

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan temuan dan analisis data pada bab sebelumnya, beberapa kesimpulan penelitian yang dapat diambil kesimpulan terkait dengan strategi implementasi *Total Quality Management* (TQM), upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan berdasarkan prinsi-prinsip *Total Quality Management* (TQM) dan faktor penghambat dalam upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang sebagai berikut :

#### **1. Strategi implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam berbagai unsur manajemen**

- a. (*Man*) sumber daya manusia, sumber daya manusia atau staf perpustakaan di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang berjumlah 21 orang, dari 21 orang tersebut memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda-beda, diantaranya 3 orang berasal dari ilmu perpustakaan, sedangkan 18 staf lainnya diberikan pendidikan dan pelatihan.
- b. (*Materials*) bahan, bahan yang menjadi penunjang pelaksanaan kegiatan perpustakaan yaitu, gedung berukuran 2000 m<sup>2</sup>, panjang, lebar, dan tinggi masing-masing 500m<sup>2</sup>, fasilitas dan sarana dan prasarana berupa, AC, wifi, rak koleksi, meja dan kursi, koleksi, pengadaan koleksi berdasarkan dengan daftar usulan disetiap program studi di Universitas PGRI Palembang, dan yang terakhir adanya layanan yaitu, layanan

sirkulasi, layanan referensi, layanan skripsi dan layanan internet.

- c. (*Machines*) mesin, di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang yang menjadi mesin sebagai alat bantu kegiatan perpustakaan yaitu komputer.
- d. (*Money*) pendanaan/ anggaran, anggaran di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang didapat dari yayasan dan Universitas PGRI Palembang.
- e. (*Methods*) cara, cara Perpustakaan Universitas PGRI Palembang mencapai tujuan dengan melakukan pengadaan, pengolahan dan layanan. Pengadaan dilakukan 2 kali dalam 1 tahun, sedangkan untuk pengolahan dibantu dengan buku pedoman, yaitu DDC, AACR, dan DTSP, dan yang terakhir memberikan 4 layanan dengan jam buka perpustakaan 7 jam pada hari senin sampai sabtu.
- f. (*Market*) pasar, yang menjadi pemberi jasa yaitu seluruh staf Perpustakaan Universitas PGRI Palembang, sedangkan yang menjadi barang atau jasa yaitu koleksi dan layanan perpustakaan, selanjutnya yang menjadi penerima jasa pelayanan perpustakaan yaitu, seluruh pemustaka dalam dan luar lingkungan Universitas PGRI Palembang maupun

## **2. Strategi implementasi *Total Quality Management* (TQM)**

- a. Perencanaan kualitas yang dilakukan yaitu berupa mengidentifikasi pemustaka Perpustakaan Universitas PGRI Palembang dan mengidentifikasi kebutuhan dengan meminta daftar buku dari kepala

program studi. dan merencanakan layanan yang sifatnya mengikuti zaman teknologi informasi, dan menjabarkan langkah-langkah layanan di SOP Perpustakaan Universitas PGRI Palembang.

- b. Pengendalian kualitas, Perpustakaan Universitas PGRI Palembang menentukan tujuan agar fungsi dan tujuan dari perpustakaan perguruan tinggi terlaksana, melakukan pengawasan dibidang layanan dan bidang lain yang mendukung Perpustakaan Universitas PGRI Palembang evaluasi pelayanan melalui kotak saran, yaitu dengan cara meminta penilaian tentang kepuasan pemustaka, menilai dan menganalisis kinerja dan melakukan perbaikan.
- c. Perbaikan kualitas, Perpustakaan Universitas PGRI Palembang melakukan perbaikan dari setiap aspek yang ada di perpustakaan, dengan melalui tahapan yaitu, mengidentifikasi yang perlu dilakukan perbaikan, mendiagnosa sebab dan akibat, dan tahap terakhir melakukan perbaikan.

### **3. Upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM)**

- a. Kepuasan pemustaka
  - 1) Perpustakaan Universitas PGRI Palembang menjadikan kepuasan dan kebutuhan pemustaka sebagai tolak ukur dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
  - 2) Perpustakaan Universitas PGRI Palembang melakukan kegiatan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan berupa membeli koleksi atau

menambah koleksi yang dibutuhkan serta memenuhi fasilitas pendukung lainnya. Sehingga dapat memberikan kenyamanan pemustakanya.

- 3) Berhubungan dengan kepuasan pemustaka, sebagian besar pemustaka merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan Perpustakaan Universitas PGRI Palembang

b. Respek terhadap setiap orang

- 1) Apel dan rapat rutin di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang merupakan jalan untuk memberikan kesempatan kepada staf perpustakaan untuk menuangkan ide dan gagasan yang dimiliki.
- 2) Diberikannya tupoksi masing-masing kepada staf perpustakaan merupakan sebagai jalan juga untuk menuangkan dan gagasan yang mereka miliki.
- 3) Staf Perpustakaan Universitas PGRI Palembang diberikan kesempatan secara bergantian berupa pendidikan, pelatihan, workshop sebagai upaya untuk menambah wawasan dan keterampilan, serta meningkatkan kualitas pelayanan Perpustakaan Universitas PGRI Palembang.

c. Manajemen berdasarkan fakta

- 1) Perpustakaan menjadikan fakta sebagai menentukan skala prioritas kegiatan di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang.

2) Untuk skala prioritas Perpustakaan Universitas PGRI Palembang melakukan kegiatan menambah koleksi dan fasilitas yang sifatnya sangat dibutuhkan.

d. Perbaikan berkesinambungan

1) Untuk koleksi Perpustakaan Universitas PGRI Palembang melakukan kegiatan berupa penyiangan, preservasi sebagai upaya memperbaiki koleksi di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang.

2) Untuk layanan sirkulasi menambah komputer pengunjung sebagai upaya meminimalisir pemustaka mengantri.

3) Mengupayakan untuk kemudahan pemustaka dalam pencarian informasi koleksi Perpustakaan Universitas PGRI Palembang.

4) Untuk fasilitas dan sarana prasarana yang bertanggung jawab dalam melakukan perbaikan ini yaitu bidang perlengkapan. Kegiatan perbaikan berupa : AC, alat kantor, komputer dan kebersihan.

5) Perpustakaan Universitas PGRI Palembang menjadikan predikat akreditasi A yang dimiliki sebagai upaya untuk meningkatkan dan memperbaiki kebutuhan pemustaka.

#### **4. Faktor Penghambat**

a. Kurangnya staf perpustakaan yang berlatar belakang pendidikan ilmu perpustakaan.

b. Tidak adanya staf perpustakaan sebagai teknisi yang berlatar belakang pendidikan D3 ilmu perpustakaan.

## 5. Faktor Pendukung

- a. Seluruh kegiatan yang ada di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang didukung langsung oleh yayasan, universitas, maupun rektor Universitas PGRI Palembang.
- b. Anggaran yang disediakan oleh Universitas PGRI Palembang untuk dialokasikan kepada Perpustakaan Universitas PGRI Palembang menjadi hal yang sangat penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka peneliti menyampaikan saran untuk dijadikan bahan pertimbangan dan perbaikan dalam upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang sebagai berikut :

- a. Kebijakan mengenai perencanaan, pengendalian dan perbaikan kualitas pelayanan sebaiknya dicantumkan dalam standar operasional prosedur (SOP) Perpustakaan Universitas PGRI Palembang.
- b. Lebih meningkatkan lagi kegiatan yang berdasarkan dari aspek *Total Quality Management* (TQM) sebagai upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan dan sebagai upaya untuk mempertahankan predikat akreditasi A di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang.
- c. Sesegera mungkin untuk merealisasikan program-program yang telah direncanakan dalam upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan pemustaka.

- d. Sebaiknya segera mungkin untuk merekrut staf perpustakaan yang berlatar belakang pendidikan diploma tiga (D3) maupun strata satu (S1) ilmu perpustakaan sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan.
- e. Sebaiknya penting juga untuk merekrut staf perpustakaan yang berlatar belakang pendidikan (IT) sebagai upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan yang berhubungan dengan teknologi informasi di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang.
- f. Menggunakan penelitian-penelitian mahasiswa yang telah dilakukan di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang sebagai bahan perbaikan dan perkembang perpustakaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- 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
- Andi, *Metode Penelitian Kualitatif : Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media. 2016
- 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.
- 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
- Eti dkk, *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana. 2013
- Fransisca. *Mengukur Kepuasan Pemustaka : Menggunakan Metode LibQUAL+™*. Yogyakarta: Graha Ilmu: 2015
- 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
- Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta : Gama Media. 2005

- Lasa HS. *Manajemen Perpustakaan : Sekolah/ Madrasah*. Yogyakarta: Ombak. 2013
- Lempoy, Juditshira. *Penerapan TQM Terhadap Efisiensi Biaya dan Efektivitas Pelayanan Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo*. Jurnal EMBA, Vol.1 No.3. September 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
- Meyliana dan Agnes Yoan Renata. *Pengaruh Total Quality Managemnet Pada Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Pengembangan Produk dan Efisiensi Biaya : Studi Kasus Pada PT Bintang Alam Semesta*. Jurnal Akuntansi. Vol.4 No.1. Mei 2012
- Murdifin dan Mahfud, *Manajemen Produksi Modern : Operasi Manufaktur dan jasa*. Jakarta: Bumi Aksara. 2014
- Nurohman, Aris. *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*. Jurnal Libraria. Vol. 4 No. 2. Desember 2016
- Qurotianti, Aidilla. *Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam menerapkan Pelayanan Prima di Perpustakaan Perguruan Tinggi : Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*. Jurnal Ikatan Pustakawan Indonesia. Vol 3 No. 1. 2008
- Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan :Pengembangan model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar. 2016.
- Saleh, Abdurrahman dan Safitri. *Implementasi Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto. 2005
- Setyningasih, Kris 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
- 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. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2012
- Suharso dan Ana. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Semarang: Widya Karya. 2011
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia. *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta : Andi. 2003
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius, *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset. 2011
- Wibowo, *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press. 2016
- Yulia dan Mumuh. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan dan Hubungannya Dengan Loyalitas Mahasiswa*. Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan. Vol. 1 No.1. 2013
- Yundri. *Total Quality Management (Manajmen Mutu Terpadu)*. Jurnal Potensiavoal. 13 Edisi 1. Januari-Juni 2014
- Zjulla, Nur. *Implementasi Total Quality Management Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Peelayanan Di Perpustakaan Tinggi*. Jurnal Libraria. Vol 3, No. 1. 2015