulis mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya untuk semua yang sudah membantu. Di kesempatan ini Penulis juga mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, kesehatan, rahmat, karunia, dan hidayah-Nya yang tak terhingga sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag., M.A. selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang
3. Bapak Dr. Nor Huda, M.Ag., MA selaku Dekan Fakultas Adab dan Huumaniora.
4. Bapak Yanto, M.Hum., M.IP selaku Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan.
5. Bapak Misroni, M.Hum selaku Pembimbing Akademik

6. Ibu Dr. Herlina, M.Hum sebagai pembimbing I dan Bapak Dalilan, M.Hum sebagai pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Yohanes Yubhar, MM, sebagai Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin serta seluruh staf pengelola perpustakaan yang telah memberikan waktu untuk memberikan informasi dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan ibu dosen serta staf karyawan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
9. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan 2016.
10. Sahabat-sahabatku Eka Prayoga, Doni dan Yasin yang senantiasa menemani dalam suka duka dan selalu kompak, selalu memberikan semangat serta dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari akan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan, sehingga dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun tercapainya kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Palembang, 06 Oktober 2021
Penulis

Rozali Kholid
NIM. 1654400094

ABSTRAK

Nama : Rozali Kholid
NIM : 1654400094
Fakultas : Adab dan Humaniora
Prodi/Tahun : Ilmu Perpustakaan/2021
Judul Skripsi : Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Manajemen Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin
xiii + 101 Hal + Lampiran

Skripsi ini membahas tentang Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Manajemen Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui seperti apa strategi implementasi, mengetahui faktor penghambat dan pendukung, serta mengetahui langkah-langkah perpustakaan dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin. Jenis penelitian yang digunakan adalah data kualitatif yang merupakan data berupa penjelasan tentang hal-hal yang berkaitan dengan implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam manajemen perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin. Metode pengumpulan data pada penelitian ini berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan pada penelitian ini yaitu, kepala perpustakaan, Kasubag pengolahan bahan dan data pustaka serta pelaporan, dan lima orang pemustaka perpustakaan Musi Banyuasin. Hasil penelitian ini menunjukkan strategi implementasi *Total Quality Management* (TQM) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin dengan cara menerapkan prinsip-prinsip dari teori Hensler dan Brunell yang terdiri dari kepuasan pelanggan (pemustaka), respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan bersinambungan. Sedangkan upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan berdasarkan teori Goetsch dan Davis yang terdiri dari fokus pada pelanggan, perpustakaan meningkatkan kualitas jasa pelayanan, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, pendidikan dan pelatihan, kebebasan terkendali. Faktor penghambat dan pendukung diantaranya yaitu dana, dukungan pemerintah, program pelatihan, dan promosi.

Kata Kunci : *Total Quality Management* (TQM), Manajemen Perpustakaan

ABSTRACT

Name : Rozali Kholid
NIM : 1654400094
Faculty : Adab dan Humaniora
Study Program/Years : Library Science/2021
Thesis Title : Implementation of Total Quality Management (TQM) in Library Management at the Musi Banyuasin Library and Archives Service
xii + 101 p + Appendix

This thesis discusses the Implementation of Total Quality Management (TQM) in Library Management at the Musi Banyuasin Library and Archives Service. This study aims to find out what the implementation strategy is, to know the inhibiting and supporting factors, and know the steps of the library in improving the quality of services at the Musi Banyuasin Library and Archives Service. The type of research used is qualitative data, which means that the data is in the form of an explanation of matters relating to the implemetation of Total Quality Management (TQM) in Library management at the Musi Banyuasin Library and Archives Service. Methods of data collection in this study in the form of observation, interviews, and documentation. The informants in this study were the head of the library, the head of the sub-divison for processing materials and library data and reporting, and five library users from Musi Banyuasn. The results of this study indicate the implementation strategy of Total Quality Management (TQM) at the Musi Banyuasin Library and Archives Service by apllyng the principles of Hensler and Brunell theory consisting of customer satisfaction (users), respect for everyone, management based on facts, and improvement. Continuous. Meanwhile, efforts to improve service quality are based on the theory of Goetsch and Davis, which consist of a focus on customers, libraries to improve service quality, long-termcommitment, teamwork, education and training, freedom of control. The inhibiting and supporting factors, include funds, goverment support, training and promotion programs.

Keywords : Implementation of Total Quality Management (TQM), Library Management

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
TURNITIN	vii
PERSETUJUAN PUBLISH	viii
MOTTO DAN DEDIKASI	ix
KATA PENGANTAR.....	x
ABSTRAK.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
E. Tinjauan Pustaka.....	7
F. Metodologi Penelitian	10
G. Definisi Operasional.....	16
H. Sistematika Pembahasan	17

BAB II: LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Terhadap <i>Teori Total Quality Management</i> (TQM)	
1. Definisi Manajemen (<i>Management</i>)	19
2. Definisi Mutu (<i>Quality</i>).....	20
3. Pengertian <i>Total Quality Management</i> (TQM)	21
4. Metode <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	23
5. Prinsip dan Unsur <i>Total Quality Management</i> (TQM)	24

6. Tujuan <i>Total Quality Management</i> (TQM)	29
7. Elemen- Elemen <i>Total Quality Management</i> (TQM)	30
8. Manfaat <i>Total Quality Management</i> (TQM)	33
B. Tinjauan Tentang Strategi	
1. Pengertian Strategi	34
C. Pelayanan Perpustakaan	37
D. Implementasi <i>Total Quality Management</i> (TQM) pada Perpustakaan	39

BAB III: Gambaran Umum Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan

Musi Banyuasin

A. Sejarah Berdirinya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin	44
B. Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin	47
C. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin	47
D. Pegawai	48
E. Gedung, Ruang dan Perlengkapan.....	51
F. Koleksi Bahan Pustaka Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Musi Banyuasin.	51
G. Pengadaan koleksi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin.	53

H. Anggaran	54
I. Layanan	54
J. Data Statistik Layanan	55
K. Peraturan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin	56
L. Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin.....	59

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Strategi Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin dalam Meningkatkan <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	60
1. Strategi Pelayanan dalam memberikan kepuasan terhadap pemustaka	61
2. Pendekatan atau respek terhadap setiap orang.....	65
3. Perpustakaan melakukan perbaikan berdasarkan fakta dan data	68
4. Perpustakaan melakukan perbaikan secara berkesinambungan dan sistematis	71
B. Upaya Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Pelayanan Berdasarkan Prinsip – Prinsip <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	72
1. Fokus pada pelanggan	72
2. Perpustakaan meningkatkan kualitas jasa pelayanan	74
3. Komitmen jangka panjang.....	77
4. Kerjasama tim	79

5. Pendidikan dan Pelatihan	80
6. Kebebasan yang terkendali	82
C. Fakto Pendukung Dan Penghambat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Jasa Pelayanan di Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin	
1. Dana	85
2. Dukungan pemerintah	86
3. Program pelatihan	87
4. Promosi.....	90

BAB V: PENUTUP

A. Simpulan.....	94
B. Saran.....	96

DAFTAR PUSTAKA
BIODATA
LAMPIRAN-LAMPIRAN.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan dalam jaman perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, informasi serta komunikasi yang sangat pesat menghasilkan banyak perubahan paradigma di pada kehidupan sosial, salah satunya adalah perubahan pada keberlangsungan sebuah organisasi perpustakaan. Perubahan ini menuntut organisasi perpustakaan buat melakukan perubahan ini, dan perubahan ini bisa meningkatkan prestasi perpustakaan. Hal ini dapat dicapai jika sebuah perpustakaan memiliki konsep manajemen yang baik. Dengan semua faktor ini, perpustakaan berada di posisi yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan pengumpulan informasinya, hal ini dilakukan untuk memberikan kemudahan, kepuasan, serta untuk memenuhi kebutuhan pemustaka yang berhubungan dengan informasi yang ada di perpustakaan. Sebuah lembaga penyedia data informasi dan referensi untuk penunjang kegiatan pendidikan bagi civitas akademika perguruan tinggi, perpustakaan tersebut harus didukung dengan adanya manajemen agar perpustakaan adalah sebuah pengendali kualitas jasa pelayanan serta sebuah jalan buat mencapai tujuan yang diperoleh maupun diinginkan oleh sebuah organisasi perpustakaan.

Secara profesional, pengelolaan perpustakaan yang mengedepankan kualitas layanan serta akuntabilitasnya menjadi sangat krusial dalam mendasari kenyataan tersebut. Karena itu, standar acuan kualitas tertentu yang harus dicapai dalam pengelolaan perputakaan.

Oleh karena itu, manajemen perpustakaan mempunyai landasan pengelolaan yang berorientasi di kualitas layanan.¹

Layanan perpustakaan adalah salah satu kegiatan yang pada pelaksanaannya harus ada perencanaan dalam penyenggaraannya. Layanan perpustakaan akan berjalan dengan baik apabila sistem pelayanan yang digunakan tepat dan sesuai dengan kebutuhan pemakainya. Layanan pengguna perpustakaan merupakan aktivitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna perpustakaan, khususnya kepada anggota perpustakaan. Oleh sebab itu perpustakaan harus mengembangkan pelayanan yang mencakup di dalamnya sebagai berikut: layanan, fasilitas dan sumber daya manusia menjadi objek yang sangat krusial di pelaksanaan program perpustakaan.

Manajemen perpustakaan berusaha keras untuk memenuhi aspek terbaik, untuk memperoleh hasil yang cukup. Sebab tujuan manajemen perpustakaan untuk menaikkan kualitas pelayanan esensinya sebuah perpustakaan organisasi memakai prinsip *Total Quality Management (TQM)*. *Total Quality Management (TQM)* merupakan sebuah filosofi manajemen yang mempunyai lima karakteristik yang bisa digunakan di seluruh jenis organisasi tidak tergantung di sruktur sosial serta budaya lokal, ataupun nilai-nilai organisasi, sebagai berikut:²

1. Menekankan kebutuhan pelanggan untuk mempertimbangkan seluruh stakeholder.
2. Pemanfaatan pengetahuan karyawan dalam pembelajaran organisasi.

¹ Aris Nurohman, *Manajemen Perpustakaan Perguruan tinggi Berbasis Akreditasi*, Libraria, Vol. 4 No. 2, (Desember 2016), hlm, 420

² Saleh dan Safitri, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan*, hlm, 41

3. Peningkatan dilakukan secara terus-menerus baik dengan langkah-langkah kecil atau radikal lompatan.
4. Mutu akan menjadi tanggung jawab semua orang, baik individu maupun tim.
5. Kerja yang sama.

Lasa mengemukakan bahwa, *Total Quality Management (TQM)* atau manajemen mutu total ialah sebuah system pengendalian mutu yang berdasarkan di sebuah filosofi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan terus-menerus di semua usaha.³ *Total Quality Management* disisi lain, adalah seperangkat pedoman untuk meluncurkan bisnis dengan tujuan meningkatkan produktivitas sehari-hari organisasi melalui peningkatan berkelanjutan dari produk, layanan, proses, dan lingkungannya.⁴

Menarik kesimpulan diatas adalah *Total Quality Management (TQM)* ialah cara menaikkan kualitas pelayanan yang akan diberikan pada pemustaka sebagai lembaga penyedia jasa. Hasil akhir dari manajemen sesuai *Total Quality Management (TQM)* artinya kepuasan pemustaka pada kualitas pelayanan yang disediakan oleh perpustakaan buat pemustakanya.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin ialah salah perpustakaan yang ada di kota Sekayu. Perpustakaan dikenal sebagai taman bacaan bagi masyarakat di kota Sekayu, dan pula lokasi perpustakaan ini terletak di jantung kota supaya masyarakat dapat menikmati bacaan dari koleksi yang disediakan oleh perpustakaan tanpa mengunjungi perpustakaan secara langsung dengan layanan yang disediakan oleh perpustakaan.

³ Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan*, (Yogyakarta : Gama Media, 2005), hlm. 24.

⁴ Fandy Tjiptono dan Diana Anastasia. *Total Quality Management (TQM)*, (Yogyakarta : Andi. 2003), hlm 4.

Seiring dengan berkembangnya era teknologi informasi maka di tuntut pada perubahan-perubahan terhadap kebijakan dan aturan yang ada di perpustakaan, baik dari penerapan standar nasional perpustakaan umum maupun dari segi manajemen dan struktur organisasinya. Maka diperlukannya *Total Quality Management* (TQM) sebagai manajemen yang hadir meliputi elemen kepemimpinan dan komitmen, keterlibatan penuh seluruh karyawan, perencanaan yang baik, strategi pelaksanaan, pengukuran dan evaluasi, pengendalian dan perbaikan, serta mencapai dan mempertahankan standar kesempurnaan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin adalah 1287 pengunjung aktif, dan dari segi ini, konsistensi manajemen sudah sesuai dengan kebijakan yang diterapkan di awal. Sebagai hasilnya, alasan peneliti menentukan dinas perpustakaan dan kearsipan yaitu bagaimana perpustakaan ialah untuk memenuhi aspek *Total Quality Management* (TQM), serta memenuhi kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada pemustaka.

Oleh sebab ini peneliti bisa melihat strategy implementasi *Total Quality Management* (TQM), dalam menaikkan kualitas pelayanan sesuai prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM), dan apa saja yang dapat menjadi faktor penghambat dan pendukung dalam upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan. Dengan penelitian ini diharapkan bisa mengetahui strategy implementasi *Total Quality Management* (TQM), untuk menaikkan kualitas pelayanan sebagai upaya menaikkan kualitas pelayanan yang sesuai

prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM), dan mengetahui faktor penghambat dan pendukung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam mengenai **“Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Dalam Manajemen Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin”**.

B. Batasan Masalah

Penulis membatasi masalah penelitian dapat memudahkan proses kegiatan penelitian di latar belakang diatas. Dalam studi ini, isu-isu berikut dibahas: strategy implementasi *Total Quality Management* (TQM), untuk peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan prinsip TQM, faktor pendukung serta penghambat pada peningkatan pelayanan berdasarkan TQM pada Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin. Pengambilan data dilakukan dengan wawancara dan observasi, wawancara dilakukan kepada kepala, staff, dan beberapa pengunjung perpustakaan.

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah hal yang sangat krusial pada kegiatan penelitian, karena masalah adalah obyek yang akan diteliti serta dicari jalan keluarnya dengan penelitian. Berfokus pada tolak belakang dari latar belakang yang telah disampaikan di atas, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini, antara lain:

1. Bagaimana strategi implementasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin dilihat dari segi prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM) ?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin?
3. Bagaimana langkah-langkah Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM)?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini ialah yaitu:

- a. Dapat mengetahui strategi implementasi Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin dalam mengimplementasikan *Total Quality Management* (TQM).
- b. Dapat mengetahui faktor penghambat serta pendukung pada peningkatan kualitas jasa pelayanan di perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin.
- c. Untuk mengetahui langkah-langkah Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan melalui prinsip – prinsip *Total Quality Management* (TQM).

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik dari segi teoritis maupun praktis, yaitu sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian ini agar bisa menjadi sebagai bahan pustaka untuk peneliti lainnya tentang *Total Quality Management (TQM)*, dan penelitian ini bisa memberikan informasi kepada perpustakaan, kepala perpustakaan serta staf perpustakaan tentang *Total Quality Management (TQM)* sebuah kegiatan dilakukan untuk memperbaiki serta meningkatkan kualitas jasa pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin.

b. Manfaat pratiktis

Untuk memberikan motivasi kepada Perpustakaan, Kepala Perpustakaan, serta staf perpustakaan, serta untuk meningkatkan manajemen perpustakaan. dan sebuah bahan pustaka untuk peningkatkan melalui pelayanan tentang *Total Quality Management (TQM)* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin.

E. Tinjauan Pustaka

Pada penelitian ini yang berjudul “Implementasi *Total Quality Management (TQM)* Pada Manajemen Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin”,. Ada beberapa bahan rujukan yang peneliti anggap cocok dengan penelitian ini sebaga berikut:

Moh Damis (2016) di skripsi berjudul “Penerapan *Total Quality Management* di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia”. Penelitian ini menjelaskan mengenai penerapan *Total Quality Management* di Perpustakaan Utsman bin Affan Universitas Muslim Indonesia. Rumusan masalah dari penelitian ini ialah Bagaimana penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada Perpustakaan Utsman bin Affan Universitas Muslim Indonesia (UMI). Dengan tujuan penelitian ini merupakan Bagaimana Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Universitas Muslim Indonesia (UMI). Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti metode penelitian deskriptif melalui pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini merupakan semua pemustaka yang masih aktif menjadi anggota Perpustakaan Utsman bin Affan Universitas Muslim Indonesia dan jumlah anggota 21000. Teknik pengambilan data sampel sebanyak 100 responden, penarikan sampelnya menggunakan kuesioner yang dibagikan langsung kepada responden yang ditemui saat penelitian. Hasil penelitian ini mengatakan untuk penerapan *Total Quality Management* (TQM) di Perpustakaan Utsman bin Affan sangat baik dan interval sudah baik dengan nilai rata-rata 76,71 maupun 76,7%. Jadi para responden menjawab penerapan Perpustakaan Utsman Bin Affan 76,7% dari data 100 responden untuk bisa dijadikan sampel.⁵

Nadia Putri Dewi (2017) di karya tulis yang berjudul “*Total Quality Management* (TQM) pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai”. Penelitian ini

⁵ Moh Damis, *Penerapan Total Quality Management di Perpustakaan Umum Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia*, Skripsi, (Makassar : Fakultas Adab dan Humaniora, Jurusan Ilmu Perpustakaan, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2016), hlm, xvi

menjelaskan sejauh mana *Total Quality Management* (TQM) dilakukan di Dinas Perpustakaan kota Binjai, metode penelitian yang dipakai metode penelitian kuantitatif, jadi sampel di penelitian tersebut berjumlah 20 responden. Dari hasil ini penelitian menunjukkan bahwa pemustaka suda bagus mengenai *Total Quality Management* (TQM) yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, menghargai orang, dan terus perbaikan. Sebagian besar pemustaka, disisi lain, tidak sejutu dengan *Total Quality Management* (TQM) yang berdasarkan fakta lainnya.⁶

Mizan Akbar (2017) di skripsi yang berjudul “pengelolaan *Total Quality Management* (TQM) di Pesantren Darul ‘Ulum Banda Aceh”. Tujuan penelitian di skripsi ialah dapat mengetahui strategi pimpinan pesantren untuk meningkatkan mutu manajemen, dapak diketahui kendala apa saja yang dihadapi pimpinan pesantren untuk meningkatkan mutu manajemen terpadu. Metode digunakan penelitian ialah metode kualitatif, metode pendekatan yang dilakukan yaitu dengan studi fenomenologi. Subjek penelitian merupakan pimpinan pesantren, ustadz/ustadzah. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, serta dokumentasi. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa, pengasuh pondok pesantren Darul ‘Ulum Banda Aceh menggunakan dua pola kepemimpinan, ialah kepemimpinan demokratis serta kepemimpinan kharismatik.⁷

⁶ Nadia Putri Dewi, *Total Quality Management (TQM) pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai*, kertas karya, (Medan : Fakultas Ilmu Budaya, Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Universitas Sumatera Utara, 2017), hlm, 2

⁷ Mizan Akbar, *Manajemen Total Quality (TQM) di Pesantren Darul ‘Ulum Banda Aceh*”, Skripsi, (Banda Aceh : Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2016), hlm, V

Berikut persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian lainnya adalah:

1. Persamaan, sama-sama menggunakan Total Quality Management (TQM) sebagai objek penelitian.
2. Perbedaan penelitian ini dengan yang lain yaitu pada penelitian Damis berfokus dengan penilaian hasil penerapan Total Quality Management (TQM) serta menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian Nadia berfokus dengan penilaian Total Quality Management (TQM) pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai serta menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Berikutnya, penelitian Mizan Akbar dengan mengetahui strategy pimpinan pesantren untuk meningkatkan manajemen mutu pendidikan. Penelitian membahas tentang strategy implementasi Total Quality Management (TQM), untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan yang sesuai prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM) yang berbeda dengan yang lain, dan membahas tentang faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu yang membedakan dari 6 penelitian ini ialah lokasi penelitian yang dilakukan.

F. Metodologi Penelitian

Berdasarkan pada penelitian ini, peneliti mengemukakan metodologi penelitian yang sesuai agar bisa menjawab masalah penelitian ini, adalah antara lain:

1. Jenis Penelitian

Penelitian menggunakan penelitian kualitatif desain. Menurut Bogdan dan Taylor metode kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif kualitatif berbagai kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang serta perilaku yang diamati.⁸ dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, deskriptif yang bertujuan dapat menggambarkan karakter sebuah variabel, kelompok maupun gejala sosial yang terjadi di masyarakat.⁹

Di segi ini peneliti bisa menyimpulkan bahwa metodologi kualitatif ialah metodologi yang memperoleh data melalui uraian, penjelasan didapatkan secara langsung dari objek penelitian

2. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kab. Musi Banyuasin, Serasan Jaya, Sekayu, Musi Banyuasin, Sumatera Selatan 30711.

3. Sumber Data

Sumber data merupakan subiek dari mana asal data penelitian ini didapatkan:

- a. Data primer merupakan data yang didapatkan dengan alami dari masyarakat baik yang dilakukan dengan wawancara, observasi, serta alat lainnya.¹⁰ Bisa menjadi data primer di penelitian ialah data hasil

⁸ Andi, *Metode Penelitian Kualitatif : Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2016). hlm. 22..

⁹ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis isi dan analisis data sekunder*, (Jakarta : Rajawali Press, 2016), hlm. 17.

¹⁰ Joko Sugbayo, *Metedologi Penelitian : Dalam Teori dan Praktik*, (Jakarta : Reneka Cipta, 2011), hlm. 87.

wawancara pada Kepala Perpustakaan, Kasubag analisis pengolahan bahan, data pustaka dan pelaporan, serta lima pemustaka Perpustakaan Musi Banyuasin.

- b. Data sekunder merupakan data yang didapatkan dari mana asal bahan keputusan, data ini dapat dipakai dalam melengkapi data primer .¹¹ Yang menjadi data sekunder adalah data yang bisa dipakai untuk penunjang serta mempertahankan penelitian ini. Data sekunder diperoleh dari lokasi penelitian di Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin berupa dokumen Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin, tehnik pelaksanaan Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin, serta bahan pustaka lainnya. Dalam penelitian ini data-data diperoleh dari sumber wawancara pada informan di Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin.

4. Penentuan Informan

Informan merupakan orang yang diwawancarai, diminta informasi oleh pewawancara, informan ialah orang yang dianggap menguasai serta memahami data, informasi, maupun fakta di sebuah objek penelitian.¹² Pemilihan informan pada penelitian ini menggunakan nonprobability sampling melalui teknik Purposive sampling, ialah menentukan kelompok peserta yang menjadi informan berdasarkan dengan kriteria terpilih yang tepat dengan masalah penelitian tersebut.¹³ Adapun yang menjadi informan pada

¹¹ Joko Sugbayo, *Metedologi Penelitian : Dalam Teori dan Praktik*, hlm. 87

¹² Burhan, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : Prenada Media Group, 2011), hln, 111

¹³ Burhan, *Penelitian Kualitatif*, hlm, 107

penelitian ini merupakan Kepala Perpustakaan, dan pemustaka Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin dengan menentukan kriteria antara lain:

- a. Satu pemustaka dari STIER Sekayu
- b. Satu pemustaka dari STAIR Sekayu
- c. Satu pemustaka dari Poltek Sekayu
- d. Satu pemustaka pelajar SMA
- e. Satu pemustaka pelajar SMP

5. Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian menggunakan metode pengumpulan data yang menggunakan antara lain:

a. Observasi

Observasi adalah sebagai kegiatan pengamatan dilakukan panca indera kita.¹⁴ Maupun peneliti mengamati secara alami kondisi di lokasi Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin.

b. Wawancara

Wawancara adalah jenis pengumpulan data melalui dengan mengajukan pertanyaan seara lisan kepada seseorang (informan).¹⁵ Maupun metode wawancara yang dipakai oleh penelitian adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*), ialah tahap memperoleh keterangan pada tujuan penelitian melalui cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan maupun orang yang diwawancarai, atau tidak menggunakan

¹⁴ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis isi dan Analisis Data Sekunder*, hlm, 86

¹⁵ Nanang Martono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Analisis isi dan Analisis Data Sekunder*, hkm, 85

pedoman (*guide*) wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan sesuai prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM), dan menjelaskan tentang faktor penghambat dan pendukung untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pada program wawancara ini dibantu dengan alat bantu melalui *handphone* sebagai alat perekam suara.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara lain untuk mendapatkan data dari responden. Di teknik ini, peneliti dimungkinkan mendapatkan informasi yang berbagai sumber tertulis maupun dokumen yang diberikan oleh responden¹⁶

6. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari serta menyusun secara sistematis data yang didapatkan dari hasil wawancara, catatan lapangan serta bahan-bahan lain, supaya mudah dipahami, serta temuannya dapat diinformasikan ke orang lain.¹⁷ Tujuan dari analisis data yaitu dalam mengungkapkan data yang masih perlu dicari, hipotesis apa yang perlu di uji, pertanyaan apa yang perlu dijawab, metode apa yang harus digunakan untuk mendapatkan informasi baru, serta kesalahan apa yang harus segera diperbaiki.¹⁸ Pendapat Milles dan Huberman, di analisis data kualitatif terdapat tiga kegiatan, yaitu¹⁹:

¹⁶ Burhan, *Penelitian Kualitatif*, hlm, 111

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2012), hlm, 244

¹⁸ Husaini dan Purnomo, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2004), hlm, 89

¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, hlm, 247

- a. Reduksi data merupakan sama halnya pada mereduksi data adalah merangkum, mempunyai hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting serta dicari tema maupun polanya. Peneliti mempunyai data yang dapat berdasarkan upaya dalam menjawab rumusan masalah di penelitian ini. Beberapa langkah-langkah yang dilakukan sebagai berikut:
 - 1) Mengumpulkan data dan menulis semua hasil wawancara
 - 2) Mengelompokkan data hasil wawancara tentang rumusan masalah adalah, sebuah strategi implementasi *Total Quality Management* (TQM), untuk menaikkan kualitas pelayanan yang sesuai prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM), adapun faktor penghambat dan pendukung untuk menaikkan kualitas pelayanan.
- b. Penyajian data (*Data Display*), pada tahap ini peneliti dapat lakukan penyajian data berbagai bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* serta sejenisnya. Di proses ini peneliti membahas serta menghubungkan uraian dari hasil reduksi data.
- c. Menarik kesimpulan atau Verifikasi, (*conclusion drawing/verification*), kesimpulan yang apabila di dukung oleh bukti-bukti yang valid serta konsisten saat kegiatan peneliti kembali ke lapangan dapat mengumpulkan data, kesimpulan adalah kesimpulan krdibel. Peneliti menarik kesimpulan dengan mengungkapkan makna dari data yang siap disajikan adalah berbagai data hasil wawancara dengan Kepala perpustakaan, ataupun lima pemustaka Perpustakaan Musi Banyuasin.

G. Definisi Operasional

Menurut Mulyadi, implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Pendapat Kamus Besar Bahasa Indonesia Implementasi merupakan penerapan ataupun pelaksanaan.²⁰

Menurut J. Paul Peter dan James H. Donnelly *Total Quality Management* (TQM) ialah komitmen organisasi agar memuaskan pelanggan melalui secara berkelanjutan pemelihara semua kegiatan bisnis yang terkait pada penyampaian barang maupun jasa. Pendapat Santosa dalam Tjiptono *Total Quality Management* (TQM) adalah sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.²¹ *Total Quality Management* (TQM) atau Manajemen Mutu Terpadu ialah sebuah sistem efektif dapat mengintegrasikan kegiatan pengembangan, pemeliharaan kualitas serta pemelihara kualitas maupun mutu dari bermacam kelompok di organisasi, dapat menaikkan produktivitas serta pelayanan ke tahap yang paling ekonomis yang muncul kepuasan seluruh pelanggan.

Manajemen perpustakaan merupakan pengelolaan perpustakaan yang didasarkan pada teori dan prinsip-prinsip manajemen. Manajemen perpustakaan tidak semata-mata berdasarkan teoritis, tetapi yang terpenting

²⁰ Suharso dan Ana, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Semarang : Widya Karya, 2011), hlm, 178

²¹ Fandy Tjiptono dan Diana Anastasia, *Total Quality Management*, hlm, 4

adalah bagaimana mengimplementasikan teori tersebut di dalam praktik-praktik operasional.²²

Layanan ataupun pelayanan ialah unsur penting untuk pencapaian sebuah keberhasilan organisasi perpustakaan disebabkan bagian yang berkaitan langsung dengan pengguna pada penyebaran informasi dan pemanfaatan jasa serta fasilitas yang terdapat di perpustakaan.²³

Menurut Tjiptono istilah strategi adalah berasal dari bahasa Yunani yaitu *strategia* yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi seorang jenderal. Strategi juga bisa diartikan suatu rencana untuk pembagian dan penggunaan kekuatan militer pada daerah-daerah tertentu untuk mencapai tujuan tertentu.²⁴

Sedangkan menurut David Hunger dan Thomas L. Wheelen, strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan manajerial yang menentukan kinerja organisasi dalam jangka panjang. Manajemen strategi meliputi pengamatan lingkungan, perumusan strategi (perencanaan strategis atau perencanaan jangka panjang), implementasi strategi dan evaluasi serta pengendalian.²⁵

H. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh ilustrasi yang lebih detail, jadi peneliti menyajikan skripsi ini dalam lima BAB, masing-masing BAB memuat penjelasan antara lain:

²² Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan*, (Jakarta : Sagung Seto, 2006), hlm, 20

²³ Daniel, *Pengertian Pelayanan Perpustakaan*, (Jurnal Perpustakaan dan Arsip : Kabupaten Kampar, 2014), diakses pada 6 Januari 2021

²⁴ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta : Andi, 2006), hlm, 3

²⁵ David Hunger dan Thomas L. Wheelen, *Manajemen Strategi*, (Yogyakarta : Andi), hlm. 10

BAB I : PENDAHULUAN

Mecakup latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan serta manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, definisi operasional serta sistematika pembahasan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang teori *Total Quality Management* (TQM).

BAB III : DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur organisasi, tata tertib layanan, sumber daya manusia, tugas pokok serta fungsi, fasilitas, jadwal layanan, sarana prasarana, koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin.

BAB IV : TEMUAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini membahas mengenai hasil penelitian tentang strategi implementasi *Total Quality Management* (TQM), upaya untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan yang sesuai prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM), serta membahas mengenai faktor penghambat dan pendukung dalam upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini tentang simpulan dari hasil penelitian serta saran oleh peneliti.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Terhadap Teori *Total Quality Management* (TQM)

1. Pengertian Manajemen (*Management*)

Manajemen berasal dari Bahasa Prancis ialah seni melaksanakan dan mengatur. Oleh karena itu, manajemen secara keseluruhan memerlukan sekelompok orang yang bertindak sebagai seorang seni untu mengelola seluruh sumber daya yang ada dalam memperoleh tujuan yang telah ditetapkan. Manajemen sebagai sesuatu yang indah pada kegiatan mencapai tujuan dengan mekanisme kerjasama pada orang lain atau sebuah seni.²⁶ Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata manajemen mempunyai pengertian sebagai pengetahuan tentang proses penggunaan dan pengelolaan sumber daya, manusia, modal dan peralatan lainnya secara terpadu dan efektif mencapai sasaran yang diharapkan.²⁷

Manajemen merupakan proses maupun program orang-orang di organisasi untuk memanfaatkan sumber-sumber (yaitu daya manusia, dana maupun sumber keuangan, serta sarana maupun perangkat kerja, sudah ada di dalamnya jenis maupun teknologi, material maupun bahan-bahan) yang sudah disiapkan untuk mencapai tujuan yang ditentukan.

²⁶ Muh. Quraisy Mathar, *Manajemen dan Organisasi Perpustakaan*, (Makassar : Alauddin University Press, 2014) hlm, 2

²⁷ Podo dan Siwo Prayitno Hadi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Pustaka Phoenix 2013) hlm, 559

Penulis dapat menarik kesimpulan dari pengertian manajemen yaitu manajemen merupakan proses yang memanfaatkan sumber daya yang diperoleh seseorang untuk dilakuka pada program yang meliputi perangkat kerjanya dan sarana yang didapat untut mencapai dari tujuan yang sudah ditentukan.

2. Definisi Mutu (*Quality*)

Kalimat mutu maupun kualitas mempunyai banyak pengertian dan makna. Semua orang akan mengartikannya dengan berbeda, dan berikut ini ialah beberapa contoh definisi mutu yang sering dijumpai sebagai berikut:

- a. Berdasarkan pada persyaratan maupun tuntutan
- b. Persamaan di pengguna
- c. Pemelihara maupun penyempurnaan berkelanjutan
- d. Bebas dari kerusakan maupun kecacatan
- e. Terpenuhi kebutuhan pelanggan dari awal atau setiap saat
- f. Melaksanakan semuanya dengan cara betul sejak pertama.
- g. Sesuatu yang dapat membahagiakan pelanggan.²⁸

Berikutnya untuk memperjelas serta memperluas pengertian mengenai mutu ataupun kualitas, anda dapat melihat penjelasan empat pakar yaitu:

²⁸ Tjiptono Fandy, *Pemasaran Jasa*, (Malang : Bayu Media, 2004) hlm, 2

- a. Berdasarkan Joseph M Juran; mutu produk adalah kecocokan memakai produk (*fitness for use*) dalam memenuhi kebutuhan serta kepuasan pelanggan.
- b. Menurut Philip Crosby; mutu merupakan *conformance to requirement*, ialah sesuai dengan yang disyaratkan maupun distandarkan. Sebuah produk mempunyai mutu apabila sesuai dengan standar dan kriteria mutu yang telah ditetapkan, standar mutu sebagai meliputi bahan baku, proses produksi, serta produk jadi.
- c. Menurut Edward Deming; mutu merupakan kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen, dapat menimbulkan kepuasan bagi konsumen. sehingga konsumen merasa puas, maka mereka akan setia untuk membeli produk perusahaan itu baik berupa barang atau jasa.
- d. Menurut Feigenbaum; mutu merupakan kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Sebuah produk dianggap bermutu apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, artinya sesuai dengan harapan konsumen dari produk yang dihasilkan oleh perusahaan.²⁹

3. Pengertian *Total Quality Management* (TQM)

Total Quality Management (TQM) juga dikenal sebagai Manajemen Mutu Terpadu (MMT) muncul diperkenalkan sebuah respon dengan

²⁹ Abdul Hadis dan Nurhayati B, *Manajemen Mutu Pendidikan*. (Bandung : Alfabeta, 2012) hlm, 84-86

munculnya krisis produktivitas. Gejala ini muncul di dunia industri, mempengaruhi sejumlah negara, termasuk Jepang, Amerika dan Kanada.³⁰

Total Quality Management maupun Manajemen mutu terpadu merupakan suatu gagasan yang dikemukakan dalam menaikkan mutu produksi melalui barang serta jasa di perusahaan Jepang. Dengan pengembangan gagasan TQM mulai muncul di dunia industri sesudah perang dunia ke-II, tetapi konsep dasar sudah dari dulu dikemukakan oleh Frederick Taylor yang dikenal dengan “Bapak Manajemen Ilmiah” pada tahun 1920-an.³¹

Total quality management (TQM) menurut Ishikawa diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, pengertian serta kepuasan pelanggan. Ada beberapa pengertian *Total Quality Management* (TQM) yang telah diadopsi oleh sejumlah penulis termasuk ialah: pendapat J. Paul Peter dan James. H. Donnelly, Jr. *Total Quality Management* (TQM) adalah komitmen organisasi dalam memuaskan pelanggan dan berkelanjutan pemelihara semua kegiatan organisasi yang terkait dalam penyampaian barang ataupun jasa. Berikutnya pendapat Stephen P. Robbins, *Total Quality Management* adalah sebuah pencapaian kepuasan pelanggan secara konstan dengan perbaikan dilakukan terus-menerus dari segala kegiatan organisasi.³²

³⁰ Syilviana Murni dan Veitzhal Rivai, *Education Management*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2010) hlm, 477

³¹ Onismus Amtu, *Manajemen Pendidikan di Era Otonomi Daerah (Konsep, Strategi, dan Impelementasinya)*, (Bandung : Alfabeta, 2011) hlm, 123

³² Wibiwo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta : Rajawali Press, 2016), hlm, 122

Dari beberapa pengertian di atas *Total Quality Management* dapat berhubungan dengan perpustakaan ialah tindakan organisasi non profit dalam mementingkan kebutuhan pemustaka melalui pemelihara kualitas pelayanan meliputi di dalamnya layanan, fasilitas, dan sumber daya manusia dengan bersinambungan dan memberikan kepuasan pelanggan (pemustaka).

4. Metode *Total Quality Management* (TQM)

Pendapat Nasution pada Meylana dan Agnes menjelaskan metode Total Quality Management (TQM) yang difokuskan pada tiga ahli yaitu pionir buat pengembangan TQM.³³ Sebagai berikut :

a. Metode Deming

Deming (*Deming Cycle*) merupakan siklus deming yang dikembangkan buat menghubungkan operasi kebutuhan pelanggan serta memfokuskan sumber daya seluruh bagian pada perusahaan (riset, desain, operasi, serta pemasaran) secara terpadu.

b. Metode Juran

Juran menjelaskan kualitas untuk cocok ataupun sesuai dengan menggunakan (*fitness for use*). Yang mempunyai arti sebuah barang ataupun jasa wajib bisa memenuhi apa yang diharapkan oleh para pemakai. Definisi cocok buat dipergunakan ini mengandung lima dimensi utama, ialah kualitas desain, kualitas kesesuaian, ketersediaan, keamanan, serta field usage. Juran menciptakan *The*

³³ Meylana dan Agnes Yoan Renata, *Pengaruh Total Quality Management Pada Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Pengembangan Produk dan Efisiensi Biaya : Studi Kasus pada PT Bintang Alam Semesta*, hlm, 59

Juran Trilogy, yaitu : Perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, serta perbaikan kualitas.

c. Metode Crosby

Dalam pandang Crosby ditangkum di rangkuman merupakan sebuah dalil-dalil manajemen kualitas, sebagai berikut:

1. Dalil pertama : Pengertian kualitas ialah sama dengan persyaratan
2. Dalil kedua : Sistem kualitas merupakan pencegahan
3. Dalil ketiga : kerusakan nol (*Zero Defect*) adalah standar kerja yang dapat digunakan
4. Dalil keempat : Tingkatan kualitas merupakan *price of nonconformance*

Selain mereka, masih ada beberapa pakar lainnya seperti Armand V. Feigenbaum (yang terkenal dengan konsep TQC atau *total quality control* dan sejumlah pakar-pakar Jepang. Diantaranya Shiego Shingo, Taiichi Onho (pelopor *Just-In-Time* / JIT), dan Kaoru Ishikawa (pemrakarsa *Quality Control Circle* (QCC)), *Company Wide Quality Control* (CWOC), serta Ishikawa Cause Effect Diagram).³⁴

5. Prinsip dan Unsur *Total Quality Management* (TQM)

Pendapat Hensler dan Brunell, ada empat prinsip primer pada *Total Quality Management* (TQM).³⁵ empat prinsip antara lain:

³⁴ M. N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2010) hlm, 31

³⁵ Tjiptono dan Anastasia, *Total Quality Management*, hlm, 13

a. Kepuasan Pelanggan

Di Total Quality Management (TQM) kebutuhan pelanggan diusahakan agar dipuaskan di semua aspek, berupa harga, keamanan, serta ketetapan waktu. disebabkan semua aktivitas perusahaan dapat dikoordinasikan agar memuaskan para pelanggan.

b. Respek terhadap semua pelanggan

Karyawan adalah sumber daya organisasi yang paling bernilai. disebabkan semua karyawan di organisasi dianggap bernilai, karena semua karyawan di organisasi diperlakukan secara baik serta memberikan kesempatan bisa terlihat serta berpartisipasi di kelompok pengambilan keputusan.

c. Manajemen sesuai fakta

Artinya bahwa semua keputusan selalu sesuai dengan data. Adapun dua konsep yang berhubungan dengan ini. *Pertama*, prioritas adalah sebuah konsep bahwa pemelihara tidak bisa dilaksanakan di segala aspek secara bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Konsep *kedua*, variasi ataupun variabilitas kinerja manusia.

d. Perbaikan bersinambungan

Agar dapat sukses, setiap perusahaan perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan bersinambungan. Konsep yang berlaku di sini adalah siklus pdca (*plann-do-check-*

act), yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

Adapun unsur pertama *Total Quality Management* (TQM). adalah:

a. Fokus pada pelanggan

Di *Total Quality Management* (TQM), cukup pelanggan internal ataupun pelanggan eksternal adalah driver. Pelanggan eksternal menetapkan kualitas ataupun jasa yang diberikan pada mereka, adapun pelanggan internal berperan besar untuk menetapkan kualitas manusia, kegiatan serta lingkungan yang berhubungan dalam produk maupun jasa.

b. Obsesi terhadap kualitas

Dapat berarti bahwa seluruh karyawan pada setiap tahap berusaha melakukan semua aspek pekerjaannya sesuai perspektif “Bagaimana kita dapat melakukannya dengan lebih baik?” Bila sebuah organisasi terobsesi dengan kualitas, akan berlaku prinsip “*good enough is never good enough*”.

c. Pendekatan ilmiah

Pendekatan ilmiah perlu dibutuhkan untuk penerapan. *Total Quality Management* (TQM), terpenting dalam mendesain pekerjaan untuk kegiatan pengambilan keputusan serta pemecahan masalah yang berhubungan pada pekerjaan yang didesain tersebut.

Hal ini, data dibutuhkan serta di gunakan untuk menyusun acuan dugam memantau prestasi, serta melakukan perbaikan.

d. Komitmen jangka panjang

Komitmen jangka panjang sangat krusial digunakan menghadapi perubahan budaya dan menerapkan *Total Quality Management* (TQM) bisa sesuai dengan yang diinginkan.

e. Kerjasama tim (*teamwork*)

Kerjasama tim, kemitraan serta korelasi dijalin dibina, baik dengan karyawan perusahaan ataupun pemasok, dan lembaga-lembaga pemerintahan, maupun masyarakat sekeliling.

f. Perbaikan sistem secara bersinambungan

Semua produk maupun jasa didapatkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam sebuah sistem. Disebabkan oleh sistem yang ada harus dipelihara dengan sangat hati-hati supaya kualitas yang didapatkan bisa menaikkan.

g. Pendidikan dan Pelatihan

Pentingnya pendidikan dan pelatihan tidak dapat dilebih-lebihkan. setiap orang di dukung dan di dorong berkewajiban untuk terus belajar. Dengan hal ini, prinsip belajar adalah suatu proses tahap akhir dan tanpa acuan batasan usia. Setiap orang di perusahaan dapat meningkatkan pengetahuan teknis dan keterampilan profesional mereka dengan belajar.

h. Kebebasan yang terkendali

Keterlibatan serta pemberdayaan karyawan di pengambilan keputusan serta pemecahan masalah ialah unsur yang sangat krusial di Total Quality Management (Tqm). Oleh karena itu unsur ini bisa menaikkan rasa mempunyai serta tanggung jawab karyawan pada kepuasan yang sudah ditetapkan. Berikut ini unsur ini bisa memperluas wawasan serta pandangan di sebuah kepuasan yang ditetapkan. Karena ada begitu banyak yang ikut.

i. Kesatuan Tujuan

Dalam Total Quality Management (TQM) bisa digunakan dengan efektif pada perusahaan memiliki kesatuan tujuan. Dengan ini semua usaha dapat diserahkan di tujuan awal.

j. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Dengan ikut karyawan akan membahawa dua manfaat prima. Pertama, bisa menaikkan kemungkinan hasil keputusan yang bagus, rencana yang lebih efektif, maupun pemeliharaan yang lebih efektif dan meliputi pandangan serta pemikiran dari pihak-pihak yang berkaitan pada suasana kerja. Kedua, keterlibatan karyawan bisa meningkatkan rasa memiliki serta tanggung jawab pada keputusan dan melibatkan orang-orang yang melaksanakannya.

6. Tujuan *Total Quality Management* (TQM)

Total Quality Management (TQM) ataupun manajemen mutu total dikemukakan di bagian swasta maupun lembaga pemerintahan mempunyai tujuan, sebagai berikut:³⁶

1. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi

Menurut Handoko dalam Lasa, efisiensi merupakan kemampuan dalam menyelesaikan tugas dengan tepat. Oleh karena itu, yang didapatkan akan lebih besar daripada masukan (uang, tenaga, mesin, waktu) dapat digunakan. Efektivitas merupakan kemampuan dalam mencari pekerjaan maupun metode yang baik dalam memperoleh tujuan. Sebab itu, jika efisiensi dan efektivitas bisa meningkatkan, jika bisa peningkatan mutu di sebuah organisasi/lembaga.

2. Meningkatkan Kualitas Produk

Manajemen berusaha meningkatkan mutu semua elemen yang terdapat di sebuah organisasi, berupa sumber daya manusia, mesin, administrasi, dan sistem kerja, maupun lingkungan kerja lainnya. Adanya peningkatan ini didapatkan agar produk yang diperoleh dapat peningkatan, dari segi kualitas atau kuantitasnya.

3. Memuaskan Pelanggan

Dalam bermacam sistem terkini, pelanggan menjadi perhatian serta target utama sebuah produk (barang serta jasa). Pelanggan ikut

³⁶ Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan*, hlm, 26

memilih mutu atau tidak sebuah produk. Sebabkan dibutuhkan melaksanakan studi serta penelitian berkelanjutan mengenai sikap, perilaku serta hasrat pelanggan bisa mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan sebuah produk.

4. Meningkatkan Pangsa Pasar

Jika mutu sebuah produk menaik, agar dapat menarik perhatian konsumen serta bisa mengalami menaikkan pangsa pasar.

5. Peningkatan Komunikasi dan Moral dalam berorganisasi

Selain itu, usaha peningkatan manajemen mutu ini dapat meningkatkan komunikasi serta moral di organisasi. Komunikasi mempunyai peran penting pada alur organisasi/lembaga, karena ini akan menentukan kegiatan pengambilan keputusan, pengiriman perintah, permintaan dari atas ke bawah serta lainnya.

7. Elemen-Elemen *Total Quality Management* (TQM)

Implementasi Total Quality Management (TQM) ataupun manajemen mutu total membutuhkan elemen-elemen sebagai organisasi berkualitas, kerja tim, kepemimpinan yang tepat.³⁷ Beberapa diuraikan antara lain:

a. Organisasi yang berkualitas

Organisasi tidak hanya sekedar kumpulan orang yang melakukan program dalam mendapatkan tujuan bersama dengan

³⁷ Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan*, hlm, 27

memperlihatkan pelayanan di pelanggan/customer. Mutu sebuah organisasi lembaga bisa diketahui dengan bermacam indikator, sebagai berikut:

1) Struktur yang profesional

Struktur kinerja organisasi besar berpengaruh, karena di struktur sudah dibuat dengan jelas mengenai tugas, wewenang serta hak masing-masing elemen organisasi. Struktur proposional merupakan struktur juga mementingkan fungsional, tidak terpancang pada hierarkhis yang kadang-kadang kaku. Sebab setiap elemen dalam struktur ini saling membantu tidak perlu menunggu komando dari atasan pendapat garis hierarkhis. Struktur fungsional akan lebih mempermudah tugas-tugas keorganisasian

2) Mementingkan kerja tim

Kerja individu tidak mampu memperoleh produk yang berkualitas. Karena adanya kerja tim cukup bagus, didapatkan agar bisa menaikkan produktivitas. Dikeranakan pada kerja tim semua unsur dapat saling membantu, melengkapi, serta mempunyai kemampuan bersama dalam mengatasi masalah.

3) Pemahaman visi, misi dan tujuan

Semua elemen organisasi adalah struktur integral di sebuah organisasi induk dengan bersama-sama maupun mandiri akan melakukan serangkaian kegiatan agar visi maupun misi

organisasi di program yang mereka laksanakan itu mengarahkan ke tujuan yang sama.

4) Satuan Komando

Dengan menyatukan fokus program yang dibutuhkan kesatuan komando, pada tingkatan manajemen bawah, menengah, serta atas. Diharapkan agar terbentuk kesatuan komando ini bisa menjaga kesatuan serta perlindungan sistem kerja.

5) Evaluasi Kerja

Adanya evaluasi secara objektif terhadap kinerja organisasi dapat ditemukan kekurangan serta keberhasilan yang sudah diperoleh. Dengan mengamati kekurangan ini bisa di pelihara dengan prosedur yang dianggap relevan bisa menghambat perjalanan organisasi.

d. Kepemimpinan yang sesuai

Efektif ataupun tidaknya kepemimpinan seseorang dilihat dari efektivitas kerja sama di sebuah organisasi yang dipimpinnya dan bernilai karya semua komponen tersebut. Pendapat Lumbatoruan di Lasa, seorang pemimpin dianggap berhasil, apabila mampu, antara berikut::

- 1) Memotivasi bawahan bisa bekerja sama dengannya
- 2) Mengendalikan situasi
- 3) Mempunyai tanggung jawab
- 4) Memanggung tanggung jawab

- 5) Bersikap adil kepada semua karyawan
 - 6) Menumbuhkan rasa percaya diri serta kebanggan bawahan pada pekerjaan mereka.
- e. Kerjasama Tim

Menurut Siregar pada Lasa, Tim adalah sekelompok orang-orang yang diharapkan dapat bekerja sama dalam menuntaskan sebuah program ataupun kegiatan. Kerjasama tim akan sangat mempengaruhi keberhasilan serta kualitas sebuah organisasi. Disebabkan, kerja sama yang baik, sebuah tim diperlukan bisa memperoleh kepercayaan, memperbaiki komunikasi, serta mengembangkan individu.

8. Manfaat *Total Quality Management* (TQM)

Total Quality Management (TQM) sangat bernilai di pelanggan, institusi, atau untuk organisasi. Adapun manfaat dari TQM pada pelanggan yaitu:³⁸

1. Sedikit maupun tidak mempunyai masalah di produk atau pelayanan
2. Kepedulian dengan pelanggan lebih baik dan pelanggan lebih diperhatikan
3. Kepuasan pelanggan sudah terjamin

berikutnya, manfaat TQM bagi organisasi yaitu:

1. Terdapat perubahan kualitas produk serta pelayanan
2. Staf lebih termotivasi

³⁸ Yundri, *Total Quality Management (Manajemen Mutu Terpadu)*, Jurnal Potensiavoal 13 Edisi I (Januari – Juni 2014), hlm, 101

3. Produktivitas meningkat
4. Biaya turun
5. Produk cacat berkurang
6. Permasalahan bisa diselesaikan dengan cepat.

Dan manfaat lain dari implementasi TQM juga bisa dirasakan pada institusi yang akan datang ialah:

1. Membangun institusi dengan pemimpin (*leader*) serta tidak hanya mengikuti (*follower*).
2. Membangun institusi lebih sensitif pada pemustaka.
3. Membangun institusi sudah siap serta dengan cepat beradaptasi pada perubahan
4. Hubungan ke lain dengan cepat.

B. Tinjauan Tentang Strategi

1. Pengertian Strategi

Menurut Tjiptono istilah strategi berasal dari bahasa Yunani yaitu *strategia* yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi seorang jenderal. Strategi juga bisa diartikan suatu rencana untuk pembagian dan penggunaan kekuatan militer pada daerah-daerah tertentu untuk mencapai tujuan tertentu.³⁹

Sedangkan pendapat David Hunger dan Thomas L. Wheelen, strategi merupakan serangkaian keputusan serta tindakan manajerial yang menentukan kinerja organisasi di jangka panjang. Manajemen strategi berupa pengamatan

³⁹ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran.....*, hlm. 3

lingkungan, perumusan strategi (perencanaan strategis ataupun perencanaan jangka panjang), implementasi strategi serta evaluasi maupun pengendalian.⁴⁰

Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa strategi merupakan serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang dibuat oleh manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut.

Strategi yang baik akan memberikan gambaran tindakan utama dan pola keputusan yang akan dipilih dalam mewujudkan tujuan organisasi. Strategi juga sebagai perumusan visi dan misi suatu organisasi. Pelayanan bagi publik yang baik adalah dambaan bagi setiap orang, pelayanan publik diupayakan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang baik juga dikaitkan dengan jasa layanan yang dilaksanakan oleh instansi dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pihak pelanggan.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Sallis bahwa, strategi harus sesuai dengan kelompok-kelompok pelanggan serta harapan mereka yang bervariasi, selanjutnya adalah dengan mengembangkan instansi pada pencapaian visi dan misinya.⁴¹

Tahap-tahap Strategi yaitu :

1) Perumusan

Tahap pertama dari perumusan strategi yang meliputi analisis lingkungan intern maupun ekstern merupakan penetapan visi dan misi,

⁴⁰ David Hunger dan Thomas L. Wheelen, *Manajemen Strategi*....., hlm. 10

⁴¹ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education* , Terj Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi, (Yogyakarta : IRCiSod, 2006), hlm. 214

perencanaan serta tujuan strategi. Perumusan strategi adalah proses penyusunan langkah-langkah ke depan dimaksudkan agar membangun visi dan misinya, adalah tujuan strategi dan merancang strategi untuk memperoleh tujuan tersebut pada rangka menyediakan customer value terbagus. Seorang pemimpin harus melakukan beberapa langkah, antara lain:

- a) Identifikasi lingkungan agar bisa dimasuki oleh pemimpin. Menentukan misi agar memperoleh visi yang diinginkan di lingkungan tersebut.
- b) Melakukan pengamatan lingkungan intern serta ekstern dalam ketinggian kekuatan, kelemahan, serta peluang maupun ancaman yang akan dihadapi.
- c) Menentukan tujuan serta target.

Pada tahapan strategi di atas, seorang pemimpin harus membentuk dari awal visi agar di masa depan sesuai dengan sekitar dipilih serta misi dapat segera dijalankan ataupun dilakukan saat ini dalam memperoleh cita-cita tersebut.

2) Pelaksanaan

Sesudah tahap perumusan strategi diselesaikan maka selanjutnya adalah tahap krusial pada sebuah strategi perusahaan adalah mengenai pelaksanaan strategi.

Pelaksanaan strategi merupakan program yang di mana strategi serta kebijaksanaan di proses dengan pembentukan struktur, pengembangan program, budget serta tahap pelaksanaan. Pelaksanaan strategi ialah tahap yang paling susah dalam pelaksanaan strategi mengingat sering muncul faktor

yang bisa berdampak pada kegiatan di lapangan serta bisa tidak sesuai dengan apa yang di pikirkan diawal. Strategi dapat dicapai dengan dukungan organisasi yang mumpuni adanya seorang pemimpin yang solid, alokasi sumber daya yang sedang, kebijaksanaan yang bagus, budaya, situasi serta kondisi dalam memperoleh kegiatan strategi.⁴²

C. Pelayanan Perpustakaan

Berdasarkan secara umum, pelayanan merupakan program yang dibuatkan pada organisasi maupun perorangan terhadap konsumen (*consumer*) ataupun yang dilayani, baik bersifat tidak berwujud serta tidak bisa dimiliki. Hal tersebut sebanding pada pandangan Norman, dikutip di Sutopo dan Andi Suryanto tentang karakteristik pelayanan. *Pertama*, pelayanan memiliki arti tidak bisa diraba. merupakan pelayanan sangat bertolak belakang dengan barang jadi. *Kedua*, pelayanan terdiri atas kemauan nyata adalah pengaruh yang sifatnya ialah tindakan sosial. *Ketiga*, produksi atau konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan nyata. Pada umumnya kejadiannya bersamaan serta terjadi di tempat yang sama.

Perpustakaan pelayanan merupakan sebuah usaha yang dilakukan oleh pustakawan obiar bahan-bahan rujukan bisa dimanfaatkan serta diperdagunakan secara optimal oleh para pemakai perpustakaan (atau pembaca). Maka perpustakaan bisa mengoperasional semua fungsi-fungsinya

⁴² Bambang Hariadi, *Strategi Manajemen*, (Malang : Bayumedia Publishing, 2005), hlm. 5-6

dengan mudah.⁴³ Herlina berpendapat, menjalarkan bahwa layanan perpustakaan merupakan memberikan informasi pada pemustaka perpustakaan serta menyediakan seluruh sarana penelusuran informasi yang ada di perpustakaan yang menunjukkan keberadaan informasi tersebut.⁴⁴

Sutomo berpendapat bahwa layanan perpustakaan ialah suatu kegiatan utama dalam perpustakaan yang di mana layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berkaitan dengan masyarakat dan sekaligus tolak ukur pencapaian perpustakaan.⁴⁵ Dalam setiap pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan yang memberikan layanan yang baik, yang sebagaimana diinginkan oleh pemakai dalam menyampaikan informasi.

Mutu atau kualitas perpustakaan belum bisa dirumuskan secara tepat, oleh sebab itu, rumusan sangat tergantung dari berbagai luas sudut pandang agar dapat dicapai serta siapa yang mau merumuskan, pada dasarnya mutu perpustakaan disimpulkan sebagai tahap terakhir dari program pencapaian dilaksanakan dengan serangkaian kegiatan serta banyak pihak yang ikut.

Susunan tahap pencapaian mutu perpustakaan bisa diperluaskan pada tiga hal, sebagai berikut: *pertama*, input perpustakaan; mencakup kecakapan pustakawan, pengelola maupun kepala perpustakaan, staf layanan serta administrasi. *Kedua*, kegiatan serta konteks; program pencapaian mutu perpustakaan dengan layanan, koleksi, efektif serta efisiensi pada kegiatan penelusuran pada informasi, dan dukungan dari lembaga serta masyarakat.

⁴³ Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, (Yogyakarta : Diva Press, 2012) hlm, 241

⁴⁴ Herlina, *Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan*, (Palembang : Noer Fikri Offset, 2013) hlm, 118

⁴⁵ Sutarno, *Manajemen Perpustakaan (2nd ed)*, Sagung Seto 2006

Ketiga, outcomer perpustakaan layanan utama, memuaskan serta koleksi yang bernilai dan perlu dukung pada kegiatan pembelajaran civitas akademiknya. Berdasarkan garis besar, keseluruhan unsur ini saling berhubungan serta ketergantungan antara satu dengan lainnya.

Kualitas pelayanan pada organisasi dapat dilihat dari berbagai indikator. Pendapat Zethaml, Parasuraman dan Berry, ada sepuluh indikator kinerja layanan, berikut:

1. Ketampakan fisik (*Tangible*)
2. Reliabilitas (*Reliability*)
3. Responsivitas (*Responsiveness*)
4. Kompetensi (*Competence*)
5. Kesopanan (*Courtesy*)
6. Kredibilitas (*Credibility*)
7. Keamanan (*Security*)
8. Akses (*Access*)
9. Komunikasi (*Communication*)
10. Definisi (*Understanding the customer*)⁴⁶

D. Implementasi *Total Quality Management* (TQM) pada Perpustakaan

Untuk terpenuhi kebutuhan masyarakat dibutuhkan informasi yang fleksibel serta cepat didapatkan. Cepat didapatkan adalah tidak jauh dari tempat tinggal contoh perpustakaan. Perpustakaan memegang peran utama

⁴⁶ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta : Pustaka Belajar, 2005) hlm, 182

dalam menyediakan serta memberikan informasi kepada pengguna disekitarnya. Perpustakaan adalah sebuah gedung maupun ruangan bisa menyimpan bermacam koleksi tercetak adapun non cetak serta tidak dapat diperjual belikan.⁴⁷

Menurut pendapat Herlina, tujuan dari sebuah perpustakaan umum adalah memberikan kesempatan untuk masyarakat agar bisa membaca bahan rujukan penyedia informasi sangat tepat, mudah serta murah, membantu masyarakat berbagai kemampuan yang diperoleh. Yang terdapat pada perpustakaan umum ialah perpustakaan wilayah maupun perpustakaan daerah baik di provinsi maupun di desa.⁴⁸

Di sebuah organisasi agar memiliki struktur strategi untuk visi dan misi dan sasaran pada sebuah perpustakaan bisa diperoleh secara penuh. Menurut Kotler, perencanaan strategi sebuah kegiatan yang bisa membuat serta memelihara strategi yang tepat dengan target dan kemampuan organisasi serta peluang yang berubah-ubah. Perencanaan strategi tergantung di pendefinisian visi dan misi perusahaan yang tepat, penetapan tujuan perusahaan, perancangan portofolio bisnis yang bagus, serta pengkoordinasian strategi yang fungsional.⁴⁹

Pendapat Nur Zjulla pada jumlahnya, Pandangan yang dikemukakan di Juran sering dikenal sebagai bapak *Trilogy Juran*, tentang

⁴⁷ Herlina, *Manajemen Perpustakaan (Pendekatan teori dan praktik)*, (Palembang : Grafika Telindo Press, 2009) hlm, 1

⁴⁸ Herlina, *Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Palembang : IAIN Raden Fatah, 2010) hlm, 25

⁴⁹ Dedek Kumara, *Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kota Tangerang Selatan*, *Journal of Government and civil Society* Vol. 2, No 1, (April 2018), hlm, 67

ada beberapa unsur yang harus diperhatikan di implementasi TQM pada perpustakaan, antara lain:⁵⁰

a. Perencanaan Kualitas (*Quality Planning*)

Perencanaan kualitas melalui pengembangan layanan, sistem dan proses yang dibutuhkan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, langkah-langkah yang dibutuhkan adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi dan menentukan pelanggan/pengguna
2. Merencanakan produk layanan yang sifat-sifatnya sesuai dengan kebutuhan pelanggan
3. Menjabarkan seluruh proses dalam sistem yang ditentukan menjadi kegiatan-kegiatan dan langkah-langkah operasional

b. Pengendalian Mutu (*Quality Control*)

Pengendalian kualitas dalam perpustakaan mencakup langkah-langkah sebagai berikut:⁵¹

1. Mengukur kinerja terkini
2. Interpensi antara tujuan dan kinerja
3. Melakukan tindakan jika terdapat perbedaan/penyimpangan

c. Perbaikan Mutu (*Quality Improvement*)

Suatu kegiatan yang di mana mekanisme sudah mapan dipertahankan sehingga mutu bisa dicapai secara terus menerus/berkelanjutan. Ada langkah-langkah yang bisa dilakukan antara lain, yaitu:

⁵⁰ Nur Zjulla, *Implementasi Total Quality Management Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Perpustakaan Tinggi*, hlm, 103

⁵¹ Nur Zjulla, *Implementasi Total Quality Management.....*, hlm. 105

1. Organisasi pengguna serta kebutuhannya. Bisa memperoleh layanan serta kinerja yang berkualitas, perpustakaan hendaknya berorientasi dalam kebutuhan serta kepuasan penggunanya. Sebagian besar layanan perpustakaan serta informasi dipisahkan menjadi dua bagian adalah, pengguna eksternal serta internal.
2. Mengidentifikasi bagian-bagian yang membutuhkan pemeliharaan serta melaksanakan tahap pemeliharaan contoh di teknis pengolahan, sirkulasi, referensi, serta lainnya.
3. Diagnosa sebab-akibat. Mendyagnosa kesalahan ataupun masalah dalam menentukan sumber kejadian utama, memberikan solusi serta melaksanakan pengendalian. Kepala perpustakaan harus lebih interaktif serta proaktif d semua hal yang terjadi di pada perpustakaan.
4. Pembentukan *team work* baik untuk menjalankan pekerjaan rutin maupun tim yang dibentuk sebagai salah satu langkah agar mengatasi permasalahan yang muncul pada sebuah tim adalah bertanggung jawab untuk menuntaskan semua tugas yang dibebankan.
5. Melakukan perbaikan layanan, seperti sirkulasi, referensi, jasa informasi, serta lainnya.
6. Agen perubahan. Kepala perpustakaan hendaknya mempunyai relasi ataupun konsultan dalam memelihara kinerja kualitas layanan pada

perpustakaan dapat menjadi peprustakaan yang prestasi, berkualitas serta menjadi *learning and research center*.

Dapat memberikan keberhasilan pada implementasikan TQM sebetulnya ada langkah-langkah yang harus diperhatikan dengan berurutan serta disiplin. Langkah-langkah tersebut antara lain:

1. Tanamkan satu falsafah kualitas
2. Manajemen akan membimbing serta menunjukkan kepemimpinan yang berkualitas
3. Jika ada perlukan perubahan ataupun modifikasi terhadap system yang ada, dapat kondusif dengan tujuan total *quality*
4. Didikan, latih serta berdayakan (*empower*) semua karyawan.⁵²

⁵² Soewarso Hardjosoedarmo, *Total Quality Management*, (Yogyakarta : Andi, 2002) hlm, 42

BAB III
GAMBARAN UMUM DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN MUSI BANYUASI

**A. Sejarah Singkat Berdirinya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Kabupaten Musi Banyuasin**

Gagasan untuk mendirikan perpustakaan dirancang pada zaman pemerintahan bupati Nazom Nurhawi, perintis gagasan tersebut ialah Bapak Taufik, Bapak Vanharudin, SmHK yang memperoleh ide baru adalah pemisah perpustakaan dari kantor organisasi tatalaksana. Tahun 1996 adalah perwujudan dari cita-cita yang lama sudah dirintis ialah terwujud serta terbentuknya kantor perpustakaan daerah melalui kegiatan tugas serta fungsi kantor perpustakaan umum daerah agar bisa melaksanakan kegiatan.

Bupati Musi Banyuasin resmi melantik Drs. Ima Soenopo menjadi kepala kantor perpustakaan daerah serta telah menjalankan tugas yang belum diperoleh di kepemimpinan Vanharuddin, SmHk, pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin Memberikan bantuan satu unit mobil operasional.

Perpustakaan adalah pelestari bahan rujukan. Salah satu fungsi perpustakaan merupakan sebuah sumber informasi ilmu pengetahuan, teknologi serta kebudayaan, merupakan budaya bangsa adalah hasil

cipta, karya serta karsa manusia itu akan disimpan, dilestarikan serta dipergunakan pada Perpustakaan Umum.⁵³

Di Kabupaten Musi Banyuasin memiliki Perpustakaan Umum yang terbentuk sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Nomor 9 Tahun 2016 mengenai Pembentukan serta susunan Perangkat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin serta Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 70 Tahun 2016 mengenai susunan Organisasi, penjelasan tentang Tugas serta Fungsi, jadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin memiliki tugas pokok membantu Bupati merumuskan serta menjalankan kebijakan daerah di bidang perpustakaan dan kearsipan.

Berikutnya agar melakukan tugas tersebut, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin memiliki fungsi adalah:

- a. Perumusan kebijakan teknis pada bidang perpustakaan dan kearsipan berdasarkan peraturan perundang-undangan serta kebijakan yang ditentukan oleh Bupati.
- b. Pengelola bahan perpustakaan dan melaksanakan pelayanan umum pada bidang perpustakaan
- c. Pengembangan minat baca masyarakat
- d. Pelaksanaan pembinaan pada instansi/lembaga berhubungan dengan penyelenggaraan pada lingkungan kabupaten

⁵³ Sumber Dokumen Kasubag Umum dan Kepegawaian, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin.

- e. Pengembangan kerjasama serta teknologi informasi pada bidang perpustakaan dan kearsipan
- f. Pembinaan pengelola arsip pada perangkat daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan dan perseorangan
- g. Pelaksanaan penyelamatan dan pelestarian arsip vital serta arsip terjaga sebuah arsip nasional yang ada di daerah
- h. Pemberian layanan serta pemanfaatan arsip statis
- i. Penyelenggaraan pembinaan serta pelayanan teknis maupun administratif secara modern, yaitu pengelolaan urusan administrasi umum, perlengkapan, kepegawaian, keuangan, humas, perencanaan, pelaporan, serta evaluasi pada lingkungan dinas
- j. Pembinaan serta pengembangan karier karyawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
- k. Pelaksanaan tugas sebagai pengguna anggaran/pengguna barang
- l. Pelaksanaan tugas lain yang didapatkan dari atasan berdasarkan dengan lingkup tugasnya

B. Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin

a. Visi

“Terwujudnya masyarakat cerdas melalui gemar membaca dengan memberdayakan perpustakaan dan sadar arsip serta tertatanya arsip sebagai memori daerah”

b. Misi

- 1) Peningkatan Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan
- 2) Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia
- 3) Peningkatan Pengelolaan Perpustakaan dan Arsip Daerah

C. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin

Susunan organisasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin terdiri dari:

- a. Kepala dinas
- b. Sekretaris
- c. Sub bagian umum maupun kepegawaian
- d. Sub bagian keuangan ataupun aset
- e. Sub bagian perencanaan, pelaporan, serta evaluasi
- f. Bidang pengembangan, pengolahan serta konservasi bahan rujukan
 - 1) Seksi pengembangan koleksi
 - 2) Seksi pengolahan bahan pustaka

- 3) Seksi konservasi bahan pustaka
- g. Bidang layanan, alih media maupun otomasi
 - 1) Seksi layanan kerjasama perpustakaan
 - 2) Seksi alih media
 - 3) Seksi otomasi perpustakaan
- h. Bidang pengembangan perpustakaan serta pembudayaan senang membaca
 - 1) Seksi pembinaan serta pengembangan tenaga perpustakaan
 - 2) Seksi pengembangan serta pengembangan tenaga perpustakaan
 - 3) Seksi pengembangan pembudayaan kesenang membaca
- i. Bidang pembinaan kearsipan
 - 1) Seksi pembinaan kearsipan perangkat daerah
 - 2) Seksi pembinaan kearsipan perusahaan, ormas ataupun orpol, serta masyarakat
 - 3) Seksi pembinaan sumber daya manusia kearsipan
- j. Bidang pengolahan arsip
 - 1) Seksi pengolahan arsip dinamis
 - 2) Seksi pengolahan arsip statis
 - 3) Seksi layanan serta pemanfaatan kearsipan

D. Pegawai

Total pegawai yang bekerja di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin adalah 64 karyawan, terdiri atas 39 PNS serta 25 anggota

honorar. PNS memiliki komposisi yang sesuai dengan kualifikasi antara lain :

- a. SLTA 11 Orang
- b. Diploma 3 Orang
- c. Strata 1 (S1) 17 Orang
- d. Strata 2 (S2) 8 Orang

E. Gedung, Ruang dan Perlengkapan

Bangunan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin dibangun di atas tanah seluas 7000 m² untuk dua lantai yang luas bangunan 1140 m² posisi di Jalan Kolonel Wahid Udin Kelurahan Serasan Jaya Telpn: (0714) 321964 Sekayu, Kode Pos 30711. Maupun fasilitas lain yang diperoleh ialah:

- a. Perpustakaan keliling
- b. Layanan hostpot/wifi
- c. Ruang baca dewasa
- d. Ruang referensi
- e. Ruang kearsipan
- f. Taman baca perpustakaan

F. Koleksi Bahan Pustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin

Berikut jumlah judul serta ekspender koleksi bahan rujukan yang diperoleh yaitu:

Tabel 1
Daftar Jumlah Judul serta Eksemplar Koleksi Bahan Rujukan 2007-2017

Tahun	Judul	Eksemplar
2007	890	5.972
2008	1.530	9.172
2009	2.350	13.272

2010	2.683	14.271
2011	2.793	15.021
2012	3.188	18.273
2013	3.714	22.529
2014	4.818	26.889
2015	4.818	26.889
2016	4.818	26.889
2017	5.633	27.067

Tabel 2
Daftar Jenis serta Jumlah Koleksi

Jenis Koleks	Jumlah	
	Judul	Eksemplar
Fiksi	294	294
Non Fiksi	3.760	16.826
Koleksi Anak	1.299	9.004
Koleksi Referensi Buku	277	940
Surat Kabar	-	-
Peta/Atlas	2	2
Globe	1	1
Jumlah	5.633	27.067

Tabel 3
Daftar Jumlah Koleksi Bahan Rujukan Non Fiksi

No	Subjek dan Klasifikasi	Jumlah Judul
1	Karya Umum (000 – 099)	385
2	Ilmu Filsafat (100 – 199)	150
3	Agama (200 – 299)	483

4	Ilmu-Ilmu Sosial (300 – 399)	380
5	Bahasa (400 – 499)	120
6	Ilmu-Ilmu Murni (500 – 599)	1.390
7	Teknologi (Ilmu Terapan) (600 – 699)	282
8	Kesenian dan Rekreasi (700 – 799)	130
9	Kesusastraan (800 – 899)	121
10	Sejarah dan Geografi	213
	Total	3.760

G. Pengadaan Koleksi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin mendapatkan pengembangan serta pengadaan koleksi dengan berikut:

- a. Pengadaan tahunan dengan Anggaran Pendapatan Negara (APBN)
- b. Pengadaan berupa pembelian dilaksanakan sekali dalam setahun.
Maupun kebijakan pengembangan koleksi dilaksanakan melalui cara seleksi yaitu pemilihan bahan rujukan berdasarkan dengan kebutuhan pemustaka serta bisa melihat koleksi yang masih sedikit diperoleh.
- c. Pengadaan dengan hadiah baik dari Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (PNRI) ataupun dari bermacam dari instansi lainnya, Perpustakaan menerima koleksi apapun yang disumbangkan, beberapa koleksi bahan rujukan yang disumbangkan berdasarkan dengan yang

dibutuhkan, adapun koleksi yang disumbangkan adalah koleksi lama serta tidak berdasarkan dengan kebutuhan pemustaka.⁵⁴

H. Anggaran

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin adalah salah satu yang akan menjadi urusan wajib pemerintah, dalam menjalankan perpustakaan agar memenuhi standar perpustakaan pasti diperlukan biaya/anggaran. Anggaran merupakan faktor penting di kegiatan perkembangan sebuah perpustakaan.

Sumber dana di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin berasal dari dana APBD melalui presentase yaitu:

- 1) Pengembangan koleksi 12%
- 2) Belanja lain-lain 88%

I. Layanan

Berapa layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin antara lain:

- a. Layanan Perpustakaan
 - 1) Layanan baca ditempat
 - 2) Layanan keanggotaan
 - 3) Layanan sirkulasi
 - 4) Layanan bercerita bagi anak
 - 5) Layanan referensi serta penelusuran informasi/literatur

⁵⁴ Wawancara pribadi dengan Reffin Irwantoni, S.IP, (Pustakawan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Kabupaten Musi Banyuasin), Sekayu

- 6) Layanan bimbingan maupun pendidikan pemustaka
 - 7) Layanan perpustakaan keliling
 - 8) Layanan pojok baca
- b. Layanan Kearsipan
- 1) Pembinaan kearsipan
 - 2) Pengelolaan kearsipan

J. Data Statistik Pelayanan

3.10 Data Statistik Pelayanan

Tabel 13
Laporan Statistik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuwasin Tahun 2017

NO	Bulan	Pengunjung	Peminjaman	Buku Dipinjam	Anggota	Buku Kembali	Pengembali	Buku Beredar
1	Januari	3610	885	2466	73	2466	855	2332
2	Februari	3689	980	2355	63	2355	980	2018
3	Maret	3692	800	2224	59	2224	800	1693
4	April	3706	1122	1455	97	1455	1122	2237
5	Mei	3759	846	1677	95	1677	846	1647
6	Juni	3096	941	1568	35	1568	941	1296
7	Juli	3807	873	1530	51	1530	873	1822
8	Agustus	3975	1031	1001	50	1001	1031	2160
9	September	3988	1389	1729	36	1729	1389	2046
10	Oktober	4987	1601	1651	47	1651	1601	1803
11	November	4100	1135	1206	53	1206	1135	2286
12	Desember	4655	1021	1365	61	1365	1021	3215
	Jumlah	47063	11624	20228	720	20228	12624	24555

K. Peraturan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin

a. Keanggotaan

- 1) Yang ingin menjadi anggota perpustakaan yaitu seluruh lapisan masyarakat tidak terkecuali.
- 2) Syarat-syarat untuk anggota perpustakaan:
 - a) Mengisi formulir/mengisi form pendaftaran anggota di komputer yang telah disiapkan.
 - b) Pendaftaran kartu anggota perpustakaan tanpa dikenakan biaya
 - c) Masa berlaku mahasiswa selama 5 tahun serta bisa diperpanjang bila sudah mencapai batas waktu perpanjang.
 - d) Apabila kartu anggota perpustakaan hilang, maka dapat memperoleh kartu anggota perpustakaan yang hilang wajib menyertakan surat keterangan hilang.

b. Kebijakan sirkulasi (aturan peminjaman buku/koleksi)

- 1) Yang berhak meminjam buku/ koleksi merupakan semua lapisan masyarakat tidak terkecuali yang sudah melaksanakan aktivasi keanggotaan perpustakaan.
- 2) Semua anggota yang akan meminjam bahan rujukan, wajib mempunyai serta membawa kartu anggota perpustakaan. Bagi pemustaka yang belum terdaftar menjadi anggota perpustakaan

hanya bisa membaca saja serta tidak bisa melaksanakan peminjaman buku.

- 3) Pengguna tidak diperkenankan melaksanakan transaksi peminjaman buku menggunakan kartu anggota perpustakaan orang lain.
- 4) Pemustaka bisa mengambil sendiri yang akan dipinjam ke rak buku (*open access*)
- 5) Buku yang akan dipinjam wajib diregistrasi kepada petugas melalui menunjukkan kartu anggota perpustakaan.
- 6) Semua anggota perpustakaan bisa meminjam koleksi, paling sedikit 3 (tiga) eksemplar pada satu kali masa peminjaman melalui ketentuan dilaporkan sebelum masa peminjaman pertama serta terakhir ataupun bila buku tersebut tidak ada yang memesan.
- 7) Jika pemustaka ingin memperpanjang masa peminjaman, maka buku serta kartu anggota perpustakaan harus dibawa bisa registrasi ulang kepada petugas.
- 8) Semua pemustaka yang terlambat mengembalikan buku, dikenakan denda sebesar Rp. 500,- perhari, dihitung sampai buku tersebut dikembalikan.
- 9) Jika buku yang dipinjam hilang wajib diganti berdasarkan aslinya serta edisi terbaru. Apabila buku barunya tidak tersedia/tidak diterbitkan lagi, dapat diganti dengan buku pengganti dengan subyek yang sama (atas persetujuan pustakawan). Alternatif

terakhir adalah mengganti biaya pembelian buku tersebut sesuai dengan harga tersebut.

c. Layanan Otomasi

- 1) Layanan login perpustakaan di komputer pengunjung
- 2) Layanan pendaftaran anggota perpustakaan

d. Tata tertib dan sanksi

Semua pengunjung yang akan menggunakan perpustakaan diharuskan, antara lain:

- 1) Membawa kartu identitas yang masih berlaku
- 2) Menyimpan tas, map, jaket, barang berharga lainnya pada locker/lemari yang tersedia, kecuali yang barang-barang berharga seperti dompet/uang, HP, laptop, emas serta barang berharga lainnya.
- 3) Bahan rujukan diambil sendiri ataupun diserahkan kepada petugas bersamaan dengan kartu anggota perpustakaan buat diregistrasi.
- 4) Diwajibkan menjaga keberhasilan, ketertiban, keindahan, ketenangan serta kenyamanan ruang perpustakaan.
- 5) Tidak dibenarkan merokok, makan maupun minum pada perpustakaan.
- 6) Tidak diperkenankan merubah, memindahkan serta mengganggu fasilitas yang ada.

L. Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin memiliki berapa layanan berupa layanan sirkulasi, referensi serta penelusuran literatur maupun yang lain-lain. Aturan waktu/jam layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin, sebagai:

a. Senin s/d Kamis pukul 07.30 s/d 12.00 WIB

- 1) Jam istirahat pukul 12.00 s/d 13.00 WIB
- 2) Tutup pukul 16.00 WIB

b. Jum'at pukul 09.00 s/d 11.30 WIB

- 1) Jam istirahat 11.30 s/d 13.30 WIB
- 2) Tutup pukul 16.30 WIB

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan mengenai hasil penelitian dan analisis data. Penelitian ini mengenai *Total Quality Management* (TQM) dalam kaitannya dengan pelayan Pojok Baca. Menurut Santoso dalam Tjiptono *Total Quality Management* (TQM) merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.⁵⁵ Adapun untuk menjawab penelitian ini, peneliti menggunakan teori dari Hensler dan Brunell mengenai prinsip - prinsip *Total Quality Management* (TQM) yaitu, kepuasan pelanggan (pemakai), kepuasan pemustaka di sini dinilai dari beberapa aspek yang ada di perpustakaan yang mencakup koleksi, staff perpustakaan, fasilitas dan layanan, respek terhadap orang, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan berkesinambungan. Goetsch dan Davis yaitu, fokus pada pelanggan, perpustakaan meningkatkan kualitas jasa pelayanan, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali.

Untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data adalah wawancara mendalam (*in-dept interview*), adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara serta informan maupun orang yang diwawancarai, dan tanpa menggunakan pedoman (*guide*)

⁵⁵ Tjiptono dan Anastasia, *Total Quality Management*, hlm. 4

wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.⁵⁶

A. Strategi Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin dalam Mengimplementasikan *Total Quality Management* (TQM)

1. Strategi Pelayanan dalam memberikan kepuasan terhadap pemustaka

Pada *Total Quality Management* (TQM) kepuasan pemustaka diusahakan bisa dipuaskan dari semua aspek, berupa di dalamnya harga, keamanan, serta ketepatan waktu, dikarenakan semua aktivitas perusahaan perlu dikoordinasi agar memuaskan pelanggan.⁵⁷

Dikaitkan dengan konteks perpustakaan, perpustakaan juga berorientasi pada kepuasan dan kebutuhan pemustaka. Di perpustakaan kepuasan dan kebutuhan pemustaka suatu hal yang sangat penting dan sangat diutamakan. Banyak cara untuk memenuhi kepuasan pemustaka yaitu dengan memenuhi segala aspek perpustakaan seperti koleksi, fasilitas dan layanan.

Sehubungan dengan hal itu Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin telah berusaha untuk memberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan pemustaka. Sebagaimana berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala perpustakaan yang bernama Yohanes Yubhar, realisasi strategi pelayanan yang dilakukan sebagai berikut:

“Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin dalam rangka meningkatkan minat baca masyarakat selain dengan kegiatan pembinaan, pengembangan dan layanan perpustakaan juga menjadikan perpustakaan sebagai pusat belajar dan berkegiatan, diantaranya pendirian pendidikan usia dini (PAUD), Bimbingan belajar, Pelatihan komputer, Sanggar tari, dan

⁵⁶ Burhan, Penelitian Kualitatif, hlm. 111

⁵⁷ Tjiptono dan Anastasia, *Total Quality Management*, hlm. 14

Taman pendidikan Al-Qur'an (TPA) serta mobil perpustakaan keliling, dimasa new normal adanya pandemi Covid-19 aktivitasnya masih menunggu arahan pemerintah akan tetapi layanan umum perpustakaan sudah mulai dengan memperhatikan protokol kesehatan, dengan adanya layanan tersebut diharapkan dapat memperkuat peran peran perpustakaan umum, perfoma individu meningkat sistem organisasi menjadi kuat sehingga berdampak membaiknya kualitas layanan perpustakaan dan juga pemanfaatannya bagi masyarakat, kami juga sudah punya bunda baca Kabupaten Musi Banyuasin yang juga ketua TPKK kabupaten Muba yang tentunya ada agenda kerja bersama DPK Muba dan stakeholder lainnya untuk menggerakkan minat dan budaya baca di kabupaten Muba dan tentunya yang paling utama adalah dukungan Bupati Musi Banyuasin yang berkomitmen sejak dicanangkannya Gerakan Muba Membaca”⁵⁸

Berdasarkan hal yang disampaikan Kepala Perpustakaan dan Pustakawan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin menjadikan kebutuhan dan kepuasan pemustaka dalam tolak ukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

Agar semua hal memenuhi kebutuhan dan kepuasan benar-benar terlaksana perlu adanya kegiatan yang dilakukan perpustakaan agar segala sesuatu yang direncanakan dapat benar-benar terwujud.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka mahasiswi STIER Sekayu yang bernama Siti Munawaroh mengenai pelayanan perpustakaan, melalui tanggapan responden tentang strategi pelayanan yang diterapkan:

“Iya, dibantu sehingga merasa tidak terlalu kesulitan dalam menemukan dan mendapatkan data yang kami perlukan baik untuk tugas kuliah maupun keperluan lainnya. Pustakawan selalu siap jika kami memerlukan bantuan dalam menemukan data dan informasi”⁵⁹

⁵⁸ Yohanes Yubhar, Kepala Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin, Sekayu : Wawancara, 2021

⁵⁹ Siti Munawaroh, Pemustaka Mahasiswa STIER Sekayu, Sekayu : Wawancara, 2021

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka mahasiswa STAIR Sekayu yang bernama Wijayanti mengenai pelayanan perpustakaan, pendapat responden mengenai penerapan strategi pelayanan:

“Pemustaka dibantu oleh pustakawan dalam menemukan data dan informasi, seperti saya secara pribadi yang sedang mengerjakan tugas akhir kuliah jadi merasa sedikit terbantu dengan ketersediaan pustakawan dalam membantu menemukan data dan informasi sehingga menjadi mudah dan tidak kesulitan”⁶⁰

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka mahasiswa Poltek Sekayu yang bernama Mei mengenai pelayanan perpustakaan, responden menyatakan tentang strategi pelayanan yang diterapkan:

“Untuk mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan, pemustaka memang selalu dibantu oleh pustakawan. Sehingga kami tidak merasa kesulitan sama sekali dalam menemukan informasi dan data”⁶¹

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka siswi SMKN 3 Model Sekayu yang bernama Sinta Wati mengenai pelayanan perpustakaan, pernyataan responden tentang pelayanan strategi yang diterapkan:

“Pustakawan selalu membantu setiap pemustaka dalam menemukan dan mencari setiap data dan informasi yang dibutuhkan, jadi kami sebagai pemustaka selalu diberi kemudahan dalam mencari semua yang kami butuhkan di sini”⁶²

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka siswa SMP Muhammadiyah 1 Sekayu yang bernama Rio Ardiansa mengenai pelayanan perpustakaan, gambaran responden mengenai penerapan strategi pelayanan yang dilakukan:

“Pelayanan pelanggan, pelayanan keluhan, pelayanan luar biasa di mana kami pemustaka selalu dibantu oleh pustakawan dalam mencari setiap

⁶⁰ Wijayanti, Pemustaka Mahasiswa STAIR Sekayu, Sekayu : Wawancara, 2021

⁶¹ Mei, Pemustaka Mahasiswa Poltek Sekayu, Sekayu : Wawancara, 2021

⁶² Sinta Wati, Pemustaka Siswa SMKN 3 Model Sekayu, Sekayu : Wawancara, 2021

informasi yang kami cari dan butuhkan. Pustakawan sangat membantu sekali dalam hal menemukan informasi setiap pemustaka”⁶³

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kegiatan yang dilakukan Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pemustaka yaitu dengan cara melengkap koleksi, fasilitas penunjang lainnya dan disiplin dari staff perpustakaan. Dan dari wawancara di atas tentang strategi mengimplementasikan *Total Quality Management* (TQM) dapat diambil kesimpulan, terutama dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan. Strategi yang diterapkan dan dilaksanakan sangatlah berguna karena dapat menambah motivasi juga dapat menambah minat kunjung di perpustakaan karena pemustaka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pustakawan dan dapat meningkatkan minat baca. Pengunjung yang datang di perpustakaan dapat menemukan informasi cepat dan tepat yang dibutuhkan oleh pemustaka, pengunjung perpustakaan selalu ingin berkunjung di perpustakaan karena diberikan pelayanan luar biasa oleh pengelola perpustakaan, pengunjung yang memiliki keterbatasan dalam mengenal angka, huruf dan simbol dapat mendapatkan pengetahuan karena atas dasar bimbingan belajar yang diberikan oleh pengelola perpustakaan.

Di lihat dari beberapa aspek strategi pelayanan dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan tentunya berorientasi dalam suatu kegiatan baik di dalam lingkungan perpustakaan tentunya. Yang akan dilaksanakan maupun yang sedang akan dilaksanakan. Berkaitan dengan kepuasan pemustaka Zeithaml dan Bitner

⁶³ Rio Ardiansa, Pemustaka Siswa SMP Muhammadiyah 1Sekayu, Sekayu : Wawancara, 2021

mendefinisikan kepuasan sebagai penilaian pelanggan terhadap produk atau jasa yang berhubungan dengan pemuasan kebutuhan dan harapan mereka, kepuasan konsumen biasanya dipengaruhi oleh faktor-faktor spesifik dari suatu produk atau jasa dan juga *perception of quality*.⁶⁴

Strategi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin, sebagai berikut:

- a. Menciptakan suasana membaca
- b. Menyelenggarakan berbagai program
- c. Mengadakan kerjasama dengan masyarakat
- d. Membangun jaringan kerja
- e. Mempromosikan perpustakaan

2. Pendekatan atau respek terhadap orang

Karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling berharga. Setiap orang di organisasi merupakan aset yang berharga. Semua orang di organisasi diperlakukan dengan baik, diberikan agar dapat terlihat serta bergabung pada pengambilan keputusan.⁶⁵

Staff perpustakaan merupakan objek yang sangat berperan penting pada pelaksanaan program perpustakaan dengan yang ada di dalam konteks perpustakaan. Oleh karena itu staff perpustakaan juga perlu diberi kesempatan berpartisipasi agar dapat membantu dan melaksanakan program-program dari Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin.

⁶⁴ Kris Setyaningsih dan Rumiati, *Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora, Jurnal Of Islamic Education Management*, Vol. 2 No. 2, (Desember 2016), hlm. 57

⁶⁵ Tjiptono dan Anatasia, *Total Quality Management*, hlm. 14

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin yang bernama Yohanes Yubhar, penjelasan tentang pendekatan yang diterapkan sebagai berikut:

“Agar terjalinnya suatu hubungan yang harmonis antar-pustakawan, juga harus dapat memperlakukan setiap pustakawan dengan baik. Sehingga antar-pustakawan bisa bersikap saling menghargai dan menghormati, bukan itu saja tentunya agar pustakawan dapat bertanggung jawab untuk semua hal yang dilakukan. Hubungan baik juga harus dibangun dengan para pemustaka, oleh sebab itu setiap pemustaka harus memiliki kemampuan dan kreativitas sendiri”⁶⁶

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka mahasiswa STIER Sekayu yang bernama Siti Munawaroh mengenai respek terhadap setiap orang, responden mengatakan bagaimana sistem pendekatan yang diterapkan:

“Selain siap membantu dalam menemukan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka, pustakawan juga selalu bersikap ramah dan respek jadi membuat kami merasa nyaman dan betah berlama-lama di perpustakaan baik mengerjakan tugas ataupun ada keperluan lain”⁶⁷

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka mahasiswa STAIR Sekayu yang bernama Wijayanti mengenai respek terhadap setiap orang, responden menerangkan tentang penerapan pendekatan yang dilakukan:

“Pustakawan ramah dan respek pada siapa saja, sesama rekan kerja dan juga kepada pemustaka. Dengan sikap yang ramah dan respek kepada pemustaka membuat kami merasa betah berada di perpustakaan bahkan menimbulkan rasa ingin berkunjung kembali”⁶⁸

⁶⁶ Yohanes Yubhar, Kepala Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin, Sekayu : Wawancara, 2021

⁶⁷ Siti Munawaroh, Pemustaka Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin (Mahasiswa STIER Sekayu), Sekayu : Wawancara, 2021

⁶⁸ Wijayanti, Pemustaka Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin (Mahasiswa STAIR Sekayu), Sekayu : Wawancara, 2021

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka mahasiswa Poltek Sekayu yang bernama Mei mengenai respek terhadap setiap orang, responden menuturkan cara pendekatan yang dilakukan:

“Respek dan juga selalu siap membantu pemustaka dalam menemukan data dan informasi yang dibutuhkan, jadi merasa nyaman dan ingin kembali berkunjung ke perpustakaan”⁶⁹

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka siswa SMKN 3 Model Sekayu yang bernama Sinta Wati mengenai respek terhadap setiap orang, responden memberikan pernyataan mengenai pendekatan yang diterapkan:

“Iya, pustakawan terlihat sangat respek kepada siapapun pemustaka yang sedang berkunjung dan juga terlihat selalu membantu setiap pemustaka menemukan data dan informasi yang dibutuhkan. Sehingga pemustaka merasa terbantu sehingga menimbulkan rasa ingin kembali berkunjung”⁷⁰

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka siswa SMP Muhammadiyah 1 Sekayu yang bernama Rio Ardiansa mengenai respek terhadap setiap orang, penjelasan responden mengenai penerapan pendekatan yang dilakukan:

“Pustakawan terlihat sangat ramah kepada para pemustaka, terlihat saling menghargai dan menghormati. Pustakawan juga terlihat selalu berusaha menjalin hubungan yang baik dengan pemustaka mungkin agar pemustaka tidak bosan dan mudah dalam menemukan informasi yang dibutuhkan”⁷¹

Dari hasil wawancara di atas tentang perpustakaan dalam melakukan pendekatan atau respek terhadap setiap orang baik pada masyarakat internal ataupun pemustaka terutama dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan

⁶⁹ Mei, Pemustaka Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin (Mahasiswa Poltek Sekayu), Sekayu : Wawancara 2021

⁷⁰ Sinta Wati, Pemustaka Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin (Siswa SMKN 3 Model Sekayu), Sekayu : Wawancara, 2021

⁷¹ Rio Ardiansa, Pemustaka Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin (Siswa SMP Muhammadiyah 1 Sekayu), Sekayu : Wawancara, 2021

Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin telah memberikan kesempatan dan keleluasan kepada para staff perpustakaan. Pendekatan yang diterapkan itu di dasari dari sikap dasar pustakawan, yang merupakan sikap mental yang melekat pada diri individu yang mencerminkan watak seseorang. Sikap dasar penting untuk dilaksanakan oleh pustakawan sebagai bentuk implementasi dan aktualisasi diri: *a) Hubungan Antar-Pustakawan*, suatu profesi yang memiliki wadah dalam kehidupan organisasinya. *b) Hubungan dengan perpustakaan*, simbiosis mutualisme, hubungan yang saling membutuhkan dan menguntungkan.

Selain itu seorang pustakawan juga harus memiliki kemampuan dan kreativitas diri, karena seorang pustakawan kreatif bisa menciptakan berbagai ide dan metode yang berfungsi untuk menarik dan memacu minat masyarakat terhadap berbagai fasilitas bacaan yang disiapkan perpustakaan. Sebagaimana kita ketahui bahwa tugas pustakawan tidak hanya sebatas melakukan rutinitas pekerjaan sebagai pustakawan saja, akan tetapi juga dituntut mampu membuat suatu program serta terobosan yang mampu atau bisa membuat pemustaka sering mengunjungi dan mencintai perpustakaan. Strategi pustakawan dalam membangun kreativitas dan inovasi merupakan suatu hal yang penting karena kreativitas inovasi merupakan kendaraan bagi pustakawan untuk menjadi pemenang dalam segala bidang.

3. Perpustakaan melakukan perbaikan berdasarkan fakta dan data

Perusahaan kelas dunia berorientasi pada fakta. Maksudnya bahwa setiap keputusan selalu didasarkan pada data. Adapun dua konsep utama berhubungan menggunakan hal ini. Pertama, prioritas adalah sebuah konsep bahwa pemelihara

tidak mampu dilakukan di seluruh aspek di pada saat bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. oleh sebab itu, dengan memakai data manajemen serta tim pada organisasi bisa memfokuskan usahanya pada situasi yang vital. Konsep kedua, variasi ataupun variabilitas kinerja manusia. Data statistik bisa memberikan ilustrasi tentang variabilitas artinya bagian yang wajar dari semua sistem organisasi. Dengan ini manajemen bisa memperkirakan yang akan dari semua keputusan serta tindakan yang dilakukan.⁷²

Di perpustakaan juga segala sesuatu keputusan harus didasarkan dengan data agar dapat lebih memfokuskan hal yang menjadi prioritas yang harus dilaksanakan lebih utama seperti berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin yang bernama Yohanes Yubhar, langkah perbaikan berdasarkan fakta yang dilakukan sebagai berikut:

“Jika berbicara mengenai data maka mayoritas orang masih berpikir bahwa data identik dengan sesuatu yang rumit, baik dalam mendapatkannya maupun dalam pengelolaannya. Padahal kenyatannya yang kita tahu bahwa justru sebaliknya dengan data kita justru dapat menyederhanakan pekerjaan, kita dapat mengelola suatu pekerjaan dengan tepat dan efektif. Data juga bisa kita analogikan sebagai “tongkat pemandu” untuk menentukan arah, prediksi, mengkalkulasi sehingga tercipta keputusan maupun kebijakan”⁷³

Dari wawancara di atas tentang perpustakaan melakukan perbaikan berdasarkan fakta dan data, terutama untuk meningkatkan jasa pelayanan dapat disimpulkan dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna perpustakaan menjalankan manajemen perpustakaan yang baik. Pada saat menjalankan manajemen perpustakaan dapat ditemui konflik yang membutuhkan

⁷² Tjiptono dan Anatasia, *Total Quality Management*, hlm. 14

⁷³ Yohanes Yubhar, Kepala Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin, Sekayu : Wawancara, 2021

penyelesaian masalah. Penyelesaian masalah harus segera diputuskan. Memahami masalah serta bagaimana penyelesaian tentu pengambil keputusan pada perpustakaan harus membutuhkan data. Tanpa data tertentu perpustakaan hanya akan menjalankan manajemennya sesuka hati maupun sesuai intuisi yang mungkin saja mampu tepat sasaran.

Data bisa membantu perpustakaan melihat perkembangan perpustakannya baik dari segi pemanfaatan. Selain itu menggunakan data bisa menjadi alat bagi perpustakaan buat melakukan komunikasi dengan institusi induknya terkait pengambilan kebijakan. Bukti langsung berupa, menggunakan penampilan fasilitas fisik, perlengkapan staf, dan komunikasi. Lebih detail berkenaan untuk menjaga penampilan telah bagus, serta memberikan layanan terbaik pada konsumen bisa berdampak pada kenyamanan serta kepuasan konsumen maupun pemustaka, dan dapat menaikkan citra unggul sebuah lembaga maupun perusahaan.

Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin memiliki fasilitas rak penyimpanan, meja dan kursi baca, ruang pending udara, TV, dan tersedianya konektivitas internet. Sedangkan suasana pada Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin terlihat nyaman dan bersih. Dari segi ini bisa kita lihat seberapa pentingnya data dalam kinerja, kelancaran, serta kemajuan perpustakaan. Pihak manajemen perpustakaan membutuhkan penyusunan data yang baik supaya bisa membantu dalam evaluasi program kerja manajemen perpustakaan kedepannya.

4. Perpustakaan melakukan perbaikan secara berkesinambungan dan sistematis

Agar bisa berhasil, semua perusahaan harus melakukan kegiatan secara sistematis pada melaksanakan pemeliharaan bersinambungan.⁷⁴ Perpustakaan juga harus melakukan perbaikan berkesinambungan hal tersebut demi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan itu sendiri sehingga pemustaka merasa puas dan akan terpenuhinya kebutuhannya. Di dalam perpustakaan yang menjadi sangat penting untuk diperbaiki, baik berupa koleksi maupun sarana dan prasarana dan alat penunjang kegiatan perpustakaan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin yang bernama Yohanes Yubhar, aktivitas perbaikan berkesinambungan yang dilakukan sebagai berikut:

“Untuk dapat mempertahankan apa yang telah dicapai dan untuk mencapai kualitas/mutu kedepannya, maka perbaikan yang dilakukan secara berkesinambungan dan sistematis itu sangat diperlukan. Ini juga dilakukan agar para staf dapat mengerjakan pekerjaan mereka secara benar sejak awal. Karena ini bukan hanya baik untuk dirinya sendiri tapi juga untuk perpustakaan”⁷⁵

Dari wawancara di atas tentang perpustakaan melakukan perbaikan secara berkesinambungan dan sistematis dapat disimpulkan bahwa dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan memanglah sangat penting. Suatu proses di mana mekanisme yang sudah mapan dipertahankan sehingga mutu dapat dicapai secara terus menerus atau berkelanjutan. Meliputi alokasi sumber-sumber, penugasan atau penggerakan dan pelatihan pihak-pihak yang terlibat dan pada umumnya

⁷⁴ Tjiptono dan Anatasia, *Total Quality Management*, hlm. 15

⁷⁵ Yohanes Yubhar, Kepala Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin, Sekayu : Wawancara, 2021

menetapkan suatu struktur permanen untuk mengejar dan mempertahankan apa yang telah dicapai sebelumnya. Apabila tatalaku yang bagus ialah yang dipertahankan serta dibutuhkan sepanjang waktu dengan kepemimpinan, dan pemelihara sistem serta pendidikan yang kontinyu, jadi mereka dapat menjadikan terinternalisasi melalui sikap serta nilai pribadi yang kondusif pada *total quality*.

Mengidentifikasi bagian-bagian yang membutuhkan pemelihara serta melakukan kegiatan pemelihara ialah bagian tehknis pengolahan, sirkulasi, referensi, pengindeksan, humas, teknologi informasi serta lainnya. Karena agar mencapai layanan yang berkualitas, perpustakaan hendaknya berorientasi pada kebutuhan serta kepuasan penggunanya.

B. Upaya Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip *Total Quality Management (TQM)*

1. Fokus pada pelanggan

Dalam *Total Quality Management (TQM)*, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan driver. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas kerja, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.⁷⁶ Berdasarkan hasil wawancara

⁷⁶ Nasution, Manajemen Mutu Terpadu, hlm. 22

dengan Kepala Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin yang bernama Yohanes Yubhar, upaya fokus pada pelanggan yang dilakukan sebagai berikut:

“Perpustakaan selalu memberikan yang terbaik kepada pengguna atau pemustaka, baik itu pemustaka internal maupun eksternal. Kami berharap setiap pemustaka mendapatkan kesan yang baik selama telah berkunjung ke perpustakaan, dan fokus kepada pemustaka juga membuat kami pihak perpustakaan dapat mengetahui apa-apa saja yang dibutuhkan dan diperlukan oleh para pemustaka”⁷⁷

Dari wawancara di atas tentang fokus pada pelanggan atau pemustaka memanglah penting dan dapat diambil kesimpulan merupakan salah satu point yang dapat membantu meningkatkan kualitas jasa pelayanan. Beberapa hal yang harus diperhatikan pustakawan dalam hal ini kepala perpustakaan dan staf perpustakaan berkaitan dengan memahami pemustaka yaitu pustakawan harus mengkaji hal-hal yang berhubungan dengan ketergantungan akan kebutuhan informasi dalam pekerjaan, tujuan penggunaan informasi oleh pemustaka, usia pemustaka, pendidikan pengguna dan jabatan atau kedudukan profesi pengguna. Untuk itu semua keputusan, produk baik barang atau jasa harus berfokus pada pemustaka. Pemustaka adalah titik perhatian dan apapun yang diinginkan pemustaka menjadi energi untuk melakukan kegiatan lainnya.

Pada masa sekarang, kesadaran pemustaka atau pelanggan mengenai kualitas pelayanan makin meningkat. Pemustaka menginginkan layanan prima. Maka, kualitas produk dan jasa yang dihasilkan organisasi perlu diperhatikan. Untuk itu, penerapan yang konsisten akan mempengaruhi loyalitas pelanggan atau pemustaka.

⁷⁷ Yohanes Yubhar, Kepala Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin, Sekayu : Wawancara, 2021

2. Perpustakaan meningkatkan kualitas jasa pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan jasa lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.⁷⁸ Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin yang bernama Yohanes Yubhar, rencana peningkatan kualitas jasa pelayanan yang dilakukan sebagai berikut:

“Dalam hal jasa pelayanan perpustakaan sudah dilakukan secara digital layanan perpustakaan berbasis teknologi, jadi misalkan meski saat kunjungan ke perpustakaan ditutup sementara namun warga masyarakat tetap bisa mengakses perpustakaan karena sekarang perpustakaan sudah memberikan layanan secara online. Dengan adanya layanan perpustakaan secara online ini diharapkan dapat mempermudah para pengguna atau pemustaka dalam mendapatkan informasi yang diinginkan walaupun sedang tidak berkunjung ke perpustakaan”⁷⁹

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka mahasiswi STIER Sekayu yang bernama Siti Munawaroh mengenai kualitas jasa pelayanan, responden mengungkapkan tentang kualitas jasa pelayanan sebagai berikut:

“Iya, semua berbasis digital dan sudah dilakukan secara online. Seperti pendaftaran anggota bahkan mencari koleksi buku juga, jadi sudah sangat mudah kalau mau mengakses data dan informasi yang dibutuhkan apalagi disaat tidak sempat untuk berkunjung secara langsung ke perpustakaan.

⁷⁸ Fandy Tjiptono dan Anastasia, *Total Quality Management*, hlm. 51

⁷⁹ Yohanes Yubhar, Kepala Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin, Sekayu : Wawancara, 2021

Semoga perpustakaan terus bisa meningkatkan jas pelayanannya agar terus mempermudah semua pemustaka dalam menemukan data dan informasi”⁸⁰

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka mahasiswi STAIR Sekayu yang bernama Wijayanti mengenai kualitas jasa pelayanan, responden mengutarakan tentang kualitas jasa pelayanan sebagai berikut:

“Pelayanan secara online, semuanya sudah berbasis digital jadi tetap bisa mengakses dan mencari data walau sedang di rumah ataupun di mana saja. Sangat mudah dalam menemukan data dan informasi yang dibutuhkan jika sudah dilakukan secara online seperti ini”⁸¹

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka mahasiswi Poltek Sekayu yang bernama Mei mengenai kualitas jasa pelayanan, responden menuturkan tentang kualitas jasa pelayanan perpustakaan:

“Pelayanan ada yang dilakukan secara online, seperti pencarian koleksi buku juga sudah bisa diakses secara online. Jadi jika memang sedang tidak dapat berkunjung ke perpustakaan tapi tetap bisa menemukan data dan informasi yang diperlukan”⁸²

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka siswa SMKN 3 Model Sekayu yang bernama Sinta Wati mengenai kualitas jasa pelayanan, melalui responden yang menerangkan mengenai kualitas jasa pelayanan yang dilakukan:

“Perpustakaan sudah memberikan dan melakukan pelayanan secara online, seperti pendaftaran anggota bahkan untuk penelusuran koleksi buku serta aplikasi sistem kearsipan juga. Sudah sangat mudah menemukan data dan informasi yang dibutuhkan karena semuanya sudah berbasis digital, jadi

⁸⁰ Siti Munawaroh, Pemustaka Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin (Mahasiswa STIER Sekayu), Sekayu : Wawancara, 2021

⁸¹ Wijayanti, Pemustaka Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin (Mahasiswa STAIR Sekayu), Sekayu : Wawancara, 2021

⁸² Mei, Pemustaka Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin (Mahasiswa Poltek Sekayu), Sekayu : Wawancara, 2021

tetap bisa mengakses dan mencari data walau sedang tidak berkunjung ke perpustakaan”⁸³

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka siswa SMP Muhammadiyah 1 Sekayu yang bernama Rio Ardiansa mengenai kualitas jasa pelayanan, mengenai kualitas jasa pelayanan responden menggambarkan sebagai berikut:

“Pelayanan di perpustakaan ini sudah dilakukan secara online, semuanya ya dari pendaftaran anggota, penelusuran koleksi buku, aplikasi sistem kearsipan juga, semuanya sudah berbasis digital sehingga kami pemustaka sangat mudah dalam menemukan informasi yang diperlukan juga dapat diakses walaupun sedang tidak di perpustakaan”⁸⁴

Berdasarkan hasil wawancara di atas tentang fokus meningkatkan kualitas jasa pelayanan memang sangat penting. Di jaman globalisasi saat ini yang muncul dengan kemajuan teknologi informasi peran perpustakaan menjadi sangat penting. Karena ini membuat perpustakaan siap melakukan strategi yang benar dalam penyedia informasi supaya perpustakaan tidak ditinggalkan oleh pengguna. Karena semakin transparannya batas antara negara serta wilayah, sehingga senang maupun tidak senang perpustakaan dapat menerima perkembangan teknologi informasi serta menerapkan ke bagian layanan-layanan perpustakaan, maka kualitas pelayanan sudah ada di perpustakaan agar meningkat.

Pelayanan perpustakaan terdahulu sekedar dilaksanakan dengan manual tetapi sekarang sudah memakai komputer dari system peminjaman, pengembalian hingga penelusuran informasi. Membanjirnya informasi mengharuskan perpustakaan agar dapat berkembang untuk kepentingan penggunanya. Oleh

⁸³ Sinta Wati, Pemustaka Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin (Siswa SMKN 3 Model Sekayu), Sekayu : Wawancara, 2021

⁸⁴ Rio Ardiansa, Pemustaka Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin (Siswa SMP Muhammadiyah 1 Sekayu), Sekayu : Wawancara, 2021

karena itu, layanan internet di perpustakaan menjadi suatu keharusan. Menjadi penyedia layanan informasi adalah prospek yang luas pada pembangunan. Perpustakaan ialah sumber informasi didapatkan bukan sekedar untuk melayani masyarakat untuk mendapatkan informasi ilmu pengetahuan saja, perpustakaan juga diharapkan bisa mempertahankan eksistensinya sebagai lembaga pelayanan informasi hal ini bisa terjadi jika dilakukan oleh pustakawan-pustakawan handal, bukan sekedar profesional di bidang perpustakaan, dan memiliki pengetahuan di bagian lain dan dapat membantu pustakawan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

3. Komitmen jangka panjang

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan lancar.⁸⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin yang bernama Yohanes Yubhar, persiapan komitmen jangka panjang yang dilakukan sebagai berikut:

“Mencanangkan inovasi layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi berupa layanan secara online. Menambah layanan pustaka digital (PaDi) yang merupakan program implementasi Digital Learning Corner (Taman Baca Digital), program transformasi layanan perpustakaan yang berbasis inklusi sosial, sehingga perpustakaan harus dirancang agar memiliki nilai kebermanfaatan yang tinggi bagi masyarakat pelayanan perpustakaan berbasis inklusi sosial ini bisa meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan warga. Program pojok baca digital (PoCaDi). Saat ini DPK Muba menjadi percontohan salah satu 60 Kabupaten Kota di Indonesia oleh Perpustakaan Nasional RI dalam hal peningkatan

⁸⁵ Nasution, Manajemen Mutu Terpadu, hlm, 23

kesejahteraan masyarakat, sehingga dapat mengurangi angka kemiskinan di Kabupaten Muba”⁸⁶

Dari wawancara di atas tentang komitmen jangka panjang itu sangat penting karena untuk mencapai keberhasilan tujuan organisasi, dari berbagai strategi yang telah diungkapkan di atas masih memerlukan komitmen yang kuat dari pustakawan, kepala perpustakaan, maupun staf atau karyawan perpustakaan. Komitmen berpengaruh secara langsung terhadap pencapaian tujuan maupun efektivitasnya. Sebagian besar keberhasilan suatu perusahaan disebabkan adanya komitmen dari orang-orang yang ada di perusahaan tersebut. Semakin kuat komitmen orang-orang yang terlibat dalam pengelolaan perpustakaan maka akan semakin lapang dan mudah aplikasi serta pencapaian mutu sebuah perpustakaan, begitu juga sebaliknya.

Komitmen merupakan elemen utama dalam membangun dan mempertahankan hubungan jangka panjang. Sebagai dimensi dari komitmen kepercayaan berhubungan dengan rasa integritas dan pengurangan ketidakpastian. Kepercayaan sebagai keyakinan yang dimiliki dalam hubungan dengan tim kerja terkait dengan sikap jujur dan saling membantu satu sama lain. Adanya kepercayaan juga memberikan dasar keyakinan bahwa tindakan tim kerja mengarah pada pencapaian hasil yang baik. Kesetiaan dan konsistensi dedikasi yang berkelanjutan untuk membentuk budaya kerja di perpustakaan, yang tergambar dalam budaya pelayanan dari setiap anggota organisasi perpustakaan.

⁸⁶ Yohanes Yubhar, Kepala Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin, Sekayu : Wawancara, 2021

4. Kerjasama tim

Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional sering kali diciptakan persaingan antardepartemen yang ada dalam organisasi tersebut agar daya saingnya terdongkrak. Akan tetapi, persaingan internal tersebut cenderung hanya menggunakan dan menghabiskan energi yang seharusnya dipusatkan pada upaya perbaikan kualitas, yang pada gilirannya untuk meningkatkan daya saing perusahaan pada lingkungan eksternal. Sementara itu, dalam organisasi yang menerapkan TQM kerjasama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.⁸⁷

Dikaitkan dengan konteks perpustakaan, perpustakaan juga harus menerapkan kerja sama tim baik antar karyawan ataupun dengan atasan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin yang bernama Yohanes Yubhar, gaya atau cara kerjasama tim yang dilakukan sebagai berikut:

“Kualitas dan mutu pelayanan dari perpustakaan dapat terjalankan dengan baik, jika terjalinnya kerjasam tim yang baik pula. Sebuah tim juga dapat melakukan perubahan lebih cepat dibandingkan bekerja secara individu ya”⁸⁸

Dari hasil wawancara di atas tentang kerjasam tim, maka dapat dikatakan bahwa kerjsama tim sangat penting dan harus dilakukan. Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin menerapkan kerjasama tim karena adanya aspek penting pada sistem pelayanan perpustakaan di mana kerjasama tim menentukan

⁸⁷ Nasution, Manajemen Mutu Terpadu, hlm. 23

⁸⁸ Yohanes Yubhar, Kepala Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin, Sekayu : Wawancara, 2021

kualitas serta mutu pelayanan. Kerjasama tim adalah bagian penting dari struktur organisasi perpustakaan dapat memberikan pelayanan berkualitas. Secara khusus komunikasi, kepercayaan, serta kepemimpinan dianggap fundamental bagi tim yang efektif. Perpustakaan yang bagus ialah perpustakaan yang memiliki struktur organisasi serta pembagian tim yang baik di mana kerjasama tim itu sendiri tidak terlepas dari arahan seorang pemimpin. Agar menciptakan kerjasama tim yang efektif hendaklah memiliki kesadaran pada setiap anggota kelompok dalam bekerja, ada pemimpin yang dapat dijadikan panutan maupun contoh bagi anggota timnya serta adanya pembagian peran pada setiap anggota kelompok.

5. Pendidikan dan Pelatihan

Bagian organisasi bisa menjalankan *Total Quality Management (TQM)*, pendidikan serta pelatihan adalah faktor yang penting. Semua orang didesak serta didorong agar terus belajar. Di lihat dari prinsip adalah bahwa belajar adalah kegiatan tidak kenal abisnya serta tidak mengenal batas usia. Semua orang di suatu perusahaan bisa meningkatkan keterampilan teknis serta keahlian profesional mereka melalui pembelajaran.⁸⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin yang bernama Yohanes Yubhar, agenda pendidikan dan pelatihan yang dilakukan sebagai berikut:

“Sangat diperlukan, diberikannya pendidikan dan pelatihan dengan tujuan agar profesionalitas pustakawan dan para staf perpustakaan bahkan untuk sayan sendiri selaku pemimpin itu terus bisa berkembang. Kompetensi seorang pustakawan kan diperoleh melalui pendidikan ataupun pelatihan kepustakawanan, karena setiap pustakawan dan staf perpustakaan harus mencari pengetahuan dan pengalaman baru ini itu merupakan sebagian

⁸⁹ Nasution, Manajemen Mutu Terpadu, hlm. 23

kecil dari diperlukannya pendidikan dan pelatihan bagi pustakawan dan staf perpustakaan salah satu kegiatannya itu seperti seminar, bimbingan teknologi, penataan, pengelolaan kearsipan dan monitoring penyelenggaraan”⁹⁰

Dari hasil wawancara di atas tentang pendidikan dan pelatihan memang sangatlah penting terutama untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan. Pustakawan adalah bagian profesi. Pustakawan adalah pekerjaan yang memerlukan pendidikan atau pelatihan. Dengan memperbesar perpustakaan, berbagai tenaga yang terampil dibidangnya. Profesionalisme pustakawan harus terus ditingkatkan karena ketersediaan suatu hal yang sangat penting yang harus dimiliki oleh pustakawan agar perpustakaan ingin terus tumbuh serta berkembang dalam lingkungannya. Dan ini adalah tantangan yang harus diperhatikan oleh pustakawan untuk menjalankan tugas yang mereka emban.

Pustakawan merupakan seseorang bisa memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Sekalipun pustakawan hanya belajar yang sifatnya layanan tenik, pelajari disiplin ilmu lainnya tidak ada masalah. Secara teorinya pustakawan harus mengetahui banyak disiplin ilmu meskipun detailnya jarang.. Pekerjaan teknis berisikan katalogisasi, klasifikasi, dan manajemen perpustakaan, yang harus mencari pengetahuan dan pengalaman baru.

Dari hasil wawancara di atas pula dapat ditarik kesimpulan bahwa staff Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin diberikan kesempatan pelatihan dan

⁹⁰ Yohanes Yubhar, Kepala Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin, Sekayu : Wawancara, 2021

pendidikan. Hal tersebut sesuai pendapat lasa bahwa pendidikan merupakan kegiatan yang terprogram dalam waktu lama untuk meningkatkan pengetahuan dan keahlian seseorang terutama yang terkait dengan bidang tugasnya sedangkan pelatihan merupakan upaya peningkatan keterampilan untuk memenuhi kebutuhan jangka pendek.⁹¹

6. Kebebasan yang terkendali

Pada *Total Quality Management* (TQM), keterlibatan dan pemberdayaan pekerja buat pengambilan dan pemecahan masalah adalah unsur yang sangat penting. Hal ini bisa meningkatkan “rasa memiliki” serta tanggung jawab pekerja pada keputusan yang telah ditetapkan. Selain itu, unsur ini juga bisa memperkaya wawasan serta pandangan pada sebuah keputusan yang diambil, karena pihak yang terlibat lebih banyak.⁹²

Dikaitkan dengan konteks perpustakaan, memberikan kebebasan berpendapat kepada para staff perpustakaan memang sangat diperlukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin yang bernama Yohanes Yubhar, peraturan tentang kebebasan yang terkendali yang dilakukan sebagai berikut:

“Adanya keterbukaan antar pihak yang ada di perpustakaan, sehingga jika ada sesuatu hal yang terjadi dirasa tidak sesuai dengan rencana maka bisa langsung untuk disampaikan atau dibicarakan langsung. Sehingga kesalahan-kesalahan yang terjadi dapat diminimalisirkan secara cepat, jika ditanya mengenai kebebasan dalam berpendapat itu pasti kenapa agar terjadinya komunikasi yang baik antar pihak yang ada dalam lingkungan perpustakaan”⁹³

⁹¹ Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan : Sekolah/Madrasah*, (Yogyakarta: OMBAK, 2013), hlm. 48

⁹² Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, hlm. 24

⁹³ Yohanes Yubhar, Kepala Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin, Sekayu : Wawancara, 2021

Dari hasil wawancara di atas tentang kebebasan yang terkendali itu penting dan harus dilaksanakan karena dengan adanya kebebasan yang terkendali maka akan terjalannya komunikasi yang baik antar pihak yang ada di dalam lingkungan perpustakaan. Berkomunikasi adalah hal yang penting dalam membantu semua aktivitas-aktivitas manajerial. Adanya fakta-fakta, ide-ide, serta pengalaman-pengalaman tidak bisa dipertukarkan.

Komunikasi adalah bagian penting yang mendukung keberadaan suatu organisasi termasuk perpustakaan. Perpustakaan tidak pernah terlepas dari komunikasi dalam setiap aktivitasnya. Oleh karena itu perpustakaan menilai bahwa komunikasi itu sangat penting dan diperlukan untuk kelancaran dalam berkoordinasi dengan berbagai pihak, baik dengan pihak-pihak di dalam perpustakaan sendiri maupun pihak lain yang di luar perpustakaan. Selain itu komunikasi juga penting untuk memahami peraturan-peraturan dan kebijakan yang berlaku di perpustakaan.

Di perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin selalu terjadi komunikasi, baik komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas dan komunikasi horizontal. Komunikasi ke bawah terjadi antara pimpinan dan bawahan.

C. Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Jasa Pelayanan pada Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin

1. Dana

Money yaitu pendanaan/anggaran untuk mencapai tujuan yang diinginkan.⁹⁴ Uang atau anggaran perpustakaan merupakan salah satu penunjang kegiatan perpustakaan yang biasanya di dapat dari lembaga induk, begitu juga Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin, anggaran didapat dari pemerintah.

Perpustakaan sebagai unit kerja atau organisasi dengan tugas-tugas dan fungsinya harus dijalankan sebaik-baiknya. Salah satu faktor agar perpustakaan dapat menjalankan tugas dan fungsinya, harus tersedia anggaran biaya yang memadai.

Berdasarkan hasil wawancara bersama kepala perpustakaan yang bernama Yohanes Yubhar tentang sumber pendanaan atau anggaran di Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin, yaitu:

“Mengenai sumber pembiayaan, anggaran yang digunakan untuk kebutuhan kantor (organisasi) maupun penyelenggaraan kegiatan perpustakaan berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), juga anggaran Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin sangat didukung oleh pemerintah kabupaten, dan jika untuk pengembangan koleksi perpustakaan mendapatkan dana dari APBD dengan presentase 12%. Tapi ada dana yang terkadang masih sedikit terlambat”⁹⁵

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan, untuk pendanaan/anggaran Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin didapat dari pemerintah kabupaten, walaupun ada dana yang terkadang masih terlambat turun.

⁹⁴ Badrudin, *Dasar-dasar manajemen*, hlm. 12

⁹⁵ Yohanes Yubhar, Kepala Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin, Sekayu : Wawancara, 2021

2. Dukungan pemerintah

Upaya pemerintah dalam mendukung perkembangan perpustakaan tidak kalah penting dari unsur-unsur lain. Undang-Undang mengenai pemerintah perpustakaan No. 43 Tahun 2007 yang diciptakan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin yang bernama Yohanes Yubhar, standar dukungan pemerintah yang dilakukan sebagai berikut:

“Dukungan pemerintah terhadap perpustakaan itu tidak kalah pentingnya dengan unsur-unsur lain. Dan untuk pemerintah kabupaten Muba sendiri secara penuh telah memberikan dukungan, melihat bagaimana upaya Pemkab Muba bersama pemerintah kecamatan dan desa dalam meningkatkan literasi dan kegemaran membaca. Seperti dengan diterimanya Program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial untuk empat perpustakaan desa dan bantuan Pojok Baca Digital (Pocadi)”⁹⁶

Upaya pemerintah dalam mendukung perkembangan perpustakaan tidak kalah pentingnya dari unsur-unsur lain. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 132/KEP/M/PAN/12/2002 mengenai jabatan fungsional pustakawan adalah wujud kepedulian kepada pustakawan yang ikut berkontribusi pada perpustakaan.

Keberadaan perpustakaan di suatu daerah berhubungan erat dengan peradaban dan budaya manusia. Kondisi perpustakaan menunjukkan tingkat kemajuan masyarakat disekitarnya. Perpustakaan umum memiliki peran dan posisi yang unik dalam masyarakat sebagai tempat untuk membaca, pembelajaran, penyediaan buku dan informasi. Perpustakaan umum merupakan

⁹⁶ Yohanes Yubhar, Kepala Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin, Sekayu : Wawancara, 2021

pintu gerbang pengetahuan dan tempat bagi masyarakat untuk mengekspresikan kreativitas, tempat hiburan dan akses gratis ke layanan informasi.

Dari wawancara di atas bisa dilihat bahwa Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin adalah salah satu perangkat pemerintah untuk bertanggung jawab kepada Bupati Musi Banyuasin dan bertugas menyediakan layanan informasi, rekreasi, pendidikan, dan preservasi dalam rangka mencerdaskan kehidupan masyarakat. Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin menargetkan perpustakaan Muba akan mengimplementasikan *e-library* yang dibalut dengan konsep kemajuan teknologi.

3. Program pelatihan

Pada Era Teknologi Informasi memiliki nilai positif pada dunia perpustakaan, dari segi manajemen, Sumber Daya Manusia (SDM) ke koleksi. Dengan Teknologi Informasi pada dunia perpustakaan mengubah bentuk manajemen pengelolaan perpustakaan dari segi operasional sehari-hari ataupun pengaturan regulasi ke pihak luar perpustakaan, contohnya dari bidang kerjasama.

Perubahan jenis koleksi inilah yang melatarbelakangi pustakawan buat sigap menghadapi perubahan. Pustakawan tidak bisa dikatakan penunggu buku maupun bersembunyi di balik meja kerja, tidak juga pustakawan yang jauh dari pemustaka, mengingat tidak memiliki jarak antara pemustaka ke pustakawan bisa mempermudah kegiatan keilmuan yang semua ini terkotak-kotakkan. Ribuan sumber informasi baik bentuk digital yang didapatkan perpustakaan merupakan tanpa adanya pemaksimalan saat pemanfaatannya.

Melimpahnya koleksi digital melatarbelakangi pustakawan untuk membagikan teknik terkait cara pengaksesannya. Pustakawan dapat berupaya mengubah keengganan pemustaka menggunakan koleksi digital melalui pengenalan dan pembiasaan salah satunya melalui sebuah pelatihan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin yang bernama Yohanes Yubhar, ketentuan program pelatihan yang dilakukan sebagai berikut:

“Perpustakaan harus melakukan pengenalan mengenai koleksi digital terhadap para pemustaka, apalagi yang masih baru dan belum terlalu mengenal apa dan bagaimana itu koleksi digital. Pemustaka akan memberikan pelatihan kepada pustakawan mengenai hal ini, sehingga dari sebuah keengganan menggunakan koleksi digital menjadi sebaliknya”⁹⁷

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka mahasiswi STIER Sekayu yang bernama Siti Munawaroh, responden menyampaikan mengenai perealisasi program pelatihan yang dilakukan sebagai berikut:

“Benar, pustakawan memberikan pelatihan bagaimana cara penggunaan dari setiap fasilitas yang ada dan sudah disediakan oleh perpustakaan”⁹⁸

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka mahasiswi STAIR Sekayu yang bernama Wijayanti, responden menguraikan tentang program pelatihan dilakukan sebagai berikut:

“Diberikan pelatihan bagaimana cara penggunaan fasilitas yang sudah disediakan oleh perpustakaan oleh pustakawan, jadi pemustaka bisa menggunakan dan memanfaatkan fasilitas yang ada dengan baik serta sesuai fungsinya setelah diberikan pelatihan oleh pustakawan”⁹⁹

⁹⁷ Reffinira Irwanti, Pustakawan Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin, Sekayu : Wawancara, 2021

⁹⁸ Siti Munawaroh, Pemustaka Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin (Mahasiswa STIER Sekayu), Sekayu : Wawancara, 2021

⁹⁹ Wijayanti, Pemustaka Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin (Mahasiswa STAIR Sekayu), Sekayu : Wawancara, 2021

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka mahasiswa Poltek Sekayu yang bernama Mei, responden menjabarkan tentang diterapkannya program pelatihan sebagai berikut:

“Pelatihan cara menggunakan koleksi digital, terhadap pemustaka agar setiap fasilitas yang ada dapat dimanfaatkan dengan baik dan agar kami juga pemustaka tidak kesulitan”¹⁰⁰

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka siswa SMKN 3 Model Sekayu yang bernama Sinta Wati, responden mengemukakan mengenai program pelatihan yang dilakukan sebagai berikut:

“Pemustaka diberikan pelatihan cara menggunakan fasilitas yang berbasis digital, agar setiap pemustaka dapat menggunakan dan memanfaatkan setiap fasilitas yang ada dengan sebaik mungkin. Pemustaka terlihat selalu telaten memberikan pelatihan kepada pemustaka yang baru mulai berkunjung ke perpustakaan”¹⁰¹

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka siswa SMP Muhammadiyah 1 Sekayu yang bernama Rio Ardiansa, melalui tanggapan responden yang memaparkan mengenai program pelatihan direalisasikan sebagai berikut:

“Iya, perpustakaan dan terutama pustakawan memberikan program pelatihan kepada pemustaka mengenai bagaimana cara menggunakan koleksi digital dan aplikasi baru yang perpustakaan miliki sehingga kami selaku pemustaka bisa mengakses kapanpun dan dimanapun perpustakaan ini.”¹⁰²

Berdasarkan hasil wawancara dari informan tentang pelatihan kepada pemustaka, didapatkan dari hasil diatas, pelaksanaan kegiatan pelatihan

¹⁰⁰ Mei, Pemustaka Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin (Mahasiswa Poltek Sekayu), Sekayu : Wawancara, 2021

¹⁰¹ Sinta Wati, Pemustaka Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin (Siswa SMKN 3 Model Sekayu), Sekayu : Wawancara, 2021

¹⁰² Rio Ardiansa, Pemustaka Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin (Siswa SMP Muhammadiyah 1 Sekayu), Sekayu : Wawancara, 2021

merupakan penguasaan kompetensi, pengetahuan serta sikap yang terdahulu tidak dikuasai oleh peserta. program pelatihan dikatakan efektif apabila bisa membuat peserta mengikuti kegiatan pelatihan. Hal ini sudah terdapat diimplementasikan pada perustakaan. Sebuah program di buat agar pemustaka menjadi media sharing skills pada kegiatan pencarian informasi digital yang diberikan pada pustakawan. Adanya kontribusi pemustaka pada kegiatan ini, diharapkan pemustaka agar berpengalaman, lebih terampil, serta mempunyai sikap yang lebih positif untuk mengakses koleksi digital di suatu saat.

4. Promosi

Promosi adalah berupa kegiatan yang dilaksanakan oleh perusahaan agar dapat mengkomunikasikan manfaat dari produknya dengan tujuan meyakinkan konsumen target (target consumer) untuk membelinya.¹⁰³ Promosi merupakan kegiatan yang sangat diperlukan di suatu perpustakaan. Perpustakaan bukan bisa pasif menunggu orang datang pada perpustakaan padahal perpustakaan wajib aktif pada pengguna. Promosi bermaksud agar memfasilitasi komunikasi antara perpustakaan maupun calon pengguna. jika salah satu keberhasilan suatu perpustakaan ialah bisa dilihat dari tingkat kunjungan pengguna ke pemanfaatan informasi (koleksi) pada pengguna.

Suatu program akan berjalan lancar melalui promosi. Promosi ialah menunjuk berupa aktivitas yang dilaksanakan perusahaan agar mengkomunikasikan produknya dengan baik. serta membujuk pelanggan maupun konsumen target agar membeli produknya. Promosi bisa digunakan pustakawan

¹⁰³ Philip Kotler, *Dasar-dasar Pemasaran*, (Jakarta : Intermedia, 1983), hlm. 29

berupa sosialisasi di prodi, mahasiswa, serta pihak-pihak yang berpotensi bisa mempelancar acara tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin yang bernama Yohanes Yubhar program atau teknik yang dilakukan sebagai berikut:

“Jika berbicara mengenai sebuah promosi ke pemustaka, promosi biasanya dilakukan secara langsung maupun menggunakan media. Sesuai dengan kebutuhan dan keadaan pastinya, mempromosikan bahwa adanya program atau aplikasi baru dari perpustakaan dengan harapan dapat mempermudah para pemustaka mendapatkan informasi yang dibutuhkan”¹⁰⁴

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka mahasiswa STIER Sekayu yang bernama Siti Munawaroh, responden menuturkan mengenai promosi yang dilakukan sebagai berikut:

“Perpustakaan dan Pustakawan jika dilihat melakukan promosi melalui media sosial dan juga secara langsung ketika sedang berkunjung ke perpustakaan, jadi pemustaka bisa tahu jika ada fasilitas ataupun koleksi baru di perpustakaan”¹⁰⁵

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka mahasiswa STAIR Sekayu yang bernama Wijayanti, responden mengatakan tentang promosi yang dilakukan sebagai berikut:

“Untuk promosi perpustakaan dan pustakawan selalu kerjasama bahkan sangat aktif mengenalkan setiap fasilitas baru yang ada di perpustakaan baik secara online di media sosial ataupun secara langsung”¹⁰⁶

¹⁰⁴ Reffinra Irwantoni, Pustakawan Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin, Sekayu : Wawancara, 2021

¹⁰⁵ Siti Munawaroh, Pemustaka Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin (Mahasiswa STIER Sekayu), Sekayu : Wawancara, 2021

¹⁰⁶ Wijayanti, Pemustaka Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin (Mahasiswa STAIR Sekayu), Sekayu : Wawancara, 2021

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka mahasiswa Poltek Sekayu yang bernama Mei, responden mengutarakan mengenai promosi yang dilakukan:

“Ada kalau untuk promosi, baik secara langsung maupun melalui media. Perpustakaan dan pustakawan sangat aktif dalam hal mempromosikan sesuatu yang baru dari perpustakaan ini, jadi sebagai pemustaka saya tidak pernah merasa bosan karena selalu ada fasilitas-fasilitas baru yang disediakan oleh perpustakaan”¹⁰⁷

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka siswa SMKN 3 Model Sekayu yang bernama Sinta Wati, responden menyuarakan mengenai promosi yang dilakukan:

“Iya, promosi ada dilakukan secara langsung maupun media. Perpustakaan dan pustakawan melakukan promosi apalagi jika ada fasilitas baru dalam perpustakaan, jadi sebagai pemustaka merasa tertarik dengan hal-hal baru tersebut”¹⁰⁸

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka siswa SMP Muhammadiyah 1 Sekayu yang bernama Rio Ardiansa, berikut disampaikan responden mengenai promosi yang dilakukan:

“Dimedia sosial ataupun secara langsung, lagi berkunjung ke perpustakaan pustakawan memberitahukan kalau ada fasilitas baru jadi tidak ketinggalan informasi”¹⁰⁹

Berdasarkan hasil wawancara di atas tentang promosi terhadap pemustaka, dapat dilakukan dengan melalui sosial media, brosur serta poster perlu tepat agar menjangkau persepsi positif serta ketertarikan pemustaka. Pandangan positif

¹⁰⁷ Mei, Pemustaka Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin (Mahasiswa Poltek Sekayu), Sekayu : Wawancara, 2021

¹⁰⁸ Sinta Wati, Pemustaka Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin (Siswa SMKN 3 Model Sekayu), Sekayu : Wawancara, 2021

¹⁰⁹ Rio Ardiansa, Pemustaka Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin (Siswa SMP Muhammadiyah 1 Sekayu), Sekayu : Wawancara, 2021

pengunjung pada kegiatan ini dapat menjadi sebuah media promosi bagus. Perpustakaan tidak akan menjadi ruangan kaku yang untuk diperuntukkan buat meminjam serta mengembalikan buku, sehingga arahkan menyediakan media bertukar informasi antar pemustaka ke pemustaka maupun pemustaka ke pustakawan.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari hasil penelitian serta analisis data pada bab sebelumnya, yang telah peneliti lakukan tentang implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam manajemen perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin dari program wawancara, observasi maupun dokumentasi, maka bisa menarik kesimpulan antara lain:

1. Strategi Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin dalam Mengimplementasikan *Total Quality Management* (TQM)

Strategi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin menciptakan suasana membaca, menyelenggarakan berbagai program, mengadakan kerjasama dengan masyarakat, membangun jaringan kerja dan mempromosikan perpustakaan. *Pendekatan* terhadap semua orang itu didasari dari sikap dasar pustakawan, sebagai bentuk aktualisasi diri: a) Hubungan Antar- Pustakawan, b) Hubungan dengan perpustakaan. Perpustakaan melakukan *perbaikan berdasarkan fakta dan data*, perpustakaan akan menemui permasalahan yang membutuhkan penyelesaian masalah. Memahami masalah dan bagaimana penyelesaian dalam pengambil keputusan yang diambil oleh perpustakaan tentu membutuhkan data. Perpustakaan melakukan *perbaikan secara berkesinambungan dan sistematis* suatu proses di mana mekanisme yang sudah tepat dipertahankan agar mutu bisa diperoleh dengan terus menerus maupun berkelanjutan.

2. Upaya Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Pelayanan berdasarkan Prinsip-prinsip *Total Quality Management (TQM)*

Fokus pada pelanggan, hal yang harus diperhatikan pustakawan berkaitan dengan memahami pemustaka, Pustakawan harus mengkaji hal-hal yang berhubungan dengan kebutuhan informasi. *Perpustakaan meningkatkan kualitas jasa pelayanan* pada globalisasi saat ini yang ditandai dengan kemajuan teknologi informasi. Sebagai *sumber informasi*, saya ingin memastikan perpustakaan tidak menghalangi masyarakat pemakain. *Komitmen jangka panjang*, komitmen yang kuat dari pustakawan, kepala perpustakaan, maupun staf atau karyawan perpustakaan. *Kerjasama tim*, ialah aspek penting dalam sistem pelayanan perpustakaan di mana kerjasama tim menentukan kualitas dan mutu pelayanan berukalitas. *Pendidikan dan pelatihan*, pustakawan adalah sebuah profesi, dikarenakan pustakawan adalah pekerjaan yang memerlukan pendidikan maupun pelatihan. *Kebebasan yang terkendali*, akan terjalin komunikasi yang baik antar pihak yang ada di dalam lingkungan perpustakaan

3. Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Jasa Pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin

Dana atau anggaran erat hubungannya dengan proses perencanaan lembaga, karena sumber daya dan kegiatan akan memerlukan anggaran untuk mencapai tujuan perpustakaan atau pusat informasi. *Dukungan pemerintah*, pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin menargetkan perpustakaan Muba akan

mengimplementasikan *e-library* yang dibalut dengan konsep kemajuan teknologi. *Program pelatihan* ini dibuat meningkatkan pemustaka sebuah media sharing skills pada proses pencarian informasi digital yang disediakan oleh pustakawan. *Promosi*, yang dilakukan melalui cara sosial media, brosur serta poster bisa ampuh agar menjaring persepsi positif serta ketertarikan pemustaka.

B. Saran

Dari hasil kesimpulan di atas itu peneliti memberikan saran agar dijadikan bahan pertimbangan serta perbaikan sebagai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin sebagai berikut : Terus melakukan peningkatan kegiatan yang berdasarkan aspek *Total Quality management* (TQM) dalam menaikkan jasa pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin. Tetap menjalankan program-program yang sudah ditetapkan untuk menaikkan kualitas jasa pelayanan di upaya memenuhi kebutuhan serta kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin harus tetap menjaga agar koleksi berimbang agar masyarakat bisa terpenuhi akan kebutuhan informasi. Menggunakan penelitian mahasiswa yang sudah dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin sebagai sumber perbaikan dan perkembangan perpustakaan. Tenaga perpustakaan ditambah sesuai dengan bidang keahlian mereka.

Bagi peneliti yang lain, diharapkan agar bisa lebih mengali banyak tentang implementasi *Total Quality Management* (TQM) padan manajemen perpustakaan

yang mana dalam penelitian saat ini belum dapat dituangkan secara luas oleh peneliti dalam hasil penelitian terkhusus mengenai beberapa program pendidikan anak usia dini (PAUD), sanggar tari, Taman Pendidikan Al-Qur'an (TPA), inovasi perpustakaan berbasis teknologi, layanan pustaka digital (PaDi) yang merupakan program implementasi Digital Learning Corner (Taman Baca Digital) serta perpustakaan sebagai pusat belajar yang diadakan dengan tujuan agar perpustakaan dapat memperkuat peran perpustakaan umum, membaiknya kualitas layanan perpustakaan dan juga pemanfaatannya bagi masyarakat, implementasi *total quality management* (TQM) dapat berjalan dengan baik terutama di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin.

BAHAN RUJUKAN

- Abdul dan Rita, *Manajemen Perpustakaan*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka. 2013
- Akbar, Mizan. *Manajemen Total Quality Management (TQM) di Pesantren Darul 'Ulum Banda Aceh*, Skripsi. Banda Aceh: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. 2016
- Amtu, Onismus. 2011. *Manajemen Pendidikan di Era Otonomi Daerah (Konsep, Strategi, dan Implementasinya)*. Bandung : Alfabeta
- Ana dan Suharno, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Semarang : Widya Karya. 2011
- Andi, *Metode Penelitian Kualitatif : Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media. 2016
- Antoro, Billy. 2017. *Gerakan Literasi Sekolah Dari Pucuk Hingga Akar*. Jakarta : Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
- Badrudin, *dasar-dasar manajemen*. Bandung : Alfabeta. 2015.
- Benawi, Imran. *Peningkatan Kualitas Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jurnal Iqra' Vol. 07 No. 01. Mei 2013
- Burhan. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group. 2011
- Damis, Moh. *Penerapan Total Quality Management di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia*. Skripsi. Makassar: Fakultas Adab dan Humaniora. Jurusan Ilmu Perpustakaan. Universitas Islam Negeri Alauddin. 2016.
- Daniel, *Pengertian Pelayanan Perpustakaan*. Kabupaten Kampar : Jurnal Perpustakaan dan Arsip. 2021
- Darmadi, Hamid. *Dimensi-Dimensi Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung : Alfabeta. 2013
- Dewi, Nadia Putri. *Total Quality Management (TQM) pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai*. kertas karya. Medan: Fakultas ilmu budaya, Departemen ilmu perpustakaan dan informasi. Universitas Sumatera Utara. 2017

- Hadis, Abdul dan Nurhayari B. 2012. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Bandung : Alfabeta
- Hardjosoedarmo, Soewarso. 2002. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi
- Hariadi, Bambang. 2005. *Strategi Pemasaran*. Malang : Bayumedia Publishing
- Herlina. 2010. *Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Palembang : IAIN Raden Fatah
- , 2013. *Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan*. Palembang : Noer Fikri Offset
- , 2009. *Manajemen Perpustakaan (Pendekatan Teori dan Praktik)*. Palembang : Grafika Telindo Press
- Hunger, David dan Thomas L. Wheelen. 2006. *Manajemen Strategi*. Yogyakarta : Andi
- Husaini dan Purnomo. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Akasara. 2004
- Ibrahim, Andin. *Konsep Dasar Manajemen Perpustakaan Dalam Mewujudkan Mutu Layanan Prima Dengan Sistem Temu Kembali Informasi Berbasis Digital*. Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Kearsipan Khizanah Al-Hikmah. Vol. 2 No.2. 2 Juli-Desember 2014
- Kumara, Dedek. 2018. *Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kota Tangerang Selatan*. Journal of Government and Civil Society Vol. 2 No. 1
- Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta : Gama Media. 2005
- Lasa HS. *Manajemen Prpustakaan : Sekolah/ Madrasah*. Yogyakarta: Ombak. 2013
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis isi dan analisis data sekunder*. Jakarta: Rajawali Press. 2016
- Masyrisal Miliani, *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Perspektif Total Quality Management Metode Deming : Studi Kasus Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah*. Tesis. Depok: Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya. Program Pascasarjana Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Universitas Indonesia. 2010
- Mathar, Muh. Quraisy. 2014. *Manajemen dan Organisasi Perpustakaan*. Makassar : Alauddin University Press

- Meylana dan Agnes Yoan Renata. *Pengaruh Total Quality Management Pada Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Pengembangan Produk dan Efisiensi Biaya : Studi Kasus pada PT Bintang Alam Semesta*
- Murni, Syilviana dan Veitzhal Rivai. 2010. *Education Management*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Nasution, M. N. 2010. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor : Ghalia Indonesia
- NS Sutarno. 2006. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta : Agung Seto
- Nadia Putri Dewi, 2017, *Total Quality Management (TQM) pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai*, kertas karya, (Medan : Fakultas ilmu budaya, Departemen ilmu perpustakaan dan informasi, Universitas Sumatera Utara, 2017), hlm. 2.
- Prastowo, Andi. 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta : Diva Press
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Saleh, Abdurrahman dan Safitri. *Implementasi Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto. 2005
- Sallis, Edward. 2006. *Total Quality Management in Education*, Terj. Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi. Yogyakarta : IRCiSod
- Standar Nasional Perpustakaan. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI. 2011
Suarli dan Yanyan. *Manajemen Keperawatan : Dengan Pendekatan Praktis*. Jakarta: Erlangga. 2013.
- Sugbayo, Joko. *Metedologi Penelitian : Dalam Teori dan Praktik*. Jakarta: Reneka Cipta. 2011.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2012
- Suharso dan Ana. 2011. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Semarang: Widya Karya
- Sutamo. 2006. *Manajemen Perpustakaan (2nd ed)*
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi

Podo dan Siwo Prayitno Hadi. 2013. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Pustaka Phoenix

Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Rajawali Press

Yundri. 2014. *Total Quality Management (Manajemen Mutu Terpadu)*. Jurnal Potensiavoal 13 Edisi 1 Januari – Juni

Zjulla, Nur. *Implementasi Total Quality Management Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Tinggi*

BIODATA PENULIS



Penulis lahir di Babat, Kecamatan Babat Toman, Kabupaten Musi Banyuasin, pada tanggal 03 Maret 1998. Merupakan putera ke dua dari dua bersaudara, dari pasangan Bapak Muhammad Yani dan Ibu Asmi Dewi Yanti. Penulis beralamat di Jl. Mulan Jadi. Penulis dapat dihubungi melalui emailnya rozalikholid@gmail.com. Penulis memulai pendidikan dasar di SDN 1 Babat, melanjutkan ke tingkat menengah pertama di SMPN 1 Babat, dan menyelesaikan pendidikan sekolah menengah atas di SMAN 1 Babat. Pada 2016 melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Pada saat kuliah penulis mengikuti PKL di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, meraih juara Futsal di PGRI pada tahun 2019, dan menyelesaikan skripsinya yang berjudul “Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Dalam Manajemen Perpustakaan di Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin” .

LAMPIRAN



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
NOMOR : B. 413 /Un.09/IV.02/PP.01/03/2021

Tentang
PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN FATAH PALEMBANG

- MENIMBANG :**
1. Bahwa untuk dapat menyusun skripsi yang baik, mahasiswa perlu dibimbing oleh tenaga ahli sebagai dosen pembimbing pertama dan pembimbing kedua yang bertanggung jawab untuk membimbing mahasiswa dalam rangka penyelesaian penyusunan Skripsi.
 2. Bahwa untuk kelancaran tugas-tugas pokok tersebut perlu dikeluarkan Surat Keputusan Dekan.
 3. Lembar persetujuan judul dan penunjukan Pembimbing Skripsi oleh Kepala Prodi Ilmu Perpustakaan, atas nama **ROZALI KHOLID**, tanggal, 8 Maret 2021.
- MENGINGAT :**
1. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 53 tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Raden Fatah Palembang.
 2. Keputusan Menteri Agama RI Nomor : 407 tahun 2000;
 3. Instruksi Direktur Bimbaga Islam Departemen RI Nomor KEP/IE/PP.00.9/147/1985 tanggal 5 Juni 1985 tentang pelaksanaan SKS dan Program S1 UIN Raden Fatah Palembang;
 4. Instruksi Menteri Agama RI No B/152/1994 tentang Pelaksanaan SKS Program S1 UIN Raden Fatah Palembang;
 5. Pedoman Akademik UIN Raden Fatah Palembang No. LXXV tahun 2004;
 6. Kep.Menag RI No. 62 tahun 2015 tentang Statuta IAIN Raden Fatah Palembang;

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN:
Pertama

: Menunjuk Saudara :

	N A M A	NIP
PEMBIMBING I	Dr. Herlina, S.Ag., S.S., M.Hum.	19711223 199903 2 001
PEMBIMBING II	Dalilan, M.Hum.	19680829 200501 1 003

Dosen Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang masing-masing sebagai Pembimbing pertama dan Pembimbing kedua Skripsi Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora atas nama Saudara :

N a m a : ROZALI KHOLID
N I M : 1654400094
Prodi : Ilmu Perpustakaan
Judul Skripsi :

"Implementasi Total Quality Management (TQM) pada Management Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin"

Masa bimbingan : Satu Tahun TMT. 09 Maret 2021 s/d 09 Maret 2022

- Kedua** : Kepada pembimbing pertama dan pembimbing kedua tersebut diberi hak sepenuhnya untuk merevisi Judul/kerangka Skripsi tersebut dengan sepengetahuan Fakultas.
- Ketiga** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah/dibetulkan sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Palembang, 09 Maret 2021

Dekan

Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum.
NIP. 19710727 199703 2 005

Tembusan :

1. Mahasiswa yang bersangkutan;
2. Dosen Penasehat Akademik yang bersangkutan;
3. Pembimbing Skripsi
4. Ka. Prodi Ilmu Perpustakaan
5. Arsip;





**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA**

Nomor : B- 568 /Un.09/IV.1/PP.01/03/2021
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Mohon Izin Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Dinas Perpustakaan
dan Kearsipan Kabupaten
Musi Banyuasin
di Tempat

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Sehubungan dengan penulisan Skripsi mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang, maka dengan ini kami mohon kepada bapak/ibu kiranya dapat memberikan izin penelitian/observasi kepada mahasiswa kami sbb:

No	Nama/NIM	Jurusan/ Prodi	Tempat Penelitian	Judul Penelitian
1	Rozali Khold/ 1654400094	S1 Ilmu Perpustakaan	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin	Implementasi <i>Total Quality Management (TQM)</i> pada Manajemen Perpustakaan di Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin

Untuk melakukan pengambilan data penelitian
Lama pengambilan data : 4 April – 4 Juli 2021

Berkaitan dengan hal tersebut, kami mohon bapak/ibu tidak berkeberatan untuk memberikan bantuan kepada mahasiswa kami, sehingga memperoleh bahan-bahan yang dibutuhkan beserta penjelasan lainnya dari instansi yang berada dalam binaan bapak/ibu, untuk kemudian digunakan dalam penyusunan tugas dimaksud.

Segala bahan dan keterangan yang diperoleh akan digunakan semata-mata demi perkembangan ilmu pengetahuan dan tidak akan diumumkan atau diberitahukan pada pihak ketiga.

Atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, 26 Maret 2021

Dekan



Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum.
NIP. 19710727 199703 2 002





PEMERINTAH KABUPATEN MUSI BANYUASIN
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jln. Kolonel Wahid Udin No. Sekayu, Provinsi Sumatera Selatan
Telp./Fax. (0714) 321964 Kode Pos 30711
Email: dpk.mubakab.go.id Website: www.dpk.mubakab.go.id

Sekayu, 09 April 2021

Nomor B-568/Un.09/IV.1/PP.01/03/2021
Sifat Biasa
Lampiran -
Hal Izin Penelitian

Kepada
Yth. Kepala UIN Raden Fatah
Palembang

di-
Tempat

Menindaklanjuti surat Saudara Nomor B-568/Un.09/IV.1/PP.01/03/2021 tanggal 26 Maret 2021, Perihal seperti tersebut pada pokok surat di atas.

Setelah ditelaah pada prinsipnya kami tidak berkeberatan Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang an, Rozali Kholid (1654400094) Jurusan S1 Ilmu Perpustakaan Untuk melaksanakan Penelitian Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin, dengan catatan mematuhi segala peraturan yang berlaku, data dan informasi yang diperoleh untuk kepentingan penelitian mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan dan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN MUSI BANYUASIN



Drs. YOHANES YUBHAR, M.M
Pembina Utama Muda
NIP. 19811221 198701 1 00



FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG

Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri No. 1 KM. 3,5 Palembang, 30126
Telp. (0711)35276 website: www.radenfatah.ac.id



KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : ROZALI KHOLID
NIM : 1654400094
Judul : Implementasi Total Quality Management (TQM) Pada Manajemen Perpustakaan di Perpustakaan Dan Kearsipan Musi Banyuasin
Dosen Pembimbing : HERLINA S.Ag.

No	Tanggal	Topik	Catatan Pembimbing
1	2021-05-01 11:50:57	Bab tiga dan instrumen wawancara	setiap upload file hrs menggunakan format pdf biar bs langsung dibaca filenya, perbaiki sesuai dengan hasil ujian proposal lalu.
2	2021-07-07 15:49:31	Bab 1-3 buk	1) Tidak ada perbedaan antara identifikasi dan batasan masalah semua sama jd apa yg dibatasi? 2) Jika anda ingin meneliti strategi TQM ketika observasi apakah kondisi perpustakaan benar2 luarbiasa hebatnya? kondisi2 positif pd perpustakaan yg diamati ini dpt dijadikan alasan mengapa penelitian ini dilakukan?
3	2021-07-07 15:49:01	Bab 1-3	1) jelaskan sumber data sekunder yang digunakan apa aja? 2) jelaskan detail bagaimana cara penentuan informan dari pemustakanya? 3) landasan teori untuk strateginya mana? 4) identifikasi masalah dibuat point2 saja tidak perlu dinarasikan. lanjut
4	2021-06-09 21:56:23	Bab 4	teori yang dipakai utk mengeksplor apa? krn berdasarkan teori ttg TQM sptnya blm banyak yang digali
5	2021-06-29 12:51:37	Perbaikan bab 4	1). Pada poin A.1 dari hasil wawancara sy blm mendapatkan inti dari strategi pelayanan yang dilakukan oleh pustakawan perpustakaan tsb, lakukan wawancara lg tanya detail dari strategi/langkah2 kongkrit yg mrk lakukan spt apa. 2) wawancarai lg pustakawannya tanyakan bentuk Komitmen jangka panjang yg mrk lakukan spt apa. 3) selain seminar bentuk Pendidikan dan Pelatihan yg dilakukan olhe perpustakaan apa? 4) faktor penghambat Dana hrs dipertegas kenapa menjadi penghambat apakah sumber pendanaan atau anggaran di Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin cukup atau spt apa?
6	2021-07-07 15:55:30	Bab 4 perbaikan	Inti hasil wawancara dari strategi pelayanan yang dilakukan oleh pustakawan perpustakaan tsb, pada akhir sub poin A.1 hal. 71 disebutkan lagi dengan membuat urutan (a, b, c. dst) sehingga lbh jelas detail dari strategi/langkah2 kongkrit yg mrk lakukan.
7	2021-07-13 08:13:32	Perbaikan bab 4	Acc Bab 4
8	2021-07-13 08:15:24	Bab 5	Pada saran tidak ada poin rekomendasi utk meneliti selanjutnya... spt penjelasan kekurangan dr penelitian ini utk dilanjutkan oleh peneliti lainnya.

9	2021-07-15 07:45:01	Perbaikan bab 5	ACC Bab 5. Kirim keseluruhan Bab 1-5 serta semuanya mulai dari halaman pengesahan s.d lampiran
---	------------------------	-----------------	--



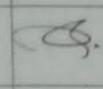
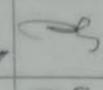
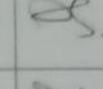
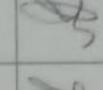
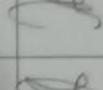
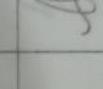
KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Jl. Prof. K.H. Zamak Sholikh Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 E-mail: prodi.perpus@uim.ac.id

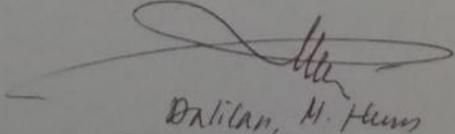
KARTU BIMBINGAN SKRIPSI PRODI ILMU PERPUSTAKAAN

NAMA : Rizali Kholid,
 NIM : 1654400094,
 PEMBIMBING II : Dailan, M.Hum.
 JUDUL SKRIPSI : "Implementasi Total Quality Management (TQM) pada manajemen perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Bantuin."

No.	Hari/Tanggal	Permasalahan	Paraf
1	Senin / 15 / 03 / 21	revisi foto, judul, uraian identifikasi masalah & tujuan masalah, uraian tujuan penelitian, gramatika, rumusan masalah & tujuan	[Signature]
2	Selasa / 16 / 03 / 21	revisi: desain penelitian, pembebanan pengabdian & gramatika	[Signature]
3	Kamis / 18 / 03 / 21	Revisi II: fokus teori yg paling relevan, gramatika	[Signature]
4	Juni / 22 / 03 / 21	- instrument & wawancara - instrumen yg digunakan pada penelitian & wawancara - & wawancara	[Signature]
5	Sen / 22 / 03 / 21	Teori: landasan teori A&B c&g	[Signature]
6	Jelas / 23 / 03 / 21	- gambar untuk Dms P & trap Bayasan = oke!	[Signature]
7	Rabu / 24 / 03 / 21	- instrumen - revisi - foto foto - bab I-III - revisi - foto foto - format Paraf. I	[Signature]

No.	Hari/Tanggal	Permasalahan	Paraf
8	Sabtu / $\frac{01}{05}$ 21	- Leri, kerusi sofa - perbaiki gramatika & font Google - font ukuran di perbaiki	
9	Minggu / $\frac{20}{06}$ 21	- edit judul - narasikan hasil penelitian secara deskriptif - hasil dan output	
10	Juni / $\frac{21}{06}$ 21	- revisi ke Lgsi kerusi sofa	
11	Sabtu / $\frac{22}{06}$ 21	- ke Lgsi kerusi sofa - Revisi ke Lgsi kerusi sofa - pengumpulan	
12	Kamis / $\frac{24}{06}$ 21	- Ketrampilan diartifisial - tulis ulang pendahuluan hasil kerusi sofa - revisi kerusi sofa	
13	Jumat / $\frac{04}{07}$ 21	- Revisi, bahasa dan etimologi ketrampilan - revisi ke pmt L	

Palembang, 8 Juli 2021
Pembimbing II,



DALIAN, M. HUSS

NIP. 19680829201101003

INSTRUMEN WAWANCARA

1. Strategi apa yang dilakukan oleh perpustakaan agar dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka dalam menggunakan pelayanan perpustakaan?
2. Bagaimana cara perpustakaan dapat melakukan pendekatan atau respek terhadap setiap orang baik sesama masyarakat internal ataupun para pemustaka?
3. Apakah perpustakaan selalu melakukan perbaikan berdasarkan fakta dan data yang ada?
4. Apakah perpustakaan selalu melakukan perbaikan secara berkesinambungan dan sistematis?
5. Faktor penghambat dan pendukung perpustakaan dalam meningkatkan jasa pelayanan perpustakaan terutama dalam pelayanan pojok baca dari segi
 - a. Dana
 - b. Dukungan yang berikan oleh pemerintah terhadap perpustakaan
 - c. Program pelatihan terhadap pemakai perpustakaan
 - d. Promosi ke pemustaka
6. Langkah-langkah yang diambil oleh perpustakaan dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan terutama dalam pelayanan pojok baca?
 - a. Cara yang dilakukan oleh perpustakaan agar tetap fokus terhadap pelanggan baik internal maupun eksternal?

- b. Bagaimana perpustakaan agar dapat meningkatkan kualitas jasa pelayanan?
- c. Apakah perpustakaan melakukan komitmen jangka panjang dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan perpustakaan?
- d. Bagaimana perpustakaan membentuk kerjasama tim dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan perpustakaan?
- e. Apakah perpustakaan melakukan pendidikan dan pelatihan keterampilan teknis dan keahlian profesional kepada para staff?
- f. Apakah perpustakaan melibatkan dan memberikan kebebasan terhadap para staff dalam menyampaikan pendapat serta dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah?

HASIL WAWANCARA

- Informan : Reffinra Irwantoni
- Jabatan : Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin
- Peneliti : Assalamu'alaikum, selamat pagi pak.
- Bpk Reffin : Wa'alaikummussalam, pagi.
- Peneliti : Maaf pak mengganggu, sehubungan dengan menyelesaikan tugas akhir skripsi saya yang berjudul "Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Manajemen Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin, ada beberapa pertanyaan yang ingin saya ajukan kepada bapak terkait judul skripsi saya tersebut.
- Bpk Reffin : iya silahkan, apa yang saudara ingin tanyakan?
- Peneliti : Strategi apa yang dilakukan oleh perpustakaan agar dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka dalam menggunakan pelayanan perpustakaan?
- Bpk. Reffin : Dilandasi Perpusnas dan didukung Bappenas berinisiatif untuk melakukan program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial program ini diharapkan dapat memperkuat peran perpustakaan umum dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga kemampuan literasi meningkat yang berujung peningkatan kreativitas masyarakat sebelumnya DPK Muba juga

sudah melakukan bimbingan belajar mata pelajaran Matematika, Bahasa Inggris, serta Sanggar Seni Tari bagi tingkat PAUD dan TPA, tanpa dipungut biaya atau gratis. Sekarang kita buka bimbingan belajar komputer, peminatnya diluar dugaan banyak sekali. Kami cukup kewalahan membagi waktu belajar dan tempatnya. Beberapa strategi dalam hal meningkatkan kualitas jasa pelayanan yang biasa dilakukan, seperti strategi layanan luar biasa, strategi layanan pelanggan dan strategi penanganan keluhan

Peneliti : Bagaimana cara perpustakaan dapat melakukan pendekatan atau respek terhadap setiap orang baik sesama masyarakat internal ataupun para pemustaka?

Bpk. Reffin : Setiap pustakawan yang ada di dalam perpustakaan itu harus diperlakukan dengan baik, agar terjalinnya hubungan yang harmonis antar-pustakawan. Pustakawan sebagai rekan sejawat harus bersikap saling menghargai, menghormati dan bertanggung jawab. Dan hubungan itu tentu tidak hanya dengan antar-pustakawan saja, tetapi dengan para pemustaka juga seorang pengelola perpustakaan atau pustakawan juga dituntut untuk menjalin hubungan yang baik agar tidak menimbulkan kebosanan kepada para pemustaka.

Peneliti : Apakah perpustakaan selalu melakukan perbaikan berdasarkan fakta dan data yang ada?

Bpk. Reffin : Dengan melakukan perbaikan berdasarkan fakta dan data, itu merupakan modal utama dalam merencanakan kemungkinan keberhasilan untuk sebuah pekerjaan baik dalam lingkungan swasta maupun dalam instansi pemerintahan. Data sangat penting bagi perkembangan dan kemajuan suatu organisasi ya.

Peneliti : Apakah perpustakaan selalu melakukan perbaikan secara berkesinambungan dan sistematis?

Bpk. Reffin : Perbaikan yang dilakukan pasti secara berkesinambungan dan sistematis, kenapa harus seperti itu? Karena dengan perbaikan yang dilakukan secara berkesinambungan ataupun sistematis, perpustakaan dapat mempertahankan apa yang sudah dicapai dan yang pasti agar bisa menetapkan atau mengejar apa yang harus dilakukan untuk kedepannya, supaya dapat terus meningkatkan kualitas jasa pelayanan di perpustakaan.

Peneliti : Faktor penghambat dan pendukung perpustakaan dalam meningkatkan jasa pelayanan perpustakaan terutama dalam pelayanan pojok baca dari segi Dana, Dukungan yang berikan oleh pemerintah terhadap perpustakaan, program pelatihan terhadap pemakai perpustakaan dan promosi ke pemustaka?

Bpk. Reffin : Pemerintah secara penuh memberikan dukungan terhadap perpustakaan, memberikan dedikasi dalam membina dan mengembangkan perpustakaan dan kegemaran membaca di kabupaten Muba, Pustakawan harus melakukan pengenalan

mengenai koleksi digital terhadap para pemustaka, apalagi yang masih baru dan belum terlalu mengenal apa dan bagaimana itu koleksi digital. Pemustaka akan memberikan pelatihan kepada pustakawan mengenai hal ini, sehingga dari sebuah keengganan menggunakan koleksi digital menjadi sebaliknya, dan Jika berbicara mengenai sebuah promosi ke pemustaka, promosi biasanya dilakukan secara langsung maupun menggunakan media. Sesuai dengan kebutuhan dan keadaan pastinya, mempromosikan bahwa adanya program atau aplikasi baru dari perpustakaan dengan harapan dapat mempermudah para pemustaka mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Peneliti : Cara yang dilakukan oleh perpustakaan agar tetap fokus terhadap pelanggan baik internal maupun eksternal?

Bpk. Reffin : Pelanggan atau pemustaka di perpustakaan dibedakan menjadi pemustaka internal dan eksternal. Pemustaka internal adalah yang berasal dari lingkungan perpustakaan, sedangkan pemustaka eksternal terdiri dari peneliti dan masyarakat lain yang berasal dari luar lingkungan perpustakaan. Perpustakaan selalu dituntut untuk fokus kepada kedua pelanggan atau pemustaka tersebut, karena pemustaka itu merupakan titik perhatian dan apapun yang diinginkan pemustaka menjadi energi untuk kegiatan yang lain.

Peneliti : Bagaimana perpustakaan agar dapat meningkatkan kualitas jasa pelayanan?

Bpk. Reffin : Sudah dilakukan secara digital dan layanan juga sudah dilakukan secara online, beberapa layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi berupa layanan secara online diantaranya pendaftaram anggota, penelusuran koleksi buku, aplikasi sistem kearsipan, sistem informasi kearsipan dinamis dan informasi kegiatan dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten muba. Dengan adanya layanan secara online ini diharapkan dapat mempermudah pemustaka untuk mendapatkan informasi di mana saja.

Peneliti : Apakah perpustakaan melakukan komitmen jangka panjang dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan perpustakaan?

Bpk. Reffin : Menerapkan system layanan perpustakaan berbasis ICT, menerapkan E-Library Learning, Meralisasikan kualitas dan kuantitas buku, Terciptanya ruangan perpustakaan yang memadai, kondusif, dan menyenangkan. Inovasi layanan perpustakaan yang berbasis teknologi informasi berupa layanan secara online diantaranya itu seperti pendaftaran anggota, penelusuran koleksi buku, aplikasi sistem kearsipan, sistem informasi dan informasi kegiatan DPK Muba. Program transformasi layanan perpustakaan yang berbasis inklusi sosial. Layanan pustaka digital (PaDi) merupakan program implementasi digital learning Corner. DPK Muba juga menjad salah satu percontohan

Peneliti : Bagaimana perpustakaan membentuk kerjasama tim dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan perpustakaan?

Bpk. Reffin : Iya tentu, kerjasama tim sangat diperlukan karena dengan adanya kerjasama tim yang bagus maka perpustakaan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada para pemustaka.

Peneliti : Apakah perpustakaan melakukan pendidikan dan pelatihan keterampilan teknis dan keahlian profesional kepada para staff?

Bpk. Reffin : Pendidikan dan pelatihan yang sudah ada atau yang baru akan diberikan kepada para pustakawan serta para staf, itu diperlukan karena disegala bidang kerja sangat diperlukan profesionalitas agar bisa berhasil serta sukses serta bertahan lama. Profesionalisme pustakawan itu harus terus ditingkatkan karena ialah suatu hal yang amat penting dan harus dimiliki oleh para pustakawan.

Peneliti : Apakah perpustakaan melibatkan serta memberikan kebebasan terhadap para staff dalam menyampaikan pendapat serta dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah?

Bpk. Reffin : Mencapai kesempatan untuk saling berkomunikasi satu sama lain, menerima masukan, memberikan feedback yang baik serta berbicara secara langsung merupakan salah satu cara berkomunikasi yang efektif karena bisa meminimalisir terjadinya kesalahpahaman atau salah pengertian diantara pihak-pihak yang terkait.

Peneliti : Sepertinya, itu saja pak, terima kasih atas informasi dan waktunya.

Bpk. Reffin : Iya, sama-sama.

HASIL WAWANCARA

Informan : Yohanes Yubhar,

Jabatan : Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin

Peneliti : Assalamu'alaikum, selamat pagi pak.

Bpk. Yohanes : Wa'alaikummussalam, iya.

Peneliti : Maaf pak mengganggu, sehubungan dengan menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan judul Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Manajemen Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin, ada beberapa pertanyaan yang ingin saya ajukan kepada bapak terkait judul skripsi saya tersebut

Bpk. Yohanes : Iya silahkan, apa yang saudara ingin tanyakan?

Peneliti : Strategi apa yang dilakukan oleh perpustakaan agar dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka dalam menggunakan pelayanan perpustakaan?

Bpk. Yohanes : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin dalam rangka meningkatkan minat baca masyarakat selain dengan kegiatan pembinaan, pengembangan dan layanan perpustakaan juga menjadikan perpustakaan sebagai pusat belajar dan berkegiatan, diantaranya pendirian pendidikan usia dini (PAUD), Bimbingan belajar, Pelatihan komputer, Sanggar tari, dan Taman pendidikan

Al-Qur'an (TPA) serta mobil perpustakaan keliling, dimasa new normal adanya pandemi Covid-19 aktivitasnya masih menunggu arahan pemerintah akan tetapi layanan umum perpustakaan sudah mulai dengan memperhatikan protokol kesehatan, dengan adanya layanan tersebut diharapkan dapat memperkuat peran peran perpustakaan umum, perfoma individu meningkat sistem organisasi menjadi kuat sehingga berdampak membaiknya kualitas layanan perpustakaan dan juga pemanfaatannya bagi masyarakat, kami juga sudah punya bunda baca Kabupaten Musi Banyuasin yang juga ketua TPKK kabupaten Muba yang tentunya ada agenda kerja bersama DPK Muba dan stakeholder lainnya untuk menggerakkan minat dan budaya baca di kabupaten Muba dan tentunya yang paling utama adalah dukungan Bupati Musi Banyuasin yang berkomitmen sejak dicanangkannya Gerakan Muba Membaca

Peneliti : Bagaimana cara perpustakaan dapat melakukan pendekatan atau respek terhadap setiap orang baik sesama masyarakat internal ataupun para pemustaka?

Bpk. Yohanes : Agar terjalinnya suatu hubungan yang harmonis antar-pustakawan, juga harus dapat memperlakukan setiap pustakawan dengan baik. Sehingga antar-pustakawan bisa bersikap saling menghargai dan menghormati, bukan itu saja tentunya agar pustakawan dapat bertanggung jawab untuk semua hal yang

dilakukan. Hubungan baik juga harus dibangun dengan para pemustaka, oleh sebab itu setiap pemustaka harus memiliki kemampuan dan kreativitas sendiri

Peneliti : Apakah perpustakaan selalu melakukan perbaikan berdasarkan fakta dan data yang ada?

Bpk. Yohanes : Jika berbicara tentang data maka mayoritas orang masih berpikir bahwa data identik dengan sesuatu yang rumit, baik dalam mendapatkannya maupun dalam pengelolaannya. Padahal kenyatannya yang kita tahu bahwa justru sebaliknya dengan data kita justru dapat menyederhanakan pekerjaan, kita dapat mengelola suatu pekerjaan dengan tepat dan efektif. Data juga bisa kita analogikan sebagai “tongkat pemandu” untuk menentukan arah, prediksi, mengkalkulasi sehingga tercipta keputusan maupun kebijakan.

Peneliti : Apakah perpustakaan selalu melakukan perbaikan secara berkesinambungan dan sistematis?

Bpk. Yohanes : Untuk dapat mempertahankan apa yang telah dicapai dan untuk mencapai kualitas/mutu kedepannya, maka perbaikan yang dilakukan secara berkesinambungan dan sistematis itu sangat diperlukan. Ini juga dilakukan agar para staf dapat mengerjakan pekerjaan mereka secara benar sejak awal. Karena ini bukan hanya baik untuk dirinya sendiri tapi juga untuk perpustakaan.

Peneliti : Faktor penghambat dan pendukung perpustakaan dalam meningkatkan jasa pelayanan perpustakaan terutama dalam pelayanan pojok baca dari segi Dana, Dukungan yang berikan oleh pemerintah terhadap perpustakaan, program pelatihan terhadap pemakai perpustakaan dan promosi ke pemustaka?

Bpk. Yohanes : Mengenai sumber pembiayaan, anggaran yang digunakan untuk kebutuhan kantor (organisasi) maupun penyelenggaraan kegiatan perpustakaan berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), juga anggaran Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin sangat didukung secara penuh oleh pemerintah kabupaten, Dukungan pemerintah terhadap perpustakaan itu tidak kalah pentingnya dengan unsur-unsur lain. Dan untuk pemerintah kabupaten Muba sendiri secara penuh telah memberikan dukungan, melihat bagaimana upaya Pemkab Muba bersama pemerintah kecamatan dan desa dalam meningkatkan literasi dan kegemaran membaca. Seperti dengan diterimanya Program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial untuk empat perpustakaan desa dan bantuan Pojok Baca Digital (Pocadi).

Peneliti : Cara yang dilakukan oleh perpustakaan agar tetap fokus terhadap pelanggan baik internal maupun eksternal?

Bpk. Yohanes : Perpustakaan selalu memberikan yang terbaik kepada pengguna atau pemustaka, baik itu pemustaka internal maupun eksternal. Kami berharap setiap pemustaka mendapatkan kesan yang baik

selama telah berkunjung ke perpustakaan, dan fokus kepada pemustaka juga membuat kami pihak perpustakaan dapat mengetahui apa-apa saja yang dibutuhkan dan diperlukan oleh para pemustaka.

Peneliti : Bagaimana perpustakaan agar dapat meningkatkan kualitas jasa pelayanan?

Bpk. Yohanes : Dalam hal jasa pelayanan perpustakaan sudah dilakukan secara digital layanan perpustakaan berbasis teknologi, jadi misalkan meski saat kunjungan ke perpustakaan ditutup sementara namun warga masyarakat tetap bisa mengakses perpustakaan karena sekarang perpustakaan sudah memberikan layanan secara online. Dengan adanya layanan perpustakaan secara online ini diharapkan dapat mempermudah para pengguna atau pemustaka dalam mendapatkan informasi yang diinginkan walaupun sedang tidak berkunjung ke perpustakaan.

Peneliti : Apakah perpustakaan melakukan komitmen jangka panjang dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan perpustakaan?

Bpk. Yohanes : DPK Muba mencanangkan inovasi layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi berupa layanan secara online. Menambah layanan pustaka digital (PaDi) yang merupakan program implementasi Digital Learning Corner (Taman Baca Digital), program transformasi layanan perpustakaan yang berbasis inklusi sosial, sehingga perpustakaan harus dirancang agar memiliki nilai

kebermanfaatan yang tinggi bagi masyarakat pelayanan perpustakaan berbasis inklusi sosial ini bisa meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan warga. Program pojok baca digital (PoCaDi). Saat ini DPK Muba menjadi percontohan salah satu 60 Kabupaten Kota di Indonesia oleh Perpustakaan Nasional RI dalam hal peningkatan kesejahteraan masyarakat, sehingga dapat mengurangi angka kemiskinan di Kabupaten Muba

Peneliti : Bagaimana perpustakaan membentuk kerjasama tim dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan perpustakaan?

Bpk. Yohanes : Kualitas dan mutu pelayanan dari perpustakaan dapat terlaksana dengan baik, jika terjalinnya kerjasama tim yang baik pula. Sebuah tim juga dapat melakukan perubahan lebih cepat dibandingkan bekerja secara individu ya

Peneliti : Apakah perpustakaan melakukan pendidikan dan pelatihan keterampilan teknis dan keahlian profesional kepada para staff?

Bpk. Yohanes : Sangat diperlukan, diberikannya pendidikan dan pelatihan dengan tujuan agar profesionalitas pustakawan dan para staf perpustakaan bahkan untuk sayan sendiri selaku pemimpin itu terus bisa berkembang. Kompetensi seorang pustakawan kan diperoleh melalui pendidikan ataupun pelatihan kepustakawanan, karena setiap pustakawan dan staf perpustakaan harus mencari pengetahuan dan pengalaman baru ini itu merupakan sebagian

kecil dari diperlukannya pendidikan dan pelatihan bagi pustakawan dan staf perpustakaan salah satu kegiatannya itu seperti seminar

Peneliti : Apakah perpustakaan melibatkan dan memberikan kebebasan terhadap para staff dalam menyampaikan pendapat serta dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah?

Bpk. Yohanes : Adanya keterbukaan antar pihak yang ada di perpustakaan, sehingga jika ada sesuatu hal yang terjadi dirasa tidak sesuai dengan rencana maka bisa langsung untuk disampaikan atau dibicarakan langsung. Sehingga kesalahan-kesalahan yang terjadi dapat diminimalisirkan secara cepat, jika ditanya mengenai kebebasan dalam berpendapat itu pasti kenapa agar terjadinya komunikasi yang baik antar pihak yang ada dalam lingkungan perpustakaan.

Peneliti : sepertinya itu saja pak, baiklah pak terima kasih atas informasi dan waktunya.

Bpk. Yohanes : iya, sama-sama.

HASIL WAWANCARA

Informan : Siti Munawaroh

Jabatan : Mahasiswa STIER Sekayu

Peneliti : Assalamu'alaikum, selamat pagi

Siti Munawaroh : Wa'alaikumussalam, iya

Peneliti : Maaf mengganggu, sehubungan dengan menyelesaikan tugas akhir skripsi saya tentang *Total Quality Management (TQM)* dalam Manajemen Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin. Ada beberapapertanyaan yang ingin saya ajukan terkait judul skripsi saya tersebut.

Siti Munawaroh : Iya silahkan, apa yang ingin ditanya?

Peneliti : Strategi apa yang dilakukan oleh perpustakaan agar dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka dalam menggunakan pelayanan perpustakaan?

Siti Munawaroh : Iya, dibantu sehingga merasa tidak terlalu kesulitan dalam menemukan dan mendapatkan data yang kami perlukan baik untuk tugas kuliah maupun keperluan lainnya. Pustakawan selalu siap jika kami memerlukan bantuan dalam menemukan data dan informasi

Peneliti : Bagaimana cara perpustakaan dapat melakukan pendekatan atau respek terhadap setiap orang baik sesama masyarakat internal ataupun para pemustaka?

Siti Munawaroh : Selain siap membantu dalam menemukan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka, pustakawan juga selalu bersikap ramah dan respek jadi membuat kami merasa nyaman dan betah berlama-lama di perpustakaan baik mengerjakan tugas ataupun ada keperluan lain

Peneliti : Bagaimana perpustakaan agar dapat meningkatkan kualitas jasa pelayanan?

Siti Munawaroh : Iya, semua berbasis digital dan sudah dilakukan secara online. Seperti pendaftaran anggota bahkan mencari koleksi buku juga, jadi sudah sangat mudah kalau mau mengakses data dan informasi yang dibutuhkan apalagi disaat tidak sempat untuk berkunjung secara langsung ke perpustakaan. Semoga perpustakaan terus bisa meningkatkan jasa pelayanannya agar terus mempermudah semua pemustaka dalam menemukan data dan informasi

Peneliti : Apakah perpustakaan melakukan program pelatihan terhadap pemustaka?

Siti Munawaroh : Benar, pustakawan memberikan pelatihan bagaimana cara penggunaan dari setiap fasilitas yang ada dan sudah disediakan oleh perpustakaan

Peneliti : Apakah perpustakaan melakukan kegiatan promosi kepada pemustaka?

Siti Munawaroh : Perpustakaan dan Pustakawan jika dilihat melakukan promosi melalui media sosial dan juga secara langsung ketika sedang berkunjung ke perpustakaan, jadi pemustaka bisa tahu jika ada fasilitas ataupun koleksi baru di perpustakaan.

Peneliti : Sepertiny itu saja, baiklah terima kasih atas info dan waktunya.

Siti Munawaroh : Iya, sama-sama.

HASIL WAWANCARA

Informan : Wijayanti

Jabatan : Mahasiswa STAIR Sekayu

Peneliti : Assalamu'alaikum, selamat pagi

Wijayanti : Wa'alaikumussalam, pagi

Peneliti : Maaf mengganggu, sehubungan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan judul Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Manajemen Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin, ada beberapa pertanyaan yang ingin saya ajukan terkait judul skripsi saya tersebut.

Wijayanti : Iya silahkan, apa yang mau ditanya?

peneliti : Strategi apa yang dilakukan oleh perpustakaan agar dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka dalam menggunakan pelayanan perpustakaan?

Wijayanti : Pemustaka dibantu oleh pustakawan dalam menemukan data dan informasi, seperti saya secara pribadi yang sedang mengerjakan tugas akhir kuliah jadi merasa sedikit terbantu dengan ketersediaan pustakawan dalam membantu menemukan data dan informasi sehingga menjadi mudah dan tidak kesulitan.

- Peneliti : Bagaimana cara perpustakaan dapat melakukan pendekatan atau respek terhadap setiap orang baik sesama masyarakat internal ataupun para pemustaka?
- Wijayanti : Pustakawan ramah dan respek pada siapa saja, sesama rekan kerja dan juga kepada pemustaka. Dengan sikap yang ramah dan respek kepada pemustaka membuat kami merasa betah berada di perpustakaan bahkan menimbulkan rasa ingin berkunjung kembali.
- Peneliti : Bagaimana perpustakaan agar dapat meningkatkan kualitas jasa pelayanan?
- Wijayanti : Pelayanan secara online, semuanya sudah berbasis digital jadi tetap bisa mengakses dan mencari data walau sedang di rumah ataupun di mana saja. Sangat mudah dalam menemukan data dan informasi yang dibutuhkan jika sudah dilakukan secara online seperti ini.
- Peneliti : Apakah perpustakaan melakukan program pelatihan terhadap pemustaka?
- Wijayanti : Diberikan pelatihan bagaimana cara penggunaan fasilitas yang sudah disediakan oleh perpustakaan oleh pustakawan, jadi pemustaka bisa menggunakan dan memanfaatkan fasilitas yang ada dengan baik serta sesuai fungsinya setelah diberikan pelatihan oleh pustakawan.

- Peneliti : Apakah perpustakaan melakukan kegiatan promosi kepada pemustaka?
- Wijayanti : Untuk promosi perpustakaan dan pustakawan selalu kerjasama bahkan sangat aktif mengenalkan setiap fasilitas baru yang ada di perpustakaan baik secara online di media sosial ataupun secara langsung.
- Peneliti : Sepertinya itu saja, terima kasih atas informasi dan waktunya.
- Siti Munawaroh : Iya, sama-sama

HASIL WAWANCARA

Informan : Mei

Jabatan : Mahasiswa Politeknik Sekayu

Peneliti : Assalamu'alaikum, selamat pagi

Mei : Wa'alaikummussalam, iya

Peneliti : maaf mengganggu, sehubung dengan menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan judul Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Manajemen Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin. Ada beberapa pertanyaan yang ingin saya ajukan terkait dengan judul skripsi saya tersebut.

Mei : iya silahkan, apa yang ingin ditanya?

Peneliti : Strategi apa yang dilakukan oleh perpustakaan agar dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka dalam menggunakan pelayanan perpustakaan?

Mei : Untuk mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan, pemustaka memang selalu dibantu oleh pustakawan. Sehingga kami tidak merasa kesulitan sama sekali dalam menemukan informasi dan data.

Peneliti : Bagaimana cara perpustakaan dapat melakukan pendekatan atau respek terhadap setiap orang baik sesama masyarakat internal ataupun para pemustaka?

Mei : Respek dan juga selalu siap membantu pemustaka dalam menemukan data dan informasi yang dibutuhkan, jadi merasa nyaman serta ingin kembali berkunjung ke perpustakaan.

Peneliti : Bagaimana perpustakaan dapat meningkatkan kualitas jasa pelayanan?

Mei : Pelayanan ada yang dilakukan secara online, seperti pencarian koleksi buku juga sudah bisa diakses secara online. Jadi jika memang sedang tidak dapat berkunjung ke perpustakaan tapi tetap bisa menemukan data dan informasi yang diperlukan.

Peneliti : Apakah perpustakaan melakukan program pelatihan terhadap pemustaka?

Mei : Pelatihan cara menggunakan koleksi digital, terhadap pemustaka agar setiap fasilitas yang ada dapat dimanfaatkan dengan baik dan agar kami juga pemustaka tidak kesulitan.

Peneliti : Apakah perpustakaan melakukan kegiatan promosi kepada pemustaka?

Mei : Ada kalau untuk promosi, baik secara langsung maupun melalui media. Perpustakaan dan pustakawan sangat aktif dalam hal mempromosikan sesuatu yang baru dari perpustakaan ini, jadi sebagai pemustaka saya tidak pernah merasa bosan karena selalu ada fasilitas-fasilitas baru yang disediakan oleh perpustakaan.

Peneliti : sepertinya itu saja, terima kasih atas informasi dan waktunya.

Mei : Iya, sama-sama.

HASIL WAWANCARA

Informan : Sinta Wati

Jabatan : Siswa SMKN 3 Model Sekayu

Peneliti : Assalamu'alaikum, selamat pagi.

Sinta Wati : Wa'alaikumussalam, iya.

peneliti : Maaf mengganggu, sehubungan dengan menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan judul Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Manajemen Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin, ada beberpa pertanyaan yang ingin saya ajukan terkait judul skripsi saya tersebut.

Sinta Wati : Iya silahkan, apa yang ingin di tanyakan?

Peneliti : Strategi apa yang dilakukan oleh perpustakaan agar dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka dalam menggunakan pelayanan perpustakaan?

Sinta Wati : Pustakawan selalu membantu setiap pemustaka dalam menemukan dan mencari setiap data dan informasi yang dibutuhkan, jadi kami sebagai pemustaka selalu diberi kemudahan dalam mencari semua yang kami butuhkan di sini.

Peneliti : Bagaimana cara perpustakaan dapat melakukan pendekatan atau respek terhadap setiap orang baik sesama masyarakat internal ataupun para pemustaka?

Sinta Wati : Iya, pustakawan terlihat sangat respek kepada siapapun pemustaka yang sedang berkunjung dan juga terlihat selalu membantu setiap pemustaka menemukan data dan informasi yang dibutuhkan. Sehingga pemustaka merasa terbantu sehingga menimbulkan rasa ingin kembali berkunjung.

Peneliti : Bagaimana perpustakaan dapat meningkatkan kualitas jasa pelayanan?

Sinta Wati : Perpustakaan sudah memberikan dan melakukan pelayanan secara online, seperti pendaftaran anggota bahkan untuk penelusuran koleksi buku serta aplikasi sistem kearsipan juga. Sudah sangat mudah menemukan data dan informasi yang dibutuhkan karena semuanya sudah berbasis digital, jadi tetap bisa mengakses dan mencari data walau sedang tidak berkunjung ke perpustakaan.

Peneliti : Apakah perpustakaan melakukan program pelatihan terhadap pemustaka?

Sinta Wati : Pemustaka diberikan pelatihan cara menggunakan fasilitas yang berbasis digital, agar setiap pemustaka dapat

menggunakan dan memanfaatkan setiap fasilitas yang ada dengan sebaik mungkin. Pemustaka terlihat selalu telaten memberikan pelatihan kepada pemustaka yang baru mulai berkunjung ke perpustakaan.

Peneliti : Apakah perpustakaan melakukan kegiatan promosi kepada pemustaka?

Sinta Wati : Iya, promosi ada dilakukan secara langsung maupun media. Perpustakaan dan pustakawan melakukan promosi apalagi jika ada fasilitas baru dalam perpustakaan, jadi sebagai pemustaka merasa tertarik dengan hal-hal baru tersebut.

Peneliti : sepertinya itu saja, terima kasih atas informasi dan waktunya.

Sinta Wati : Iya, sama-sama

HASIL WAWANCARA

Informan : Rio Ardiansa

Jabatan : Siswa SMP Muhammadiyah 1 Sekayu

Peneliti : Assalamu'alaikum, selamat pagi

Rio Ardiansa : Wa'alaikumusalam, iya

peneliti : Maaf mengganggu, sehubungan dengan menyelesaikan tugas akhir skripsi saya tentang *Implementasi Total Quality Manajemen* (TQM) dalam Manajemen Perpustakaan di Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin, ada beberapa pertanyaan yang ingin saya ajukan terkait judul skripsi saya tersebut.

Rio Ardiansa : Iya silahkan, apa yang ingin ditanyakan?

Peneliti : Strategi apa yang dilakukan oleh perpustakaan agar dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka dalam menggunakan pelayanan perpustakaan?

Rio Ardiansa : Pelayanan pelanggan, pelayanan keluhan, pelayanan luar biasa di mana kami pemustaka selalu dibantu oleh pustakawan dalam mencari setiap informasi yang kami cari dan butuhkan. Pustakawan sangat membantu sekali dalam hal menemukan informasi setiap pemustaka.

Peneliti : Bagaimana cara perpustakaan dapat melakukan pendekatan atau respek terhadap setiap orang baik sesama masyarakat internal ataupun para pemustaka?

Rio Ardiansa : Pustakawan terlihat sangat ramah kepada para pemustaka, terlihat saling menghargai dan menghormati. Pustakawan juga terlihat selalu berusaha menjalin hubungan yang baik dengan pemustaka mungkin agar pemustaka tidak bosan dan mudah dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.

Peneliti : Bagaimana perpustakaan dapat meningkatkan kualitas jasa pelayanan?

Rio Ardiansa : Pelayanan di perpustakaan ini sudah dilakukan secara online, semuanya ya dari pendaftaran anggota, penelusuran koleksi buku, aplikasi sistem kearsipan juga, semuanya sudah berbasis digital sehingga kami pemustaka sangat mudah dalam menemukan informasi yang diperlukan juga dapat diakses walaupun sedang tidak di perpustakaan.

Peneliti : Apakah perpustakaan melakukan program pelatihan terhadap pemustaka?

Rio Ardiansa : Iya, perpustakaan dan terutama pustakawan memberikan program pelatihan kepada pemustaka mengenai bagaimana cara menggunakan koleksi digital dan aplikasi baru yang perpustakaan miliki sehingga kami selaku pemustaka bisa mengakses kapanpun dan dimanapun perpustakaan ini.

Peneliti : Apakah perpustakaan melakukan kegiatan promosi kepada pemustaka?

Rio Ardiansa : Di media sosial ataupun secara langsung, lagi berkunjung ke perpustakaan pustakawan memberitahukan kalau ada fasilitas baru jadi tidak ketinggalan informasi.

Peneliti : Sepertinya itu saja, terima kasih atas informasi dan waktunya.

Rio Ardiansa : Iya, sama-sama

