

# LAMPIRAN



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

Nomor : B-2386/Uin.09/TV.1/PP.01/11/2018  
Lampiran : 1 (satu) lbr  
Perihal : Mohon izin Observasi

Kepada Yth.  
Rektor Universitas PGRI  
di Palembang

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penyusunan skripsi sebagai tugas akhir 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/ Predi	Tempat Penelitian/ observasi	Judul Penelitian/ data yang dicari
1	Mardhiatun Nisa T 1564400060	Ilmu Perpustakaan	Perpustakaan Universitas PGRI Palembang	Implementasi Total Quality Management Pada Manajemen Perpustakaan di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang

Untuk melakukan pengambilan data penelitian/ observasi  
lama pengambilan data : Tgl. 19 November – 19 Desember 2018

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, 14 November 2018



Dr. Nor Huda, M.Ag, M.A  
NIP. 197011142000031002



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

Nomor : B-397/Un.09/IV.1/PP.01/02/2019  
Lampiran : 1 (satu) lbr  
Perihal : Mohon izin Penelitian

Kepada Yth.  
Rektor Universitas PGRI  
Palembang  
di Palembang

Assalamu'alaikum, Wr. Wb,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi sebagai tugas akhir 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/ observasi	Judul Penelitian/ data yang dicari
1	Mardiatun Nisa' Triwahyuni 1564400060	Ilmu Perpustakaan	Perpustakaan Universitas PGRI Palembang	Implementasi <i>Total Quality Management (TQM)</i> Pada Manajemen Perpustakaan di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang

Untuk melakukan pengambilan data penelitian/ observasi  
Lama pengambilan data : 14 Februari – 30 Mei 2019

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, 14 Februari 2019



\_\_\_\_\_  
M.Ag, M.A  
NIP. 195607272000031002



# UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG

TERAKREDITASI "B"

Berdasarkan Keputusan BAN-PT No. 207/SK/BAN-PT/Akred/PT/IV/2015  
Jl. Jend. A. Yani Lrg. Gotong Royong 9/10 Ulu Palembang Telp. (0711) 510043 Fax. (0711) 514782  
Website : [www.univpgri-palembang.ac.id](http://www.univpgri-palembang.ac.id) Email : [admin@univpgri-palembang.ac.id](mailto:admin@univpgri-palembang.ac.id)

Palembang, 29 November 2018

Nomor : 352/R.E.36/Univ-PGRI/2018      Kepada  
Sifat : Penting      Yth. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora  
Hal : Izin Penelitian/observasi Mahasiswa      UIN Raden Fatah Palembang  
di-  
Palembang

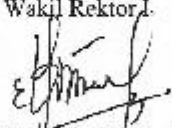
Dengan hormat,

Berdasarkan Surat Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang Nomor: B-2386/Un.09/IV.1/PP.01/11/2018 tanggal 14 November 2018 perihal Surat Permohonan Izin Penelitian/observasi mahasiswa atas nama:

Nama : Murdhiatun Nisa Triwahyuni  
NIM : 1564400060  
Jurusan/Prodi : Ilmu Perpustakaan  
Judul Penelitian : Implementasi *Total Quality Management* pada Manajemen Perpustakaan di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang

Pada prinsipnya kami tidak berkeberatan mahasiswa yang bersangkutan melakukan penelitian dan pengambilan data di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang selama data tersebut tidak bersifat rahasia. Diharapkan setelah selesai melakukan penelitian agar melaporkan hasil penelitian ke Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPKM) Universitas PGRI Palembang.

Demikian surat izin ini disampaikan. Atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n. Rektor,  
Wakil Rektor I  
  
Dr. Helmi Haris, M.S.

Tembusan:

- Rektor Universitas PGRI Palembang
- Kepala Perpustakaan Universitas PGRI Palembang





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

Jl. Prof. K.H. Zainal Abiding Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 E-mail: prodi.perpus@gmail.com

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI PRODI ILMU PERPUSTAKAAN**

NAMA : MARDIANSON NISA TUNAHYUN  
 NIM : 152400010  
 PEMBIMBING I : Dr. HAZLINDA, S.Hum  
 JUDUL SKRIPSI : IMPLEMENTASI IDEAL QUALITY MANAGEMENT (IQM) PADA MANAJEMEN PERPUSTAKAAN & PERALAMAN UNIVERSITAS UIN PALEMBANG

No.	Hari/Tanggal	Permasalahan	Paraf
1	02 - 10 - 2018	Perbaiki tinjauan pustaka, metodologi penelitian di bagian petunjuk.	<i>[Signature]</i>
2	03 - 01 - 2019	Dudekarkan perbedaan 2 di rief skripsi. Pembahasan & bagian hasil ditambahkan metodologi analisis & jelaskan.	<i>[Signature]</i>
3	11 - 02 - 2019	latar belakang hrs di pertajam & tambahkan Strategi pd rumusan masalah	<i>[Signature]</i>
4	11 - 02 - 2019	landasan teori di perbaiki sesuai petunjuk	<i>[Signature]</i>
5	19 - 02 - 2019	Acc bab I. Perbaiki sistematika penulisan.	<i>[Signature]</i>
6	26 - 02 - 2019	Acc bab II tambahkan teori & Strategi perencanaan	<i>[Signature]</i>
7	5 - 02 - 2019	Tambahkan background penelitian di dim, koleksi ref & cite lagi	<i>[Signature]</i>



# KEMENTERIAN AGAMA RI

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

Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30128 E-mail: prodi.perpus@gmail.com

### KARTU BIMBINGAN SKRIPSI PRODI ILMU PERPUSTAKAAN

NAMA : MARGHIATUN NISA TRIWANGUNI

NIM : 1564900060

PEMBIMBINGAN II : DILLIYAH, M.PH.D

JUDUL SKRIPSI : IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY (TQM) DAN MANAJEMEN PERPUSTAKAAN  
MANAGEMENT

DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG

No.	Hari/Tanggal	Permasalahan	Paraf
1	10-09-2018	BAB I: - perbaikan tabel dan judul - perbaikan foto - penambahan pendahuluan	
2	17-09-2018	- revisi beberapa bagian - perbaikan kerangka teoritis	
3	26-09-2018	- koreksi ke par I - mantapkan teori di bab II	
4	22-10-2018	- revisi beberapa bagian vs diseminasi	
5	29-10-2018	- cek layout bab III - koreksi di pembab I	
6	5-12-2018	BAB III: revisi secara detail koreksi judul paragraf di Par I	
7	12-12-2018	- coba mulai menyusun bab 4, - the pembaca final, coba konsultasi bab I.	

**DAFTAR PERTANYAAN TERKAIT STRATEGI IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM), UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS JASA PELAYANAN, SERTA FAKTOR PENGHAMBAT DAN PENDUKUNG DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS JASA PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG**

Hari/Tanggal :  
 Tempat :  
 Waktu :

No	Pertanyaann	Informan
1.	Ada berapa jumlah staff perpustakaan di perpustakaan universitas PGRI Palembang ?	Kepala Perpustakaan
2.	Apa saja bahan-bahan atau material yang menjadi penunjang kegiatan Perpustakaan Universitas PGRI Palembang ?	Kepala Perpustakaan
3.	Seperti apa alat yang digunakan agar dapat membantu kegiatan Perpustakaan Universitas PGRI Palembang ?	Kepala Perpustakaan
4.	Didapat dari mana sumber pendanaan kegiatan Perpustakaan Universitas PGRI Palembang ?	Kepala Perpustakaan
5.	Bagaimana cara dalam menyelesaikan kegiatan di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang dalam hal kegiatan pengolahan ?	Kepala Perpustakaan
6.	Bagaimana istilah pasar jika dikaitkan dengan perpustakaan Universitas PGRI Palembang?	Kepala Perpustakaan
7.	Apakah perpustakaan	Kepala Perpustakaan

	Universitas PGRI Palembang telah mengimplementasikan nilai-nilai dari <i>Total Quality Management</i> (TQM) ?	
8.	Apa yang melatar belakangi perpustakaan Universitas PGRI Palembang berorientasi pada kualitas ?	Kepala Perpustakaan
9.	(Perencanaan Kualitas) Bagaimana cara Perpustakaan Universitas PGRI Palembang menentukan pemustaka ?	Kepala Perpustakaan
10.	Bagaimana cara Perpustakaan Universitas PGRI Palembang menentukan kebutuhan pemustaka?	Kepala Perpustakaan
11.	Bagaimana cara Perpustakaan Universitas PGRI Palembang merencanakan produk dari layanan sebuah perpustakaan ?	Kepala Perpustakaan
12.	(Pengendalian Kualitas) Apa tujuan Perpustakaan Universitas PGRI Palembang dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan pemustaka ?	Kepala Perpustakaan
13.	Bagaimana Perpustakaan Universitas PGRI Palembang menentukan prioritas utama untuk dilakukan pengawasan didalam bidangnya ?	Kepala Perpustakaan
14.	Alat ukur seperti apa yang digunakan untuk mengetahui efektifitas dari sebuah pelayanan Perpustakaan Universitas PGRI Palembang ?	Kepala Perpustakaan
15.	Bagaimanana Perpustakaan	Kepala Perpustakaan



16.	<p>Universitas PGRI Palembang mengukur kinerja semua aspek perpustakaan ?</p> <p>Bagaimana langkah yang diambil Perpustakaan Universitas PGRI Palembang jika terjadi ketidaksesuaian antara tujuan dan hasil yang didapat perpustakaan ?</p>	Kepala Perpustakaan
17.	<p>(Perbaikan Kualitas)</p> <p>Bagaimana cara Perpustakaan Universitas PGRI Palembang untuk melakukan perbaikan, sehingga kualitas yang sudah ada dapat dicapai secara berkelanjutan ?</p>	Kepala Perpustakaan
18.	<p>(kepuasaan pelanggan)</p> <p>Apakah manajemen perpustakaan menjadikan kepuasan pemustaka sebagai tolak ukur meningkatkan kualitas pelayanan ?</p>	Kepala Perpustakaan dan Kasubag Analisis Pengolahan Bahan dan Data Pustaka Serta Pelaporan
19.	Langkah-langkah seperti apa yang dilakukan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan pemustaka ?	Kepala Perpustakaan dan Kasubag Analisis Pengolahan Bahan dan Data Pustaka Serta Pelaporan
20.	Bagaimana kegiatan yang dilakukan perpustakaan dalam memenuhi kepuasan dan kebutuhan pemustaka ?	Kepala Perpustakaan dan Kasubag Analisis Pengolahan Bahan dan Data Pustaka Serta Pelaporan
21.	<p>(Respek terhadap setiap orang)</p> <p>Sejauh mana perpustakaan memberikan kesempatan kepada staff perpustakaan untuk menuangkan ide dan gagasan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan ?</p>	Kepala Perpustakaan dan Kasubag Analisis Pengolahan Bahan dan Data Pustaka Serta Pelaporan
22.	Bagaimana perpustakaan	Kepala Perpustakaan dan Kasubag

	memberikan kesempatan tersebut dalam menuangkan ide dan gagasann bagi staff perpustakaan ?	Analisis Pengolahan Bahan dan Data Pustaka Serta Pelaporan
23.	Berorientasi pada staff perpustakaan, apakah perpustakaan memberikan kesempatan kepada staffnya untuk mengikuti pelatihan dan pendidikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan ?	Kepala Perpustakaan dan Kasubag Analisis Pengolahan Bahan dan Data Pustaka Serta Pelaporan
24.	(Manajemen berdasarkan fakta) Bagaimana kebijakan perpustakaan dalam menentukan prioritas kebutuhan pemustaka ?	Kepala Perpustakaan dan Kasubag Analisis Pengolahan Bahan dan Data Pustaka Serta Pelaporan
25.	(Perbaikan bersinambungan) Sejauh mana upaya-upaya untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dilaksanakan secara berkelanjutan/berkesinambungan guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan ?	Kepala Perpustakaan dan Kasubag Analisis Pengolahan Bahan dan Data Pustaka Serta Pelaporan
26.	Bagaimana strategi perpustakaan berkomitmen untuk memperbaiki dan memenuhi kebutuhan pemustaka ?	Kepala Perpustakaan dan Kasubag Analisis Pengolahan Bahan dan Data Pustaka Serta Pelaporan
27.	Apakah yang menjadi faktor penghambat dan pendukung dalam memenuhi kebutuhan pemustaka dalam menyediakan koleksi, fasilitas dan layanan ?	Kepala Perpustakaan dan Kasubag Analisis Pengolahan Bahan dan Data Pustaka Serta Pelaporan
28.	Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam melakukan perbaikan kebutuhan pemustaka guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan ?	Kepala Perpustakaan dan Kasubag Analisis Pengolahan Bahan dan Data Pustaka Serta Pelaporan
	Apakah ada faktor penghambat	Kepala Perpustakaan dan Kasubag

	dan pendukung lain dalam meningkatkan kualitas pelayanan ?	Analisis Pengolahan Bahan dan Data Pustaka Serta Pelaporan
--	--	--