

BAB IV

TEMUAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini peneliti menjelaskan mengenai temuan dan analisis data. Penelitian ini mengenai *Total Quality Management* (TQM) dalam kaitannya dengan pelayanan sebuah organisasi, dalam hal ini organisasi perpustakaan. Menurut Santosa 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.⁷³ Adapun untuk menjawab penelitian ini, peneliti menggunakan teori Juran yaitu *trilogy juran* yang terdiri dari perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, dan perbaikan kualitas, dan menggunakan prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM) teori Hensler dan Brunell yaitu, kepuasan pelanggan (pemustaka), kepuasan pemustaka di sini dinilai dari beberapa aspek yang ada di perpustakaan yang mencakup koleksi, staf perpustakaan, fasilitas dan layanan, respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan berkesinambungan.

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

⁷³ Tjiptono dan Anatasia, *Total Quality Management*, hlm. 4.

(*guide*) wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.⁷⁴

A. Strategi Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Dalam Berbagai Unsur Manajemen Di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang

Berbicara mengenai *Total Quality Management* (TQM) di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang, hal tersebut dapat dikaitkan dengan unsur-unsur manajemen yaitu meliputi (*man*) sumber daya manusia, (*materials*) bahan, (*machines*) (mesin), (*money*) pendanaan/anggaran, (*methods*) metode dan (*market*) pasar sebagai berikut :

a) (*Man*) sumber daya manusia

Man yaitu, tenaga kerja manusia, baik tenaga kerja pimpinan maupun tenaga kerja operasional/ pelaksana.⁷⁵ Sumber daya manusia sangat berperan penting dalam pelaksanaan kegiatan di perpustakaan Universitas PGRI Palembang. Sumber daya manusia di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang berjumlah 21 orang, dari 21 orang tersebut memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda-beda, dengan demikian staf perpustakaan yang bukan berlatar belakang pendidikan ilmu perpustakaan sehingga mereka diberikan pendidikan dan pelatihan. Sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala perpustakaan sebagai berikut :

“Staff perpustakaan disini terdapat 21 orang, dari 21 orang tersebut memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda-beda, namun dari

⁷⁴ Burhan, *Penelitian Kualitatif*, hlm. 111.

⁷⁵ Badrudin, *Dasar-dasar manajemen*, (Bandung : Alfabeta, 2015), hlm. 21.

21 orang tersebut yang berlatar belakang ilmu perpustakaan hanya 3 orang, dari 3 orang itu 1 sebagai penasehat dan 2 orang nya lagi 1 sedang kuliah S2 dan 1 lagi sedang masa transisi, jadi staf perpustakaan kita, kita berikan pendidikan dan pelatihan”⁷⁶

Dari hasil wawancara dapat ditarik kesimpulan bahwa Perpustakaan Universitas PGRI Palembang hanya memiliki 21 orang staf perpustakaan, dari 21 orang tersebut hanya 3 orang yang berlatar belakang pendidikan ilmu perpustakaan, sedangkan 18 staf perpustakaan lainnya diberikan pelatihan dan pendidikan. Dari hasil wawancara di atas jika dikaitkan dengan Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi tahun 2011 jumlah staf Perpustakaan Universitas PGRI Palembang belum sesuai dengan Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi tahun 2011 sebagai berikut :

1. Jumlah tenaga

- a. Perpustakaan dikelola oleh tenaga perpustakaan sekurang-kurangnya 2 orang pustakawan.
- b. Untuk 500 mahasiswa pertama : 1 orang pustakawan dan 1 orang staf.
- c. Untuk setiap tambahan 2000 mahasiswa ditambah 1 orang pustakawan.
- d. Perpustakaan memberikan kesempatan untuk pengembangan sumber daya manusianya melalui pendidikan formal dan non formal.

2. Kualifikasi Kepala perpustakaan

- a. Perpustakaan dipimpin oleh seorang Kepala perpustakaan yang bertanggung jawab kepada Rektor, Ketua Yayasan/Lembaga Pendidikan.

⁷⁶ Wawancara pribadi dengan Sri Wahyu Indrawati (Kepala Perpustakaan Universitas PGRI Palembang), Palembang, hari Kamis 21 Maret 2019 pukul 09:30 WIB.

- b. Kualifikasi Kepala Perpustakaan adalah tenaga perpustakaan perguruan tinggi dengan strata dua (magister) di bidang ilmu perpustakaan dan informasi atau strata dua (magister) di bidang lain yang sudah memperoleh sertifikat di bidang ilmu perpustakaan dan informasi dari lembaga pendidikan yang terakreditasi.
 - c. Kepala perpustakaan perguruan tinggi harus memiliki sertifikat kompetensi perpustakaan yang dikeluarkan oleh lembaga sertifikasi terakreditasi.
 - d. Pengangkatan Kepala perpustakaan perguruan tinggi berdasarkan surat keputusan rektor atau yayasan.
3. Kualifikasi tenaga perpustakaan

Kualifikasi tenaga perpustakaan tinggi adalah pustakawan minimal starata satu dibidang ilmu perpustakaan dan informasi, terlibat aktif dalam organisasi profesi dibuktikan dengan kartu anggota atau sertifikat. Tenaga teknis perpustakaan dengan pendidikan minimal diploma dua serta memperoleh pelatihan kepustakawanan dari lembaga pendidikan dan pelatihan yang terakreditasi.⁷⁷

b) (*Materials*) bahan

Materials yaitu bahan-bahan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.⁷⁸ Di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang banyak sekali bahan atau alat yang menjadi penunjang pelaksanaan kegiatan perpustakaan di antaranya yaitu gedung, sarana dan prasarana, fasilitas, koleksi, dan layanan. Hal tersebut seperti disampaikan Kepala perpustakaan sebagai berikut :

⁷⁷ Standar Nasional Perpustakaan. (Jakarta : Perpustakaan Nasional RI, 2011), hlm. 6

⁷⁸ Badrudin, *Dasar-dasar manajemen*, hlm. 22.

“Kalau untuk gedung kita sudah cukup memadai yaitu dengan luas 2000m² panjang, lebar dan tinggi masing-masing 500m², untuk fasilitas dan sarana prasarana, kita memiliki lift, AC, wifi, rak buku, meja, kursi, sehingga itu semua dipenuhi guna untuk memberikan kenyamanan kepada mahasiswa. Untuk koleksi kita melakukan pengadaan satu tahun 2 kali yaitu 1 kali pembelian dan 1 kalinya didapat dari mahasiswa yang bebas pustaka, pengadaan koleksi tersebut berdasarkan dari daftar koleksi yang sesuai dengan mata kuliah di prodi tersebut, yang diajukan setiap Kaprodi kepada perpustakaan, jadi buku yang ingin kita adakan menyesuaikan dengan daftar tersebut. dan layanan kita disini terdapat 4 layanan yaitu, layanan sirkulasi, layanan skripsi, layanan referensi, dan layanan internet”⁷⁹

Dari hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Perpustakaan Universitas PGRI Palembang memiliki gedung, fasilitas penunjang berupa lift, Ac, wifi, rak buku, kursi dan meja baca, serta melakukan pengadaan koleksi 1 tahun 2 kali serta menyediakan layanan perpustakaan, hal tersebut guna untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Dari hasil wawancara tersebut dikaitkan dengan Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi Tahun 2011, gedung Perpustakaan Universitas PGRI Palembang memiliki lebar 2000 m² dengan jumlah pemustaka 7650 pemustaka, pernyataan tersebut telah sesuai dengan Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi Tahun 2011, mengenai luas gedung 2000 m² untuk jumlah pemustaka minimal 7.501 antara 10.000.

Sedangkan, untuk pengadaan koleksi di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang sesuai dengan daftar koleksi yang dibutuhkan oleh setiap Kaprodi yang berdasarkan pada mata kuliah setiap program studi yang ada di Universitas PGRI Palembang. Dengan demikian dikaitkan dengan Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi Tahun 2011 mengenai koleksi perpustakaan

⁷⁹ Wawancara pribadi dengan Sri Wahyu Indrawati (Kepala Perpustakaan Universitas PGRI Palembang), Palembang, hari Kamis 21 Maret 2019 pukul 09:30 WIB.

perguruan tinggi sekurang-kurangnya 144 judul buku wajib per program studi. artinya jika dikaitkan dengan koleksi di perpustakaan Universitas PGRI Palembang telah sesuai dengan Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi Tahun 2011

Mengenai sarana prasarana yang diperuntungkan untuk mahasiswa sudah sesuai dengan Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi Tahun 2011 karena perpustakaan telah menyediakan kursi, meja baca pengunjung, kursi dan meja kerja pustakawan, meja sirkulasi dan meja multimedia. Untuk layanan di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang terdapat 4 layanan, yaitu layanan sirkulasi, layanan skripsi, layanan referensi, dan layanan internet, dikaitkan dengan Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi Tahun 2011 mengenai layanan perpustakaan di Perguruan Tinggi sekurang-kurangnya meliputi layanan sirkulasi, layanan referensi, literasi informasi, dan layanan teknologi informasi dan komunikasi. Dari hal tersebut Perpustakaan Universitas PGRI Palembang belum melaksanakan layanan literasi informasi.

c) (*Machines*) mesin

Mesin atau alat yang digunakan untuk mencapai tujuan⁸⁰ di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang juga tidak terlepas dari sebuah alat yaitu berupa komputer, komputer merupakan alat bantu sebuah perpustakaan dalam melakukan kegiatan perpustakaan hal tersebut seperti disampaikan Kepala perpustakaan sebagai berikut :

“Yang jelas alat bantu didalam perpustakaan itu komputer karena kan sekarang sudah otomasi, jadi semua kegiatan khususnya pengolahan buku, yang mencakup didalamnya klasifikasi, katalogisasi itu dimudahkan dengan adanya komputer. Tidak hanya itu untuk statistis

⁸⁰ Badrudin, *Dasar-dasar manajemen*, hlm. 22.

data pengunjung juga dibantu oleh komputer dan untuk jumlah komputernya disini ada 30-an unit”⁸¹

Dari hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa komputer merupakan alat bantu untuk menyelesaikan kegiatan Perpustakaan Universitas PGRI Palembang di era sistem otomasi. Kegiatan tersebut seperti kegiatan pengolahan yang mencakup didalamnya klasifikasi, katalogisasi serta statistik data pengunjung. Hal tersebut dikaitkan dengan Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi tahun 2011 sudah sesuai karena Perpustakaan Universitas PGRI Palembang memiliki lebih dari 1 set komputer yaitu berjumlah 30 unit komputer.

d) (*Money*) pendanaan/ anggaran

Money yaitu pendanaan/anggaran untuk mencapai tujuan yang diinginkan.⁸²

Uang atau Anggaran perpustakaan merupakan salah satu penunjang kegiatan perpustakaan yang biasanya didapat dari lembaga induk, begitu juga Perpustakaan Universitas PGRI Palembang, anggaran didapat dari universitas dan yayasan Universitas PGRI Palembang, sebagaimana diungkapkan Kepala perpustakaan sebagai berikut :

“Semua anggaran Alhamdulillah kita dapat langsung dari dana yayasan dan universitas yang dialokasikan kepada perpustakaan, jadi untuk kegiatan perpustakaan kita menggunakan dana tersebut”⁸³

Dari hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan, untuk pendanaan/anggaran Perpustakaan Universitas PGRI Palembang didapat dari yayasan dan Universitas PGRI Palembang, Dalam hal pendanaan/anggaran peneliti

⁸¹ Wawancara pribadi dengan Sri Wahyu Indrawati (Kepala Perpustakaan Universitas PGRI Palembang), Palembang, hari Kamis 21 Maret 2019 pukul 09:30 WIB.

⁸² Badrudin, *Dasar-dasar manajemen*, hlm. 21.

⁸³ Wawancara pribadi dengan Sri Wahyu Indrawati (Kepala Perpustakaan Universitas PGRI Palembang), Palembang, hari Kamis 04 Februari 2019 pukul 10:57 WIB.

tidak mendapatkan data yang pas berapa jumlah pendanaan atau anggaran yang diterima Perpustakaan Universitas PGRI Palembang, namun dari anggaran tersebut Perpustakaan Universitas PGRI Palembang merasa cukup.

e) (*Methods*) cara

Methods yaitu cara yang digunakan untuk mencapai tujuan.⁸⁴ Setiap perpustakaan memiliki cara untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Berkaitan dengan hal tersebut Perpustakaan Universitas PGRI Palembang mencapai tujuan dengan melakukan pengadaan, pengolahan, dan layanan sebagaimana hasil wawancara Kepala perpustakaan sebagai berikut :

“Sebenarnya cara untuk mencapai tujuan dari Perpustakaan PGRI Palembang dengan melakukan pengadaan, pengolahan dan layanan. Dengan begitu dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna. Di mana pengadaan dilakukan sebanyak 2 kali dalam satu tahun, Untuk pengolahan ya kita menggunakan buku pedoman yaitu DDC, AACR, dan DTSP, Selanjutnya ya kalau untuk layanan disini mempunyai 4 layanan, yaitu layanan sirkulasi, layanan skripsi, layanan referensi, dan layanan internet, dan perpustakaan ini membuka jam layanan dari hari senin sampai sabtu, dengan rata-rata buka selama 7 jam”⁸⁵

Dari hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan, cara yang digunakan Perpustakaan Universitas PGRI Palembang untuk mencapai tujuan dengan cara melakukan pengadaan, pengolahan dengan menggunakan pedoman yang baku dan menyediakan 4 layanan dengan jam layanan dibuka selama 7 jam, hal tersebut agar membantu pemustaka untuk mengakses informasi. Dikaitkan dengan Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi Tahun 2011 sudah sesuai karena dalam

⁸⁴ Badrudin, *Dasar-dasar manajemen*, hlm. 21.

⁸⁵ Wawancara pribadi dengan Sri Wahyu Indrawati (Kepala Perpustakaan Universitas PGRI Palembang), Palembang, hari Kamis 21 Maret 2019 pukul 09:30 WIB.

pengorganisasian bahan pustaka Perpustakaan Universitas PGRI Palembang menggunakan pedoman deskripsi bibliografis, bagan klasifikasi, pedoman tajuk subjek, dan pedoman penentuan tajuk entri utama. Sedangkan untuk jam kerja layanan sudah sesuai juga dengan Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi Tahun 2011 yaitu sekurang-kurangnya 40 jam/minggu, minimal 5 hari kerja/minggu.

f) (*Market*) pasar

Pasar penjualan barang dan jasa.⁸⁶ Di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang yang dimaksudkan barang yaitu koleksi atau informasi, sedangkan jasanya yaitu seluruh layanan yang ada di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala perpustakaan sebagai berikut :

“kan kalau namanya pasar itu tidak terlepas dari penjual, braang dan pembeli. Kalau kita hubungkan dengan perpustakaan yang menjadi penjual yaitu seluruh staf perpustakaan yang ada , kalau untuk barang dan jasa yaitu koleksi dan layanan, sedangkan untu pembeli yaitu, seluruh pengguna, di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang tidak hanya pengguna yang berasal dari Universitas PGRI Palembang, akan tetapi juga pengguna yang bukan berasal dari Universitas PGRI.”⁸⁷

Dari hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa yang menjadi market (pasar) di perpustakaan Universitas PGRI Palembang adalah penjual yaitu seluruh staff perpustakaan, barang dan jasa yaitu koleksi dan layanan perpustakaan, dan pembeli yaitu pemustaka yang dating ke perpustakaan.

⁸⁶ Badrudin, *Dasar-dasar manajemen*, hlm. 22

⁸⁷ Wawancara pribadi dengan Sri Wahyu Indrawati (Kepala Perpustakaan Universitas PGRI Palembang), Palembang, hari Kamis 21 Maret 2019 pukul 09:30 WIB.

B. Strategi Perpustakaan Universitas PGRI Palembang Dalam Implementasi *Total Quality Management* (TQM)

Selanjutnya membahas mengenai strategi, Strategi yang digunakan Perpustakaan Universitas PGRI Palembang dalam implementasikan *Total Quality Management* (TQM) yaitu dengan cara melakukan perencanaan kualitas (*quality planning*), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan kualitas (*quality improvement*). Berikut ini sebagaimana hasil wawancara Kepala perpustakaan mengenai perencanaan kualitas sebagai berikut :

“Kita menentukan dulu pengguna kita yaitu, mahasiswa, dosen, dan seluruh yang berada dibawah Universitas PGRI ini. Namun kalau untuk pengguna eksternal juga bisa menikmati setiap layanan di perpustakaan ini, tapi hanya untuk baca ditempat. Jadi kalau untuk koleksi, kita berdasarkan prodi yang ada di Universitas PGRI ini, langkah-langkah yang kita lakukan untuk melihat atau mengidentifikasi ya kebutuhan kalau interens kita minta daftar-daftar buku keseluruhan Kaprodi untuk merekap tentang buku-buku yang mereka butuhkan untuk mahasiswa mereka, selanjutnya kalau untuk merencanakan layanan, ya perpustakaan berusaha untuk mengikuti era zaman ya, disini sudah cukup lama menggunakan otomasi selanjutnya sudah ada layanan internet dan sekarang lagi berusaha mengoptimalkan e-library walaupun belum terlaksana dengan sepenuhnya. Iya untuk layanan ada SOP yang kita buat⁸⁸

Selanjutnya Kepala perpustakaan menambahkan mengenai pengendalian kualitas sebagai berikut :

“Kalau tujuan memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna ya agar fungsi dan tujuan perpustakaan perguruan tinggi itu sendiri dapat terlaksana, dengan begitu perpustakaan dapat membantu semua pengguna dalam menyelesaikan hal-hal yang diperlukan, jadi kita berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Sebenarnya semua hal yang di perpustakaan ini menjadi prioritas dalam pengawasan namun yang paling terpenting yaitu bagian layanan selanjutnya bagian lainnya yang sifatnya mendukung

⁸⁸ Wawancara pribadi dengan Sri Wahyu Indrawati (Kepala Perpustakaan Universitas PGRI Palembang), Palembang, hari Kamis 28 Febuarii 2019 pukul 09:30 WIB.

perpusatkaan ini. Selanjutnya kita mengevaluasi pelayanan, kita meminta penilain dari kepuasan pengunjung dengan demikian kami dapat menilai apakah pelayanan yang selama ini yang kita berikan sudah memenuhi kebutuhan mereka atau belum, namun dibagian evalasi ini kami hanya menggunakan sarana kotak saran saja, dan kami juga menilai dan menganalisis kinerja sehingga kami dapat melakukan perbaikan”⁸⁹

Selanjutnya Kepala perpustakaan menjelaskan mengenai perbaikan kualitas sebagai berikut :

“Selanjutnya ya kalau untuk perbaikan kualitas, biasanya kita melakukan perbaikan yang ada di seluruh aspek misalnya, koleksi, layanan, maupun fasilitas lainnya selanjutnya kita berusaha untuk memberikan kenyamanan itu hal yang sangat penting sebenarnya. Namun disini kan kita memerlukan tahap-tahap seperti mengidentifikasi hal yang membutuhkan perbaikan, selanjutnya memperkirakan karena apa hal itu bisa terjadi, selanjutnya kita mencari solusi dan yang terpenting melakukan perbaikan atau berusaha untuk meminimalisir kesalahan yang pernah terjadi, semua itu dilakukan tidak terlepas karena adanya kerja tim di perpustakaan kita”⁹⁰

Dari hasil wawancara tersebut sudah sesuai dengan pernyataan teori Juran yaitu *trilogy juran* Perpustakaan Universitas PGRI Palembang melakukan perencanaan kualitas dengan mengidentifikasi pemustaka yaitu mahasiswa, dosen dan seluruh civitas yang berada di bawah Universitas PGRI Palembang, sedangkan untuk mengidentifikasi kebutuhan pemustaka berdasarkan program studi yang ada di Universitas PGRI Palembang dengan meminta daftar koleksi yang dibutuhkan kepada Kepala program studi, dan mengembangkan layanan yang mengikuti era teknologi dan mencantumkan langkah-langkah layanan di

⁸⁹ Wawancara pribadi dengan Sri Wahyu Indrawati (Kepala Perpustakaan Universitas PGRI Palembang), Palembang, hari Kamis 28 Febuarii 2019 pukul 09:30 WIB.

⁹⁰ Wawancara pribadi dengan Sri Wahyu Indrawati (Kepala Perpustakaan Universitas PGRI Palembang), Palembang, hari Kamis 28 Febuarii 2019 pukul 09:30 WIB..

SOP Perpustakaan Universitas PGRI Palembang.

Untuk pengendalian kualitas Perpustakaan Universitas PGRI Palembang menetapkan tujuan agar tujuan dan fungsi dari Perpustakaan Universitas PGRI Palembang dapat tercapai sehingga pemustaka dapat memanfaatkan perpustakaan sesuai kebutuhannya, selanjutnya melakukan bidang pengawasan khususnya dibidang layanan dan bidang yang sifatnya mendukung Perpustakaan Universitas PGRI Palembang, dan yang terakhir melakukan evaluasi untuk menilai pelayanan hanya melalui kotak saran perpustakaan. Perpustakaan Universitas PGRI Palembang juga menilai dan menganalisis kinerja selama.

Sementara untuk perbaikan kualitas, Perpustakaan Universitas PGRI Palembang melakukan perbaikan diseluruh aspek agar pemustaka merasa nyaman saat berada di perpustakaan. Untuk merlakukan perbaikan kualitas perpustakaan memerlukan identifikasi, menemukan sebab akibat, mencari solusi dan tahapan yang sangat penting yaitu melakukan perbaikan, semua itu dilakukan dengan adanya kerja tim.

C. Upaya Meningkatkan Kualitas Jasa Pelayanan Berdasarkan Prinsip-Prinsip *Total Quality Management* (TQM)

Perpustakaan dapat diartikan sebagai pelayanan. Semua aktivitas yang dilakukan dalam perpustakaan berbentuk pelayanan. Kepuasan pelanggan (anggota) menjadi salah satu tujuan pelayanan suatu perpustakaan. Untuk mencapai tujuan pelayanan yang berkualitas, perpustakaan dituntut untuk memenuhi kebutuhan stakeholdernya. Tidak saja terpenuhinya sumber-sumber informasi tetapi perlu juga diperhatikan fasilitas-fasilitas, kualitas pelayanan, dan

teknologi yang dapat membantu proses pelayanan sehingga tercapainya kepuasan pemakai.⁹¹

Dengan demikian, sebuah kualitas pelayanan perpustakaan tidak hanya berorientasi pada kepuasan pemustaka, akan tetapi kualitas pelayanan perpustakaan itu sendiri dapat membantu mencapai tujuan dan fungsi dari perpustakaan tersebut. Hal tersebut seperti disampaikan Kepala perpustakaan Universitas PGRI Palembang sebagai berikut :

“Adapun yang melatarbelakangi perpustakaan untuk meningkatkan kualitas adalah untuk berusaha membantu pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi, jadi kita mengakomodir semua itu. Fungsi-fungsi dari perpustakaan itu harus terlaksana dan harus terpenuhi sehingga mereka dapat menyelesaikan tugas-tugasnya, tugas akhir skripsinya dengan menggunakan fasilitas perpustakaan seperti internet, selanjutnya mereka bisa menyelesaikan kegiatan lainnya misalnya pembuatan jurnal, artikel, membantu dosen juga, intinya melebihi harapan pengguna”⁹²

Dari hasil wawancara di atas yang melatarbelakangi perpustakaan Universitas PGRI Palembang berorientasi pada kualitas yaitu agar membantu pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi dan fungsi-fungsi dari perpustakaan dapat terlaksana dengan baik, serta melebihi harapan pengguna.

Untuk mengetahui kegiatan *Total Quality Management* (TQM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang peneliti menggunakan prinsip-prinsip dari *Total Quality Management* (TQM)

⁹¹ Yulia dan Mumuh, 2013, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan dan Hubungannya Dengan Loyalitas Mahasiswa*, Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan Vol. 1 No.1, (201), hlm. 94.

⁹² Wawancara pribadi dengan Sri Wahyu Indrawati (Kepala Perpustakaan Universitas PGRI Palembang), Palembang, hari Kamis 17 Januari 2019 pukul 10:50 WIB.

yaitu, kepuasan pelanggan, respek pada setiap orang, manajemen berdasarkan fakta dan perbaikan berkesinambungan, sebagai berikut :

a. Kepuasan pelanggan (pemustaka)

Dalam *Total Quality Management* (TQM) kepuasan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk di dalamnya harga, keamanan, dan ketepatan waktu oleh karena itu segala aktivitas perusahaan harus dikoordinasi untuk memuaskan pelanggan.⁹³

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, layanan.

Sehubungan dengan hal itu Perpustakaan Universitas PGRI Palembang telah berusaha untuk memberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan pemustaka. Sebagaimana dikemukakan oleh Kepala perpustakaan Universitas PGRI Palembang sebagai berikut :

“iya jelas iya memberikan kepuasan, apabila manajemen perpustakaan itu bagus, maka semuanya akan bagus juga semua bermuara kesitu ya”⁹⁴

Hal yang serupa disampaikan Kasubag analisis pengolahan bahan dan data pustaka serta pelaporan. sebagai berikut :

“iya jelas jawabannya iya, kepuasan pelayanan dari pengguna perpustakaan menjadi pedoman kita sebagai meningkatkan kualitas

⁹³ Tjiptono dan Anatasia, *Total Quality Management*., hlm. 14.

⁹⁴ Wawancara pribadi dengan Sri Wahyu Indrawati (Kepala Perpustakaan Universitas PGRI Palembang), Palembang, hari Kamis 17 Januari 2019 pukul 10:50 WIB.

pelayanan. Hal tersebut bisa dilakukan melalui tingkat kepuasan yang mereka alami, jelas pasti”⁹⁵

Berdasarkan hal yang disampaikan Kepala perpustakaan dan Kasubag pengolahan dan pelaporan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa Perpustakaan Universitas PGRI menjadikan kebutuhan dan kepuasan pemustaka sebagai tolak ukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

Agar semua hal untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan benar-benar terlaksana perlu adanya kegiatan yang dilakukan perpustakaan agar segala sesuatu yang direncanakan dapat benar-benar terwujud, kegiatan tersebut meliputi aspek koleksi, layanan, dan// fasilitas atau sarana prasarana sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala perpustakaan sebagai berikut :

“Untuk kegiatan memenuhi kebutuhan pemustaka kita membeli koleksi sesuai dengan kebutuhan pemustaka, memberikan fasilitas (seperti menambah AC) yang memberikan kenyamanan kepada pemustaka yang sifatnya santai dan jangan kaku serta menambah meja-meja osin”

“selalu memberikan pelayanan yang terbaik dengan memberikan ruangan yang nyaman, kita rencana mau menambah ruangan baca yang bisa terkoneksi dengan ruang kelas, disitu kan dilantai 3 bisa nyambung ke kelas jadi kelas bisa dipakai untuk ruang baca juga, sofa juga”⁹⁶

Kasubag analisis pengolahan bahan dan data pustaka serta pelaporan menambahkan :

⁹⁵ Wawancara pribadi dengan Zahrudin Hodsay (Kasubag analisis pengolahan bahan dan data pustaka serta pelaporan. Perpustakaan Universitas PGRI Palembang), Palembang, hari Kamis 15 Januari 2019 pukul 10:00 WIB.

⁹⁶ Wawancara pribadi dengan Sri Wahyu Indrawati (Kepala Perpustakaan Universitas PGRI Palembang), Palembang, hari Kamis 17 Januari 2019 pukul 10:50 WIB.

“Untuk khususnya staf perpustakaan, mereka diusahakan untuk selalu *stand by* saat jam kerja, khususnya staf perpustakaan yang bertatap muka langsung dengan pemustaka, seperti di layanan informasi lantai 2, layanan sirkulasi lantai 3 dan layanan skripsi lantai 3”⁹⁷

Dari hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kegiatan yang dilakukan Perpustakaan Universitas PGRI Palembang untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pemustaka yaitu, dengan cara membeli koleksi, fasilitas penunjang lainnya dan disiplin dari staf perpustakaan.

Berkaitan dengan kepuasan pemustaka Zeithaml dan Bitner 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*.⁹⁸ Untuk mengetahui kepuasan pemustaka, peneliti melakukan wawancara kepada beberapa pemustaka sebagai berikut :

“Menurut saya sudah cukup puas dalam keramahan SDM, fasilitas dan sarana prasarana. Tapi dalam hal ketersediaan koleksi masih belum begitu maksimal, karena beberapa waktu yang lalu ketika saya melakukan pencarian buku ilmu biologi contohnya masalah jamur dan kutu besar kebanyakan tidak ada”⁹⁹

“iya mbak jadi persediaan buku disini itu sekarang sudah banyak yang tahun baru, jadi itu sangat membantu mahasiswa sini karena saya lihat untuk penambahan koleksi buku-buku sudah banyak bertambah dari pada tahun-tahun kemarin. iya kalau untuk staf perpustakaan sangat membantu jika mahasiswa meminta

⁹⁷ Wawancara pribadi dengan Zahrudin Hodsay (Kasubag analisis pengolahan bahan dan data pustaka serta pelaporan. Perpustakaan Universitas PGRI Palembang), Palembang, hari Kamis 15 Januari 2019 pukul 10:00 WIB.

⁹⁸ Kris Setyingsih 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

⁹⁹ Wawancara pribadi dengan Sari (Mahasiswa fakultas MIPA Universitas PGRI Palembang). Senin. 04 Januari 2019 Pukul 14 : 50 WIB.

pertolongan. Menurut saya disini sudah cukup bagus. Kalau fasilitas itu sangat memadai soalnya kan sudah lengkaplah disini, ada meja, ada kursi, ada wi-fi, ada AC juga jadi membuat mahasiswa disini nyaman”¹⁰⁰

“Kalau fasilitas ya sudah bagus disini, kalau untuk buku kalau buku yang kita cari tersedia disini, kalau perpustakaan disini, kalau disini minimal pinjam buku boleh 3 disini, pelayanan bagus, pegawainya rama-rama disini”¹⁰¹

“Menurut saya sih pelayanan di Perpustakaan PGRI Palembang ini cukup memadai, dari bahan pustakanya disini cukup lengkap ya setelah saya lihat. Kalau SDM sudah baik seperti disiplin waktu jam bukanya atau dalam hal lain, untuk fasilitas sudah sangat memadai, contohnya wi-fi, ini saya langi menggunakan hehe”¹⁰²

Menurut saya kualitas pelayanan dari perpustakaan ini sudah cukup baik, dengan fasilitas yang ada saya cukup nyaman, dibuktikan dengan ruang yang suasananya memberikan kenyamanan terus ada wiffi juga, untuk SDM juga bisa dibilang ramah apalagi jika mahasiswa membutuhkan bantuan langsung segera di tanggapin, namun untuk koleksi sebenarnya khususnya jurusan saya sendiri sudah cukup ya tapi alangkah baiknya untuk ditambahkan itu, itu untuk meminimalisir apabila mahasiswa lain memerlukan buku yang sama juga.¹⁰³

Berdasarkan hasil wawancara di atas, antara informan satu dengan keempat lainnya untuk ketersediaan fasilitas yang ada mereka sudah merasa cukup puas karena sudah tersedia fasilitas yang memadai seperti AC, Wi-fi yang membuat pemustaka merasa nyaman ketika berada di Perpustakaan. Selanjutnya untuk koleksi sebagian mereka merasa sudah cukup memadai, dengan alasan berbeda-beda yaitu, koleksi perpustakaan dari tahun ke tahun bertambah dan koleksinya

¹⁰⁰ Wawancara pribadi dengan Kenmaharani (mahasiswa fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Palembang). Senin, 04 Februari 2019 Pukul 14:05 WIB.

¹⁰¹ Wawancara pribadi dengan Fiti (Mahasiswa fakultas Perikanan Universitas PGRI Palembang), Rabu 06 Februari 2019 Pukul 14:27 WIB.

¹⁰² Wawancara pribadi dengan Heni (Mahasiswa fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang), Kamis 07 Februari 2019 Pukul 13:54 WIB.

¹⁰³ Wawancara pribadi dengan Deni (Mahasiswa fakultas Teknik Universitas PGRI Palembang), Kamis 07 Februari 2019 Pukul 13:55 WIB.

pun terbaru, koleksi buku yang mereka cari tersedia, koleksi buku lengkap di Perpustakaan Universitas PGRI.

Namun informan pertama kurang merasa puas dengan ketersediaan koleksi buku khususnya Fakultas MIPA. Untuk kinerja SDM antara informan satu dengan ketiga lainnya sudah cukup puas juga, dengan berbagai alasan yaitu, keramahan staf perpustakaan, disiplin waktu dalam bekerja, cepat dalam memberi bantuan dalam pelayanan.

Dengan demikian dari hasil wawancara di atas, dapat ditarik kesimpulan, bahwa pemustaka perpustakaan Universitas PGRI Palembang sebagian besar sudah cukup puas dengan ketersediaan fasilitas yang membuat nyaman, sarana prasarana, kinerja staf perpustakaan, dan juga koleksi, namun berhubungan dengan koleksi buku ada satu pemustaka yang berasal dari fakultas MIPA belum puas dengan ketersediaan koleksi khusus fakultas MIPA program studi biologi.

b. Respek terhadap setiap orang

Karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu setiap orang dalam organisasi merupakan aset yang bernilai. Setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberikan kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambilan keputusan.¹⁰⁴

Dengan demikian dalam konteks perpustakaan, staf perpustakaan merupakan objek yang sangat berperan penting dalam pelaksanaan kegiatan perpustakaan. Oleh karena itu staf perpustakaan juga perlu diberi kesempatan

¹⁰⁴ Tjiptono dan Anatasia, *Total Quality Management*, hlm. 14

berpartisipasi untuk menuangkan ide dan gagasan agar dapat membantu dan melaksanakan program-program dari Perpustakaan Universitas PGRI Palembang.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala perpustakaan sebagai berikut:

“Dari apel rutin biar ada pembinaan terus setiap hari, minimal setiap satu bulan sekali rapat rutin pembinaan dan sharing di situ. Dari rapat itu jika ada hal-hal tertentu kalau mau ada yang diusulkan bisa lewat Kasubag nanti Kasubag menyampaikan kepada Kepala”¹⁰⁵

Selanjutnya Kepala perpustakaan menambahkan sebagai berikut :

“iya diberikan tufoksi masing-masing dengan demikian mereka dapat menuangkan ide dan gagasan mereka masing-masing, dan dapat bekerja sebaik mungkin”¹⁰⁶

Hal serupa juga disampaikan Kasubag analisis pengolahan bahan dan data pustaka serta pelaporan. sebagai berikut :

“kita ada upacara rutin ya atau apel digunakan untuk sarana pembinaan dan komunikasi kalau mau memberikan masukan bisa melalui Kasubag atau menyampaikan langsung kepada pimpinan”¹⁰⁷

Dari hasil wawancara di atas Perpustakaan Universitas PGRI Palembang mengadakan kegiatan rutin berupa apel yang dilaksanakan setiap harinya, sedangkan untuk kegiatan bulanan berupa rapat. Hal itu dilakukan sebagai sarana komunikasi dan pembinaan. Apabila staf perpustakaan ingin menuangkan ide dan gagasan bisa melalui Kasubag atau Kepala perpustakaan secara langsung. Selain

¹⁰⁵ Wawancara pribadi dengan Sri Wahyu Indrawati (Kepala Perpustakaan Universitas PGRI Palembang), Palembang, hari Kamis 17 Januari 2019 pukul 10:50 WIB.

¹⁰⁶ Wawancara pribadi dengan Sri Wahyu Indrawati (Kepala Perpustakaan Universitas PGRI Palembang), Palembang, hari Kamis 17 Januari 2019 pukul 10:50 WIB.

¹⁰⁷ Wawancara pribadi dengan Zahrudin Hodsay (Kasubag analisis pengolahan bahan dan data pustaka serta pelaporan. Perpustakaan Universitas PGRI Palembang), Palembang, hari Kamis 15 Januari 2019 pukul 10:00 WIB.

itu staf perpustakaan diberikan tupoksi masing-masing sehingga mereka dapat menuangkan ide dan bekerja sebaik mungkin.

Dari hal di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa Perpustakaan Universitas PGRI Palembang memberikan kesempatan kepada staf perpustakaan untuk menuangkan ide dan gagasan melalui apel dan rapat rutin selain itu diberikan juga kesempatan berupa tupoksi masing-masing.

Berbicara mengenai sumber daya manusia atau staf perpustakaan sangat perlu untuk ditambah wawasan dan keterampilan, dari hal itu staf perpustakaan perlu diberikan sebuah pelatihan dan pendidikan agar mereka dapat memiliki kemampuan yang lebih untuk di implementasikan kepada perpustakaan. Hal tersebut seperti dikatakan oleh Kepala perpustakaan sebagai berikut :

“iya, selalu, seperti seminar, pelatihan, workshop, kalau ada kesempatan itu akan dikirim di rolling, terakhir kali itu ada pelatihan perpustakaan digital”¹⁰⁸

Selanjutnya hal serupa disampaikan Kasubag analisis pengolahan bahan dan data pustaka serta pelaporan. sebagai berikut :

“Staf-staf dalam bidangnya diikut sertakan dalam pelatihan sehingga ia bisa menambah pengetahuan maupun keterampilan, guna meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan”¹⁰⁹

Dari hasil wawancara di atas Perpustakaan Universitas PGRI Palembang telah memberikan kesempatan kepada staf perpustakaan dalam bidangnya berupa seminar, pelatihan, workshop yang dilakukan secara bergantian. Dengan demikian

¹⁰⁸ Wawancara pribadi dengan Sri Wahyu Indrawati (Kepala Perpustakaan Universitas PGRI Palembang), Palembang, hari Kamis 17 Januari 2019 pukul 10:50 WIB.

¹⁰⁹ Wawancara pribadi dengan Zahrudin Hodsay (Kasubag analisis pengolahan bahan dan data pustaka serta pelaporan. Perpustakaan Universitas PGRI Palembang), Palembang, hari Kamis 15 Januari 2019 pukul 10:00 WIB.

dapat menambah pengetahuan dan keterampilan staf perpustakaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Dari hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa staf perpustakaan diberikan kesempatan pelatihan dan 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.¹¹⁰

c. Manajemen berdasarkan fakta

Perusahaan kelas dunia berorientasi pada fakta. Maksudnya bahwa setiap keputusan selalu didasarkan pada data. Adapun dua konsep pokok berkaitan dengan hal ini. Pertama, prioritas yakni suatu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Oleh karena itu dengan menggunakan data maka manajemen dan tim dalam organisasi dapat memfokuskan usahanya pada situasi yang vital.

Konsep kedua, variasi atau variabilitas kinerja manusia. Data statistik dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas yang merupakan bagian yang wajar dari setiap sistem organisasi. Dengan demikian manajemen dapat memprediksi hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.¹¹¹

Di perpustakaan juga segala sesuatu keputusan harus didasarkan dengan data agar dapat lebih memfokuskan hal yang menjadi prioritas yang harus

¹¹⁰ Lasa HS. *Manajemen Prpustakaan* : Sekolah/ Madrasah. (Yogyakarta: OMBAK, 2013), hlm. 48.

¹¹¹ Tjiptono dan Anatasia, *Total Quality Management*, hlm. 14.

dilaksanakan lebih utama seperti yang dikemukakan Kepala perpustakaan sebagai berikut :

“Diuatamakan buku-buku yang menjadi bagian yang penting didahulukan, menambah fasilitas AC, hal tersebut didasarkan dengan fakta yang ada di perpustakaan Universitas PGRI Palembang”¹¹²

Hal serupa juga disampaikan Kasubag analisis pengolahan bahan dan data pustaka serta pelaporan. sebagai berikut :

“Skala prioritas yang mana yang sedang menjadi kebutuhan mendesak misal, untuk kenyamanan misalnya AC rusak agar segera ditindak lanjutan atau diperbaiki, kemudian buku yang banyak dibutuhkan itu yang kita prioritaskan”¹¹³

Dari hasil wawancara di atas skala prioritas yang lebih diutamakan adalah sesuatu yang bersifat penting dan dibutuhkan yaitu, buku. Selanjutnya fasilitas berupa AC. yang bersifat memberikan kenyamanan itu lebih diutamakan.

Dari hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan, yang menjadi prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang sifatnya mendesak seperti, menambah koleksi dan perbaikan yang dapat memberikan kenyamanan yaitu AC. Hal tersebut segera untuk dipenuhi.

d. Perbaikan bersinambungan

Agar dapat sukses, setiap perusahaan perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan bersinambungan.¹¹⁴ Perpustakaan juga harus melakukan perbaikan berkesinambungan hal tersebut demi untuk

¹¹² Wawancara pribadi dengan Sri Wahyu Indrawati (Kepala Perpustakaan Universitas PGRI Palembang), Palembang, hari Kamis 17 Januari 2019 pukul 10:50 WIB.

¹¹³ Wawancara pribadi dengan Zahrudin Hodsay (Kasubag analisis pengolahan bahan dan data pustaka serta pelaporan. Perpustakaan Universitas PGRI Palembang), Palembang, hari Kamis 15 Januari 2019 pukul 10:00 WIB.

¹¹⁴ Tjiptono dan Anatasia, *Total Quality Management*, hlm. 15.

meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan itu sendiri sehingga pemustaka merasa puas akan terpenuhinya kebutuhannya. Di dalam perpustakaan yang menjadi sangat penting untuk diperbaiki, baik berupa koleksi maupun sarana prasarana dan alat penunjang kegiatan perpustakaan tersebut, sebagaimana disampaikan Kepala perpustakaan sebagai berikut :

“kalau koleksi kita ada penyiangan, terus perbaiki buku-buku yang bersifat penting diperbaiki, naaah iya kita preservasi, kalau untuk di layanan sirkulasi kita menambah komputer pengunjung biar mereka tidak mengantri, lalu rencana yang terakhir ini kita mau mengupayakan supaya mahasiswa itu bisa online dibuat rencana baru mahasiswa dibuatkan password masing-masing supaya bisa membuka website perpustakaan dari rumah mereka bisa lihat buku-buku apa. Ini sudah diajukan lagi proses”¹¹⁵

Sedangkan Kasubag analisis pengolahan bahan dan data pustaka serta pelaporan menambahkan sebagai berikut :

“Untuk perbaiki kita ada perbaiki rutin harian, perawatan rutin bulanan dan perawatan rutin tahunan kebersihan, sedangkan bulanan alat-alat perkantoran, AC, komputer walaupun dikerjakan pada bidang perlengkapan”¹¹⁶

Selanjutnya Kasubag analisis pengolahan bahan dan data pustaka serta pelaporan menambahkan sebagai berikut:

“Untuk saat ini kan memang akreditasi kita A, tentu ada indikator-indikator standar akreditasi A itu apa , itu terus kita jaga yang sudah baik kita tingkatkan yang kurang-kurang kita perbaiki. Itu semua menjadi PR disini untuk meningkatkan dan memperbaiki kebutuhan pemustaka, misalnya kita terus

¹¹⁵ Wawancara pribadi dengan Sri Wahyu Indrawati (Kepala Perpustakaan Universitas PGRI Palembang), Palembang, hari Kamis 17 Januari 2019 pukul 10:50 WIB.

¹¹⁶ Wawancara pribadi dengan Zahrudin Hodsay (Kasubag analisis pengolahan bahan dan data pustaka serta pelaporan. Perpustakaan Universitas PGRI Palembang), Palembang, hari Kamis 15 Januari 2019 pukul 10:00 WIB.

menambah jaringan internet dan perangkat agar mahasiswa disini dapat mengakses jurnal-jurnal¹¹⁷

Dari wawancara di atas kegiatan yang dilakukan dalam kegiatan perbaikan di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang, Yaitu penyiangan, preservasi bahan pustaka, alat-alat kantor, AC, jaringan internet (wi-fi), kebersihan bahkan Perpustakaan Universitas PGRI Palembang sedang melakukan upaya memberikan kemudahan bagi pemustaka untuk mengakses informasi di perpustakaan. Pada dasarnya predikat Akreditasi menjadi komitmen Perpustakaan Universitas PGRI Palembang untuk melakukan perbaikan berkelanjutan.

Dari hasil wawancara di atas sesuai dengan teori menurut Cornelius dalam Fransisa, sebuah pelayanan yang dapat dinilai pelayanan prima jika memenuhi prinsip : mengutamakan pelanggan, sistem yang efektif, melayani dengan hati nurani, perbaikan berkelanjutan. Di sini terlihat bahwa Perpustakaan Universitas PGRI Palembang melakukan kegiatan perbaikan berkelanjutan berupa perbaikan bahan pustaka, fasilitas, dan sarana prasarana. Predikat akreditasi A itu yang menjadi komitmen Perpustakaan Universitas PGRI Palembang untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

D. Faktor Penghambat Dan Pendukung Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Jasa Pelayanan Di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang tidak terlepas dari dua faktor, yaitu faktor penghambat dan

¹¹⁷ Wawancara pribadi dengan Zahrudin Hodsay (Kasubag analisis pengolahan bahan dan data pustaka serta pelaporan. Perpustakaan Universitas PGRI Palembang), Palembang, hari Kamis 15 Januari 2019 pukul 10:00 WIB.

pendukung. Untuk mengetahui faktor-faktor tersebut peneliti melakukan wawancara sebagai berikut :

a. Faktor penghambat

Sumber daya manusia/staf perpustakaan adalah kemampuan terpadu yang terdiri dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu dalam usaha meningkatkan efektivitas organisasi dengan cara etis dan sosial yang bertanggung jawab.¹¹⁸

Berkaitan dengan sumber daya manusia/staf perpustakaan, Perpustakaan Universitas PGRI Palembang memiliki 21 staf. Dari 21 orang tersebut memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda-beda diantaranya berlatar belakang pendidikan sebagai berikut : 1 Magister Pendidikan, 1 Magister Manajemen, 1 Magister Perpustakaan, 3 Magister Sains, 5 Sarjana Administrasi, 3 Sarjana Ekonomi, 1 Sarjana Ilmu Pemerintahan, 1 Sarjana Ilmu Sosial, 1 Sarjana Agama, 2 Sarjana Ilmu Perpustakaan dan 2 berpendidikan SMA.

Dari hal tersebut terlihat bahwa Perpustakaan Universitas PGRI Palembang hanya memiliki 2 staf perpustakaan dan 1 sebagai penasehat yang berlatar belakang pendidikan ilmu perpustakaan. Dengan demikian yang menjadi faktor penghambat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang yaitu, kurangnya staf perpustakaan yang berlatar belakang pendidikan ilmu perpustakaan. Sebagaimana diungkapkan Kepala perpustakaan sebagai berikut :

¹¹⁸Aidilla Qurotianti, “Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam menerapkan Pelayanan Prima di Perpustakaan Perguruan Tinggi : Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta”*Ikatan Pustakawan Indonesia*, Vol 3 No. 1 (2008), hlm. 3.

“SDM itu pustakawan kan disini kurang ya, terutamakan minimal 4, ini kan belum ada 4, terus khusus untuk ilmu perpustakaan kita minta 2 teknisi dari D3 ilmu perpustakaan masih dibutuhkan lagi”¹¹⁹

Hal serupa disampaikan Kasubag analisis pengolahan bahan dan data pustaka serta pelaporan. sebagai berikut :

“Memang secara SDM kita belum banyak yang berlatar belakang ilmu perpustakaan itu ya, karena perpustakaan ini jarang ya di UIN yang baru ada jurusan perpustakaan”¹²⁰

Dari hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa Perpustakaan Universitas PGRI Palembang masih sangat membutuhkan tenaga perpustakaan yang berlatar belakang pendidikan dari ilmu perpustakaan agar dapat sesuai dengan standar nasional perpustakaan perguruan tinggi tahun 2011 sebagai berikut :

Tenaga perpustakaan perguruan tinggi terdiri dari pustakawan, tenaga teknis perpustakaan staf, dan Kepala perpustakaan.

1. Jumlah tenaga

- a. Perpustakaan dikelola oleh tenaga perpustakaan sekurang-kurangnya 2 orang pustakawan.
- b. Untuk 500 mahasiswa pertama : 1 orang pustakawan dan 1 orang staf.
- c. Untuk setiap tambahan 2000 mahasiswa ditambah 1 orang pustakawan.
- d. Perpustakaan memberikan kesempatan untuk pengembangan sumber daya manusianya melalui pendidikan formal dan non formal.

¹¹⁹ Wawancara pribadi dengan Sri Wahyu Indrawati (Kepala Perpustakaan Universitas PGRI Palembang), Palembang, hari Kamis 17 Januari 2019 pukul 10:50 WIB.

¹²⁰ Wawancara pribadi dengan Zahrudin Hodsay (Kasubag analisis pengolahan bahan dan data pustaka serta pelaporan. Perpustakaan Universitas PGRI Palembang), Palembang, hari Kamis 15 Januari 2019 pukul 10:00 WIB.

2. Kualifikasi Kepala perpustakaan

- a. Perpustakaan dipimpin oleh seorang Kepala perpustakaan yang bertanggung jawab kepada Rektor, Ketua Yayasan/Lembaga Pendidikan.
- b. Kualifikasi Kepala Perpustakaan adalah tenaga perpustakaan perguruan tinggi dengan strata dua (magister) di bidang ilmu perpustakaan dan informasi atau strata dua (magister) di bidang lain yang sudah memperoleh sertifikat di bidang ilmu perpustakaan dan informasi dari lembaga pendidikan yang terakreditasi.
- c. Kepala perpustakaan perguruan tinggi harus memiliki sertifikat kompetensi perpustakaan yang dikeluarkan oleh lembaga sertifikasi terakreditasi.
- d. Pengangkatan Kepala perpustakaan perguruan tinggi berdasarkan surat keputusan rektor atau yayasan.

3. Kualifikasi tenaga perpustakaan

Kualifikasi tenaga perpustakaan tinggi adalah pustakawan minimal starata satu dibidang ilmu perpustakaan dan informasi, terlibat aktif dalam organisasi profesi dibuktikan dengan kartu anggota atau sertifikat. Tenaga teknis perpustakaan dengan pendidikan minimal diploma dua serta memperoleh pelatihan kepustakawanan dari lembaga pendidikan dan pelatihan yang terakreditasi.¹²¹

b. Faktor Pendukung

1. Struktur organisasi

¹²¹ Standar Nasional Perpustakaan. (Jakarta : Perpustakaan Nasional RI, 2011), hlm. 6

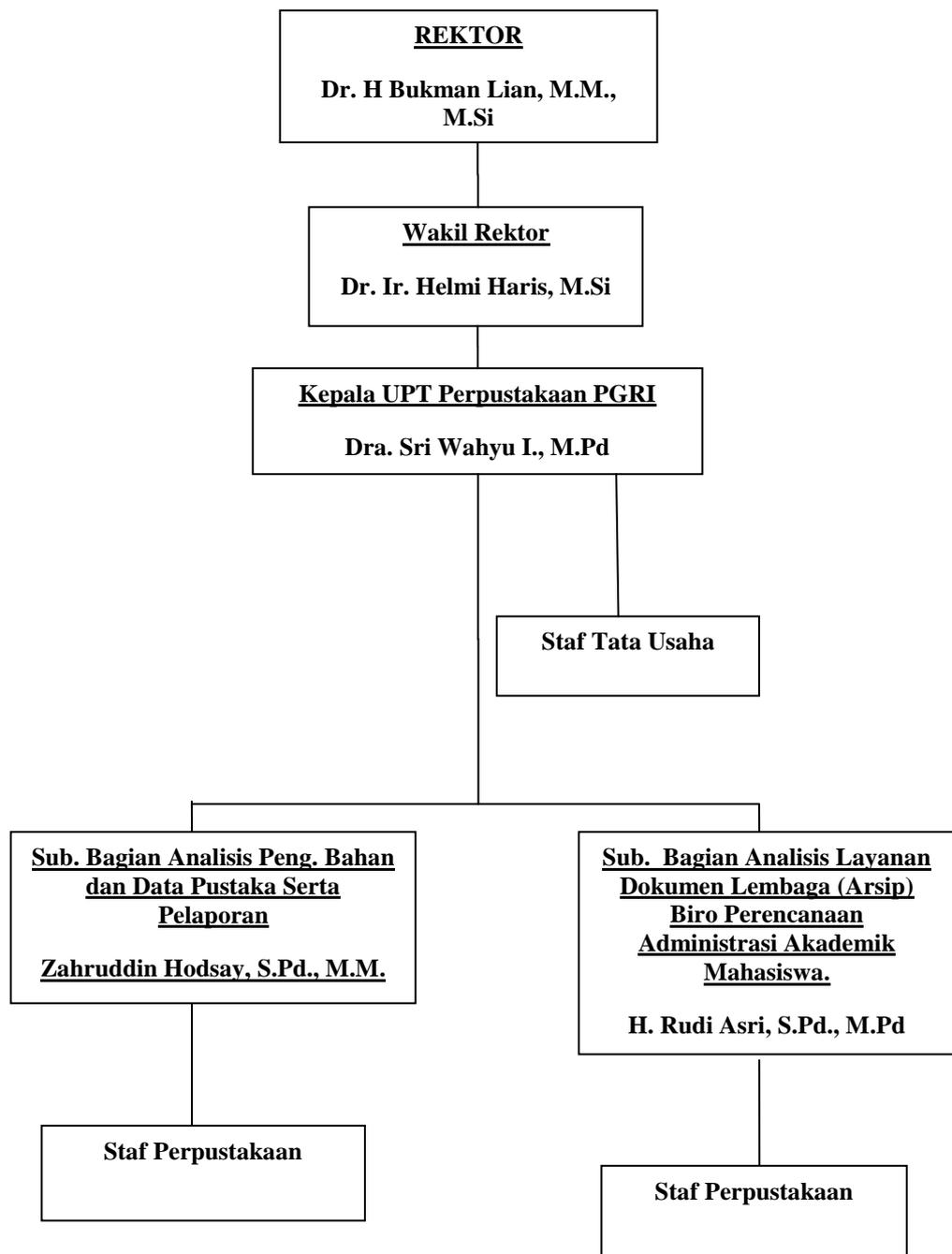
Struktur organisasi adalah susunan komponen-komponen (unit-unit kerja) dalam organisasi. Struktur organisasi menunjukkan adanya pembagian kerja dan menunjukkan bagaimana fungsi-fungsi atau kegiatan-kegiatan yang berbeda tersebut diintegrasikan (koordinasi). Selain daripada itu struktur organisasi juga menunjukkan spesialis-spesialis pekerjaan, saluran perintah dan penyampaian laporan.¹²²

Dalam hal ini struktur organisasi perpustakaan dibagi menjadi dua, perpustakaan yang biasanya berdiri sendiri, akan mempunyai struktur organisasi yang khusus terkait dengan kegiatan perpustakaan, akan tetapi untuk perpustakaan yang merupakan bagian dari lembaga induk maka struktur organisasinya menyesuaikan dengan struktur organisasi lembaga induknya¹²³

¹²² Fadhilatul Hamdani, “Pengaruh Struktur Organisasi Lembaga Induk Terhadap Manajemen Perpustakaan : Tinjauan Dalam Persepektif budaya Organisasi”, *Al-Maktabah*, Vol 13 No. 1 (Desember 2014), h. 1.

¹²³ Fadhilatul Hamdani, *Pengaruh Struktur Organisasi Lembaga Induk Terhadap Manajemen Perpustakaan : Tinjauan Dalam Persepektif budaya Organisasi*, *Al-Maktabah*, Vol 13 No. 1 (Desember 2014), h. 1.

Gambar 1.4
Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas PGRI Palembang



Sumber : Dokumen Perpustakaan Universitas PGRI Palembang

Dari pernyataan tersebut kenyataannya Perpustakaan Universitas PGRI Palembang merupakan organisasi yang menjadi bagian dari lembaga induk Universitas PGRI Palembang. Sehingga segala sesuatu kegiatan di Perpustakaan sangat memerlukan persetujuan dan dukungan langsung dari pihak universitas/yayasan dan rektorat. Hal tersebut sebagaimana disampaikan Kepala perpustakaan sebagai berikut :

“Dari yayasan dari rektor berkomitmen untuk selalu membuat perpustakaan nya menjadi lebih baik”¹²⁴

Hal serupa juga disampaikan Kasubag analisis pengolahan bahan dan data pustaka serta pelaporan. sebagai berikut :

“Kita didukung penuh oleh lembaga yaaa *Alhamdulillah*, baik yayasan maupun universitas yaaa dalam hal pendanaan, dalam hal peningkatan sumber daya manusia, dalam hal prosudural yaaa, itu yang pendukung aktivitas selama ini”¹²⁵

Dari hasil wawancara di atas yayasan, universitas, maupun rektor Universitas PGRI Palembang berkomitmen untuk menjadikan Perpustakaan Universitas PGRI Palembang menjadi lebih baik. Dengan memenuhi segala aspek yang ada seperti, anggaran, sumber daya manusia, serta prosudural.

Dari hail wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pihak yayasan, universitas dan rektor Universitas PGRI Palembang sangat mendukung penuh kegiatan perpustakaan yang dilaksanakan selama ini.

¹²⁴ Wawancara pribadi dengan Sri Wahyu Indrawati (Kepala Perpustakaan Universitas PGRI Palembang), Palembang, hari Kamis 17 Januari 2019 pukul 10:50 WIB.

¹²⁵ Wawancara pribadi dengan Zahrudin Hodsay (Kasubag analisis pengolahan bahan dan data pustaka serta pelaporan. Perpustakaan Universitas PGRI Palembang), Palembang, hari Kamis 15 Januari 2019 pukul 10:00 WIB.

2. Anggaran Perpustakaan

Anggaran adalah aspek vital keberlangsungan kegiatan penyelenggaraan perpustakaan. Dalam UU nomor 43 tahun 2007 pasal 24 (4) disebutkan bahwa setiap perguruan tinggi mengalokasikan dana untuk pengembangan perpustakaan sesuai dengan undang-undang guna memenuhi standar nasional pendidikan dan standar nasional perpustakaan. Dalam konteks ini kreatifitas dan kemampuan analisis anggaran perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan tercapainya tujuan perpustakaan berkualitas harus kuasai oleh seorang pengelola perpustakaan.¹²⁶

Anggaran Perpustakaan Universitas PGRI Palembang menjadi salah satu faktor pendukung lain dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Anggaran Perpustakaan Universitas PGRI Palembang adalah anggaran yang didapat dari sebuah universitas yaitu dari pembiayaan mahasiswa langsung, hal demikian dikarenakan Perpustakaan Universitas PGRI Palembang adalah sebuah universitas yang berstatus swasta. Hal demikian seperti yang disampaikan Kepala perpustakaan sebagai berikut :

“Semua anggaran itu dari yayasan dan universitas karena Universitas PGRI Palembang adalah universitas yang berstatus swasta, kalau negerikan mungkin bisa dari lain-lain”¹²⁷

Beliau pun menambahkan sebagai berikut :

“Iya anggaran salah satu faktor pendukung, anggaran yang dialokasikan untuk alat tulis kantor itu perbulan, buku satu tahun sekali kita yang membeli, kegiatan-kegiatan seperti pelatihan-

¹²⁶ Aris nurohman, *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*, Libraria, Vol. 4 No. 2, (Desember 2016), hlm. 441

¹²⁷ Wawancara pribadi dengan Sri Wahyu Indrawati (Kepala Perpustakaan Universitas PGRI Palembang), Palembang, hari Kamis 04 Febuari 2019 pukul 10:57WIB.

pelatihan, pelatihan dilaksanakan 6 kali dalam setahun. Semua itu dianggarkan dalam satu tahun”¹²⁸

Kasubag analisis pengolahan bahan dan data pustaka serta pelaporan pun menambahkan :

“Kita didukung penuh oleh lembaga yaaa *Alhamdulillah*, baik yayasan maupun universitas yaaa dalam hal pendanaan. Ini menjadi hal pendukung juga dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan Universitas PGRI Palembang”¹²⁹

Dari hasil wawancara di atas untuk anggaran Perpustakaan Universitas PGRI Palembang berasal dari yayasan dan universitas. Dari anggaran satu tahun tersebut dapat dialokasikan untuk kegiatan perpustakaan, seperti pembelian alat tulis kantor yang dilakukan perbulan, pengadaan buku yang dilakukan satu tahun sekali, kegiatan-kegiatan lain seperti pendidikan dan pelatihan untuk staf perpustakaan. Hal tersebut sebagai faktor pendukung dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang.

Dari hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh kegiatan Perpustakaan Universitas PGRI Palembang didukung dengan adanya anggaran yang berasal dari yayasan dan universitas PGRI Palembang, dua sumber anggaran inilah yang menjadi faktor yang sangat mendukung upaya univeritas meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

¹²⁸ Wawancara pribadi dengan Sri Wahyu Indrawati (Kepala Perpustakaan Universitas PGRI Palembang), Palembang, hari Kamis 04 Febuari 2019 pukul 10:57WIB.

¹²⁹ Wawancara pribadi dengan Zahrudin Hodsay (Kasubag analisis pengolahan bahan dan data pustaka serta pelaporan. Perpustakaan Universitas PGRI Palembang), Palembang, hari Kamis 15 Januari 2019 pukul 10:00 WIB.