

**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)  
PADA MANAJEMEN PERPUSTAKAAN DI PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Oleh :**

**Mardhiatun Nisa' Triwahyuni**  
**NIM. 1564400060**

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  
2019**

SKRIPSI

IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) PADA MANAJEMEN PERPUSTAKAAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG

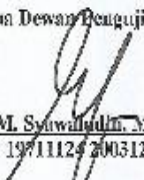
Yang telah disusun dan dipersiapkan oleh

MARDHIATUN NISA TRIWAHYUNI  
NIM. 156440060

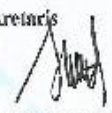
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal 22 Mei 2019

Susunan Dewan Pembimbing dan Penguji


Ketua Dewan Penguji

  
Dr. M. Syawaludin, M.Ag.  
NIP. 19711124 200312 1 001

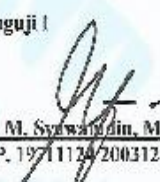
Sekretaris

  
Nico Oktario Adytyus, M.A.  
NIDN. 2010109102


Pembimbing I

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

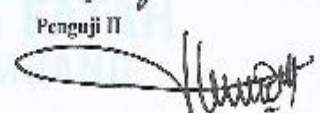
Penguji I

  
Dr. M. Syawaludin, M.Ag.  
NIP. 19711124 200312 1 001

Pembimbing II

  
Dalilan, M.Hum.  
NIP. 19680829 200501 1003

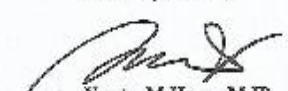
Penguji II

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

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)  
Tanggal, 10 Juni 2019



Ketua Program Studi  
Ilmu Perpustakaan

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

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Naskah skripsi yang disusun oleh:

Nama : Mardhiatun Nisa' Triwahyuni

NIM : 1564400060

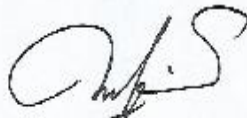
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Yang berjudul "EMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
(TQM) PADA MANAJEMEN PERPUSTAKAAN DI PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG"

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

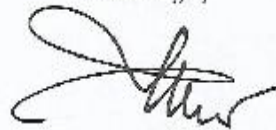
Pada Tanggal, 02 Mei 2019

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Dalilan M. Hum  
NIP. 1968089 200501 1 003

NOTA DINAS

Perihal: Skripsi

Saudara Mardhiatun Nisa' Triwahyuni

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 yang berjudul: **"IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) PADA MANAJEMEN PERPUSTAKAAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PGRI PALKMBANG"**

Yang ditulis oleh:

Nama : Mardhiatun Nisa' Triwahyuni

NIM : 1564400060

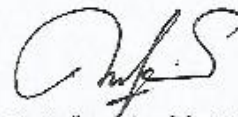
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

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

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Palembang, 02 Mei 2019

Pembimbing I



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

**NOTA DINAS**

Perihal: Skripsi

Saudara Marthiatun Nisa' Triwahyuni

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 yang berjudul: **"IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* PADA MANAJEMEN PERPUSTAKAAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG"**

Yang ditulis oleh:

Nama : Marthiatun Nisa' Triwahyuni

NIM : 1564400060

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, 12 April 2019

Pembimbing II



Dalilan, M. Hum

NIP. 1968089 200501 1 003

## PERNYATAAN ORISINILITAS

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

Palembang, 22 Mei 2019



Mardhialun Nisa' Triwahyuni  
NIM. 1564400060



## PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mardhiatun Nisa' Triwahyuni  
NTM. : 1564400060  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Fakultas : Adab dan Humaniora  
Jenis Karya : Skripsi

Demn perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Hak Bebas Royalti *Non-Eksklusive (Exclusive Royalty Free Right)* atas karya saya yang berjudul **"Implementasi Total Quality Management (TQM) Pada Manajemen Perpustakaan di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang"**, beserta perangkat yang ada jika diperlukan. Dengan Hak Bebas Royalti *Non-Eksklusive* ini maka Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang, berhak untuk menyimpan, mengalih medikan atau formasikan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawal 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 : 22 Mei 2019  
Yang menyatakan,



Mardhiatun Nisa' Triwahyuni  
NIM. 1564400060

## MOTTO DAN DEDIKASI

**Motto :**

**“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”**

**(QS. Al-Insyirah : 6)**

**“Hidupkanlah hidupmu, jangan terbebani banyak pikiran karena Allah punya rencana terbaik untuk mu”**

**(Syaikh Dr. Ahmad ‘Isa Al Ma’sharawy)**

**“Tidak ada usaha, kekuatan dan upaya selain dengan Pertolongan Allah”**

**(Anonim)**

**“Jangan mengukur dan membandingkan diri sendiri dengan orang lain, setiap seseorang memiliki proses dan kadar keberhasilan masing-masing ”**

**(Mardhiatun Nisa’ Triwahyuni)**

**Hasil Skripsi Ini Saya Dedikasikan Kepada:**

- ❖ Allah SWT yang selalu memberikan Nikmat, Rahmat, Ridho dalam setiap langkah hidup ini.
- ❖ Ayahku tersayang Syamsul Arifin, dan ibuku tersayang Cek Idah yang tiada henti mendo’akan, membesarkan, menguatkan, mendidik, membimbing, memberikan nasehat dan bekal pengalaman hidup, serta dukungan, kasih sayang dan segalanya dengan tulus.
- ❖ Saudari-saudariku tersayang Sulistya Putri Utami, Dwi Rahmah Yunia, dan adiku Visca Robi’atus Syarifah yang selalu memberikan semangat dan motivasi disetiap harinya.
- ❖ Sahabat-sahabatku Miftahul Rahma, S.IP, Indry Mey Ariany, S.IP, Istiqomah, M. Khoirul Imam, Kurniawan, Jawen Saputra, dan keluarga besar 14 Perpustakaan B yang telah mengukir cerita, suka, duka, canda dan tawa selama masa perkuliahan dan semoga selamanya.
- ❖ Almamater biru kebanggaanku.



## KATA PENGANTAR

### Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirabbil'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) Pada Manajemen Perpustakaan di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang”. Penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak. Dengan segala ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya untuk semua yang telah membantu. Pada kesempatan ini Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, kesehatan, rahmat, karunia, dan hidayah-Nya yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Drs. H. Sirozi, MA.,Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Dr. Nor Huda, M.Ag., M.A, selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora.
4. Bapak Yanto, M.Hum., M.IP selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan, Bapak Misroni, M.Hum, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Perpustakaan, karena kalian telah memberikan dan mengurus segala urusan baik itu akademik sampai urusan selesainya skripsi ini.

5. Ibu Dr. Herlina, S.Ag., S.S., M.Hum, selaku dosen pembimbing I yang selalu meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan kesabaran untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan motivasi serta semangat kepada penulis sejak awal penulisan skripsi.
6. Bapak Dalilan, M.Hum, selaku dosen pembimbing II skripsi yang selalu meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan kesabaran untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan motivasi serta semangat kepada penulis sejak awal penulisan skripsi.
7. Ayahku tersayang Syamsul Arifin, dan ibuku tersayang Cek Idah yang tiada henti mendo'akan, membesarkan, menguatkan, mendidik, membimbing, memberikan nasehat dan bekal pengalaman hidup, serta dukungan, kasih sayang dan segalanya yang tulus sehingga penulis dapat menjadi seperti sekarang.
8. Ibu Dra. Sri Wahyu Indrawati, M.Pd selaku Kepala Perpustakaan Universitas PGRI Palembang serta seluruh staff perpustakaan yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak Yazwardi M.Ag, selaku dosen Pembimbing Akademik dari Tahun 2014-2018 yang telah membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis selama masa perkuliahan.
10. Bapak Budhi Santoso M.A, M.Hum. selaku dosen Pembimbing Akademik dari tahun 2018 hingga sekarang.

11. Bapak dan Ibu dosen serta staf karyawan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
12. Saudari-saudariku tersayang Sulistyia Putri Utami, Dwi Rahmah Yunita, dan adiku Visca Robi'atus Syarifah yang yang selalu memberikan semangat dan motivasi disetiap harinya.
13. Sahabat-sahabatku tercinta Miftahul Rahma, S.IP, Indry Mey Ariany, S.IP, Istiqomah, M. Khoirul Inam, Kurniawan, Jawen Saputra yang telah mengukir cerita, suka duka, canda dan tawa selama masa perkuliahan dan semoga selamanya.
14. Teman-teman seperjuangan program studi ilmu perpustakaan angkatan 2014. Terhusus keluarga besar 14 Perpustakaan B yang telah mengukir cerita, suka, duka, canda dan tawa selama masa perkuliahan dan semoga selamanya..
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah berkenan memberikan bantuan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun akan sangat berguna agar pada penulisan selanjutnya dapat menghasilkan karya yang lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Wassalamtu'alaikum Wr. Wb

Palembang, 22 Mei 2019



Murdhiatun Nisa' Triwahyuni  
NIM. 1564400060

## ABSTRAK

Nama : Mardhiatun Nisa' Triwahyuni  
Nim : 1564400060  
Fakultas : Adab dan Humaniora  
Program Studi/ Tahun : Ilmu Perpustakaan/ 2019  
Judul Skripsi : Implementasi *Total Quality Management* (TQM) pada  
Manajemen Perpustakaan di Perpustakaan Universitas  
PGRI Palembang  
xix + 127 hlm + lampiran

Skripsi ini membahas mengenai implementasi *Total Quality Management* (TQM) pada manajemen perpustakaan di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi implementasi *Total Quality Management* (TQM), upaya dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM), serta mengetahui faktor penghambat dan pendukung dalam upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Metode pengumpulan data pada penelitian ini berupa, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini yaitu, Kepala perpustakaan, Kasubag analisis pengolahan bahan dan data pustaka serta pelaporan, serta 5 pemustaka berasal dari setiap fakultas di Universitas PGRI Palembang. Hasil penelitian ini menunjukkan strategi implementasi *Total Quality Management* (TQM) di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang dengan cara melakukan perencanaan kualitas, pengendalian kualitas serta perbaikan kualitas sesuai dengan teori Juran yaitu, *Trilogy* Juran yang terdiri dari perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, serta perbaikan kualitas, sedangkan upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip dari teori Hensler dan Brunell yang terdiri dari, kepuasan pelanggan (pemustaka), respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan berkesinambungan.

**Kata kunci :** *Total Quality Management (TQM), Manajemen Perpustakaan, Kualitas Jasa Pelayanan*

## ABSTRACT

Name : Mardhiatun Nisa' Triwahyuni  
Nim : 1564400060  
Faculty : Adab and Humanities  
Study Program/ Years: Library Science/ 2019  
Thesis Title : Total Quality Management (TQM) Implementation For  
Library Management In PGRI University Palembang  
xix + 127 p + appendix

This thesis discussed about the total quality management (TQM) implementation of the for libraray management in PGRI University Library Palembang. The purpose of the study was to find out the total quality management implementation strategies, in an effort to improve the quality of service based on the total quality management principles and to identify inhibitory and contributing factors in efforts to improve the quality of service at the PGRI University Library Palembang. This study was qualitative research. The methods of data collections of this study were observation, interviews and documentation. The informant in this study was the head of the library, the Kasubag analysis of the materials and data library and reporting, and 5 librarians came from each faculty ini PGRI Palembang university. The study showed that the totally implementation of the quality management strategies in the PGRI university library ini Palembang with quality planning, quality control, and quality improvement in the Juran theory : a quality planning, quality control, and quality improvement trilogy, while efforts to improve the service based on the principles of the Hensrel and Brunell theory, consumer satisfaction (librarian), respect for everyone, management based on the facts, and sustainable repair.

**Keywords :** *Total Quality Management (TQM), library management, quality of service*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>NOTA DINAS</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	vi
<b>PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	vii
<b>MOTO DAN DEDIKASI</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>ABSTRAK</b> .....	xii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvii
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	xviii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xix

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Batasan Masalah .....	7
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan dan Manfaat .....	8
F. Tinjauan Pustaka .....	9
G. Metodologi Penelitian .....	15
H. Definisi Operasional .....	20
I. Sistematika Penulisan .....	21

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

A. <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	22
1. Manajemen .....	22
2. Mutu (kualitas) .....	24
3. Mutu (kualitas) pelayanan .....	26
4. Pengertian <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	32
5. Metode <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	34
6. Prinsip dan unsur <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	35



7. Tujuan <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	39
8. Elemen <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	40
9. Manfaat <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	43
10. Implementasi <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	44

### **BAB III : DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN**

A. Sejarah.....	50
B. Visi dan Misi.....	54
C. Struktur Organisasi.....	55
D. Tata Tertib Layanan.....	56
E. Sumber Daya Manusia.....	61
F. Tugas Pokok dan Fungsi.....	63
G. Fasilitas.....	71
H. Jadwal Layanan.....	71
I. Sarana dan Prasarana.....	72
J. Koleksi.....	73

### **BAB IV : TEMUAN DAN ANALISIS DATA**

A. Strategi Implementasi <i>Total Quality Management</i> (TQM Dalam Berbagai Unsur Manajemen.....	81
B. Strategi Perpustakaan Universitas PGRI Palembang dalam Implementasi <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	90
C. Upaya Dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Pelayanan Berdasarkan Prinsip-Prinsip <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	92
D. Faktor Penghambat dan Pendukung Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Jasa Pelayanan.....	104

### **BAB V : PENUTUP**

A. Simpulan.....	113
B. Saran.....	118

DAFTAR PUSTAKA .....	120
BIODATA PENULIS .....	123
DAFTAR LAMPIRAN .....	130

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Kepemimpinan Perpustakaan.....	53
Tabel 2 Sumber Daya Manusia.....	61
Tabel 3 Sarana dan Prasarana .....	72
Tabel 4 Koleksi .....	73

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 1 Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas PGRI Palembang.....	56
---	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Lampiran SK Pembimbing
2. Lampiran Surat Izin Penelitian
3. Lampiran Kartu Bimbingan Pembimbing I
4. Lampiran Kartu Bimbingan pembimbing II
5. Lampiran Pedoman Wawancara
6. Lampiran Dokumentasi