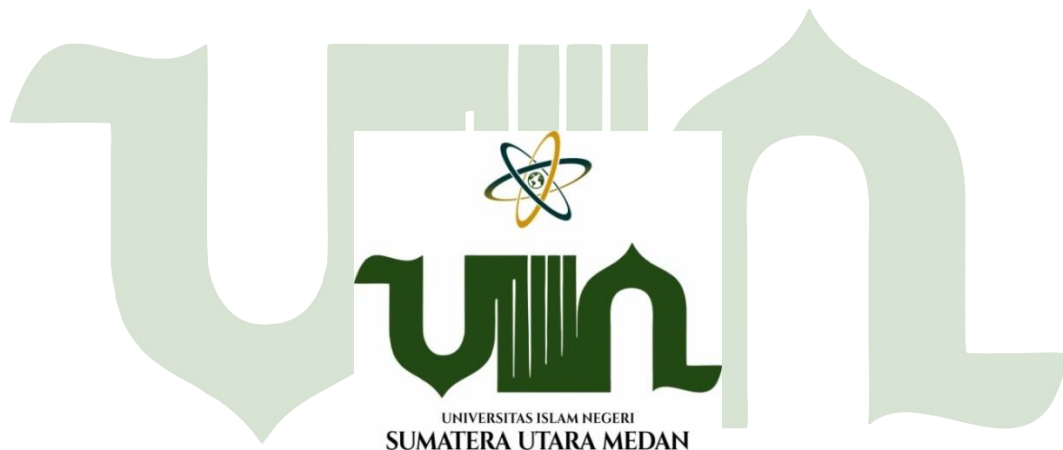


**STRATEGI PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DI
PERPUSTAKAAN UMUM DAERAH KABUPATEN LABUHANBATU
SELATAN**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**



**STRATEGI PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DI
PERPUSTAKAAN UMUM DAERAH KABUPATEN LABUHANBATU
SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Ke Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
Medan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Perpustakaan (S. IP)

OLEH :

**KURNIA PUTRI
NIM: 0601182086**

Mengetahui :

Pembimbing I

Dra. Retno Savékti, M.LIS.
NIP. 196912281995032002

Pembimbing II

Muslih Fathurrahman, MA.
NIP. 199307012019081 001

Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan

Dr. Abdul Karim Batubara, M.A
NIP. 197001122005011008

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “**Strategi Penerapan *Total Quality Management (TQM)*** Di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan” yang disusun oleh Kurnia Putri, NIM. 0601182086 Program Studi Ilmu Perpustakaan yang telah dimunaqasyahkan dalam sidang Munaqasyah Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara Medan pada tanggal 24 Oktober 2022. Skripsi ini telah diterima sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP) pada Program Studi Ilmu Perpustakaan.

Medan, 16 Januari 2023

Dewan Penguji

Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan

Sekretaris Program Studi


Dr. Abdul Karim Batubara, MA.


Franindya Purwaningtyas, MA.


NIP. 197001122005011008

NIP. 199009132018032001

Anggota Penguji

Penguji I

Penguji II


Dr. Khairul Jamil, Lc. M.a.

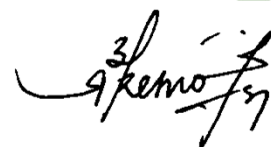

Franindya Purwaningtyas, MA.

NIDN. 200402689003

NIDN. 2013099001

Pembimbing I

Pembimbing II


Dra. Retno Sayekti, M.LIS



Muslih Fathurrahman, M.A.

NIDN. 2028126902

NIDN. 2001079301

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara


Prof. Dr. Abdurrahman, M.Pd.
NIP. 196801031994031004

LEMBAR PERSETUJUAN

Hal : Permohonan Sidang
Lamp : 1 Buah Penelitian Skripsi

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ilmu Sosial
UIN Sumatera Utara
Di Medan

Assalamu'alaikum wr, wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Kurnia Putri

NIM : 0601182086

Judul Skripsi : **Strategi Penerapan *Total Quality Management* (TQM)
Di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ilmu Sosial Jurusan/Program Studi Ilmu Perpustakaan UIN Sumatera Utara sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu Ilmu Perpustakaan.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut diatas dapat segera dimunaqasyah khan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Medan, 16 September 2022

Pembimbing I



Dra. Retno Savekti, M.LIS.
NIP. 196912281995032002

Pembimbing II



Muslih Fathurrahman, MA.
NIP. 199307012019081 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kurnia Putri

Nim : 0601182086

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Strategi Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Di
Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu
Selatan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa naskah Skripsi ini secara keseluruhan merupakan asli hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang telah dirujuk sumbernya. Jika kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku serta gelar yang telah diberikan batal saya terima.

Medan, September 2022

Yang Menyatakan,



Kurnia Putri

NIM. 0601182086

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

ABSTRAK



Nama : Kurnia Putri
Nim : 0601182086
Pembimbing I : Dra. Retno Sayekti, M.LIS.
Pembimbing II : Muslih Fathurrahman, MA.
Judul : Strategi Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan

Skripsi ini membahas tentang Strategi Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses perencanaan TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan, untuk mengetahui proses pengorganisasian TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan, untuk mengetahui proses pelaksanaan TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan dan untuk mengetahui proses pengawasan TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data melalui tiga tahapan yaitu, reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi penerapan *Total Quality Management* (TQM) Di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan telah berjalan dengan baik, baik dari segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi, namun perpustakaan harus dapat lebih menerapkan TQM untuk meningkatkan kualitas pada bidang pelayanan perpustakaan.

Kata Kunci: Penerapan, Total Quality Management, Perpustakaan

ABSTRACT



Name : Kurnia Putri
Nim : 0601182086
Supervisor I : Dra. Retno Sayekti, M.LIS.
Supervisor II : Muslih Fathurrahman, MA.
Title : Strategi Penerapan Total Quality Management (TQM) Di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan

This study discusses the Strategy for the Implementation of Total Quality Management (TQM) in the Regional Public Library of South Labuhanbatu Regency. This study aims to determine the TQM planning process at the Regional Public Library of South Labuhanbatu Regency, to determine the process of organizing TQM at the Regional Public Library of South Labuhanbatu Regency, to determine the process of implementing TQM at the Regional Public Library of South Labuhanbatu Regency and to determine the process of TQM supervision at the Public Library. South Labuhanbatu Regency. This type of research is descriptive with a qualitative approach. The techniques used in data collection are interviews, observation, and documentation. While the data analysis technique went through three stages, namely, data reduction, presentation and drawing conclusions. The results of this study indicate that the strategy of implementing Total Quality Management (TQM) at the Regional Public Library of South Labuhanbatu Regency has been going well, both in terms of planning, organizing, implementing, monitoring, and evaluating, but libraries should be able to apply more TQM to improve quality in library services.

Key Word : Application, Total Quality Management, Library

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta shalawat dan salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW beserta para sahabatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Strategi Penerapan *Total Quality Management (TQM)* Di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan".

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

1. Bapak Prof. Dr. H. Abu Rokhmad, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Prof. Dr. Abdurrahman, M. Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Abdul Karim Batubara, M.A selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera.
4. Ibu Franindya Purwaningtyas, M.A selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
5. Ibu Dra. Retno Sayekti, M.LIS selaku Pembimbing Skripsi I yang telah bersedia dan meluangkan waktu untuk membimbing, membantu, mengarahkan dan menuntun penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan tulus, ikhlas, dan sabar.
6. Bapak Muslih Fathurrahman, MA selaku Pembimbing Skripsi II yang telah bersedia dan meluangkan waktu untuk membimbing, membantu, mengarahkan dan menuntun penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan tulus, ikhlas, dan sabar.
7. Para dosen penulis yang berada di jurusan Sejarah Peradaban Islam UIN Sumatera Utara, staf, dan seluruh civitas akademika lainnya, yang banyak membantu penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.
8. Kepada Narasumber yang telah bersedia mengorbankan waktunya.
9. Teristimewa untuk kedua orang tua yang saya cintai Ayahanda Abdul Kholik Dasopang dan Ibunda Arliana, yang telah tulus memberikan doa dan restu, serta curahan kasih sayangnya yang sangat luar biasa kepada penulis, sehingga penulis selalu termotivasi hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Saudara kandung saya, adik-adikku yang tersayang Fani Abdillah, Indra, dan Indah yang banyak memberikan support demi mempertahankan semangat penulis.
11. Kepada seluruh keluarga besar penulis yang selalu mendoakan dan memberikan nasehat membangun, sehingga penulis dapat terus semangat dan menyelesaikan skripsi ini.

12. Terkhusus kepada sahabat-sahabat terdekat penulis, Nimas Fatma Sari, Julviana Puspita Sari, Kiki Lopia Kumbang, Shilva Widya Sari, Maisyaroh Sinaga, Putri Ramadhani Panjaitan, Amelia Padillah Siregar, dan Linda Azhari yang selalu setia menemani penulis setiap malam guna menyelesaikan proses penulisan skripsi ini. Semoga, dalam waktu dekat mereka berenam juga dapat segera menyelesaikan tugas akhir mereka.
13. Teman-teman seperjuangan Jurusan Ilmu Perpustakaan kelas IP-1 stambuk 2018 yang juga sedang sama-sama berjuang dan saling memberikan semangat satu sama lain.

Terima kasih untuk semua pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, hanya doa dan terima kasih penulis sampaikan. Semoga Allah SWT, membalas semua kebaikan kalian semua dan mendapat pahala dan ganjaran yang setimpal dari Allah SWT. Aamiin ya Rabbal Alamin. Penulis juga memohon maaf yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang mungkin tak sempat penulis tuliskan dalam kata pengantar ini. Percayalah, semua kekurangan dan kesilapan yang terjadi karena keterbatasan dari diri penulis sendiri. Selanjutnya, penulis sangat menyadari, bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis memohon kritik dan saran-saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini di masa yang mendatang penulis juga selalu berdoa, agar skripsi ini juga mendapat ridha dari Allah SWT dan berguna bagi khalayak ramai. Selamat membaca, semoga karya ini memberikan pengetahuan dan membuka berfikir bagi yang membacanya.

Medan, September 2022

Penulis



UNIVERSITAS ISLAM
SUMATERA UTARA MEDAN
Kurnia Putri

DAFTAR ISI

SAMPUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
MOTTO	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus dan Ruang Lingkup Penelitian	3
C. Rumusan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	4
F. Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Kerangka Teoritik	6
A. 1. Manajemen (<i>Management</i>)	6
A. 2. Fungsi Manajemen	8
A. 3. Mutu (<i>quality</i>)	8
A. 4. Pengukuran Kualitas Layanan	12
A. 5. <i>Total Quality Management</i>	12
A. 6. Prinsip <i>Total Quality Management</i>	15
A. 7. Kualitas <i>Total Quality management</i>	16
A. 8. Unsur-Unsur <i>Total Quality Management</i>	16
A. 9. Langkah-langkah menjamin Keberhasilan <i>Total Quality Management</i>	19
A. 10. Strategi <i>Total Quality Management</i> Di Perpustakaan	19
A. 11. Membangun <i>Total Quality Management</i> di Perpustakaan	21

A. 12. Perpustakaan umum.....	23
A. 13. Tujuan Perpustakaan Umum.....	24
A. 14. Fungsi Perpustakaan Umum.....	25
B. Penelitian Terdahulu.....	26
C. Definisi Konseptual.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
C. Informan Penelitian.....	32
D. Sumber Data.....	33
E. Tahapan Penelitian.....	34
F. Teknik Pengumpulan Data.....	35
G. Instrumen Pengumpulan Data.....	36
H. Teknik Analisis Data.....	36
I. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	40
A. Gambaran Umum Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan	40
A.1. Sejarah Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan.....	40
A.2. Tujuan, Visi dan Misi Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan	41
A.3. Koleksi Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan	42
A.4. Struktur Organisasi Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan	44
A.5. Pegawai Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan	45
A.6. Layanan Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan	46
A.7. Pengolahan Bahan pustaka	52
A.8. Jam Operasi Perpustakaan	52

B. Hasil Penelitian	52
B.1. Proses perencanaan TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan	53
B.2. proses pengorganisasian TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan	57
B.3. proses pelaksanaan TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan	59
B.4. proses pengawasan TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan	61
B.5. proses evaluasi TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan	62
C. Pembahasan	64
BAB V PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	75
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi	43
Gambar 4.2. Kartu Anggota	45
Gambar 4.3 Layanan Sirkulasi	46
Gambar 4.4. Layanan Referensi	46
Gambar 4.5. Ruang Baca Ditempat	47
Gambar 4.6. Tampilan OPAC	48
Gambar 4.7. Mobil Perpustakaan Keliling (MPK)	48
Gambar 4.8. Brosur Perpustakaan.....	55
Gambar 4.9. Profil Instagram Perpustakaan	55
Gambar 4.10. Profil Facebook Perpustakaan	56
Gambar 4.11. Kotak Saran.....	57
Gambar 4.12. Usulan Daftar Buku	57



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR TABEL

3.1. Tabel Waktu Penelitian	27
3.2. Tabel Data Informan	29
4.1. Daftar Pegawai Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan	45
4.2. Tabel Pedoman Pengolahan Bahan Pustaka	49



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Total Quality Management (TQM) atau sering disebut juga dengan manajemen mutu terpadu (MMT) merupakan manajemen modern yang merespon setiap perubahan yang ada dan melakukan perbaikan secara terus menerus, proses perbaikan ini melibatkan dan memberdayakan seluruh karyawan yang ada. TQM merupakan manajemen yang mengutamakan kepuasan pelanggan, hal ini berarti TQM memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan yang dibutuhkan pengguna perpustakaan seefisien mungkin. Dengan adanya TQM akan memberi dampak positif terhadap seluruh karyawan yang ada di perpustakaan dan menimbulkan manajemen mutu yang terpadu serta menghasilkan pekerjaan yang semakin terarah.

Perpustakaan merupakan suatu gedung yang dapat dijadikan sebagai pusat penyebaran informasi, artinya perpustakaan harus mampu memenuhi kebutuhan penggunaanya secara optimal dan menyeluruh. Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi yang semakin canggih, memberikan tantangan tersendiri bagi perpustakaan. Disinilah kemampuan perpustakaan dalam menghadapi perubahan-perubahan tersebut diuji. Namun disisi lain perpustakaan memiliki peluang yang besar untuk mengembangkan pelayanannya di segala sisi termasuk meningkatkan daya saing pada jasa pelayanan informasi.

Dalam meningkatkan daya saing perpustakaan di era teknologi dan informasi yang semakin canggih diperlukan adanya manajemen yang mampu mencakup dan mengelola keseluruhan dari perpustakaan. Hal ini mengakibatkan adanya perubahan terhadap kebijakan dan aturan yang ada di perpustakaan, baik dari penerapan Standar Nasional Perpustakaan Umum atau pun dari segi manajemen dan struktur organisasinya. Oleh karena itu TQM digunakan sebagai manajemen yang hadir untuk mencakup keseluruhan dari manajemen perpustakaan yaitu yang meliputi elemen kepemimpinan dan komitmen, keterlibatan penuh seluruh karyawan, perencanaan yang baik, strategi pelaksanaan, pengukuran dan evaluasi,

pengendalian dan perbaikan, serta mencapai dan mempertahankan standar kesempurnaan perpustakaan.

Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan sudah berdiri sejak lama namun baru dikelola secara profesional sejak tahun 2017, sehingga sudah mengalami banyak perubahan dalam pengelolaan yang bertujuan untuk meningkatkan akreditasi perpustakaan dan meningkatkan minat baca sesuai dengan visi misi dan tujuan perpustakaan. Perpustakaan umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan merupakan satu-satunya perpustakaan umum di daerah tersebut dan memiliki beberapa program unggulan yaitu seperti, adanya Pojok Baca yang dilakukan di 5 (lima) kecamatan yaitu Kecamatan Kotapinang, Kecamatan Kampung Rakyat, Kecamatan Torgamba, Kecamatan Sungai Kanan dan Kecamatan Silangkitang. Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan juga telah menggunakan perpustakaan keliling ke desa dan sekolah-sekolah yang sulit dijangkau di daerah tersebut. Untuk meningkatkan kualitas perpustakaannya, Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan menerapkan *Total Quality Management* (TQM) sejak tahun 2019.

Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan, pengagas Penerapan TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan adalah Kepala Perpustakaan tahun 2019 yaitu Bapak Riswanto, S.pd. Semenjak Penerapan TQM Visi dan misi perpustakaan berubah menjadi perpustakaan yang selalu mengutamakan peningkatan kualitas perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Selain itu peneliti dapat melihat adanya beberapa poster yang menggambarkan bahwa Perpustakaan tersebut memang menerapkan TQM di perpustakaannya.

TQM yang diterapkan seharusnya sudah memberikan dampak baik dan perubahan yang nyata bagi perpustakaan di segala aspek, namun pada kenyataannya, Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan masih memiliki kekurangan di bidang pelayanan yang mengakibatkan tidak puasny pemustaka pada pelayanan yang diberikan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Hal ini ditegaskan melalui wawancara singkat yang peneliti lakukan dengan pemustaka yang menyatakan bahwa pustakawan di

perpustakaan tersebut masih kurang ramah dan masih enggan memberikan arahan pada pengguna yang membutuhkan, artinya pelayanan perpustakaan tersebut masih belum optimal dan belum memuaskan pengguna. Jika dilihat dari penerapan TQM yang seharusnya sudah mampu mengatasi dan memperbaiki keseluruhan aspek yang ada di Perpustakaan maka dapat dikatakan bahwa penerapan TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan belum berjalan selaras dan memerlukan strategi dalam penerapan TQM di Perpustakaan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Strategi Penerapan *Total Quality Management* (TQM) di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan”**.

B. Fokus Dan Ruang Lingkup Penelitian

1. Fokus Penelitian

Fokus yang akan dikaji dalam Penelitian ini adalah strategi penerapan *Total Quality Management* (TQM) Pada pelayanan Umum di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

2. Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup yang akan diteliti yaitu berupa layanan sirkulasi perpustakaan dan layanan referensi perpustakaan Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari pokok permasalahan yaitu :

1. Bagaimana proses perencanaan TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan?
2. Bagaimana proses pengorganisasian TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan?
3. Bagaimana proses pelaksanaan TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan?

4. Bagaimana proses pengawasan TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan?
5. Bagaimana proses evaluasi TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui proses perencanaan TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan.
2. Untuk mengetahui proses pengorganisasian TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan.
3. Untuk mengetahui proses pelaksanaan TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan.
4. Untuk mengetahui proses pengawasan TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan.
5. Untuk mengetahui proses evaluasi TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

1. Manfaat Akademis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dalam bidang perpustakaan khususnya dalam hal cara mengembangkan perpustakaan dengan menerapkan TQM pada perpustakaan.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai rujukan/referensi untuk penelitian selanjutnya yang lebih detail sesuai dengan topik pada penelitian ini.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Instansi

Sebagai bahan masukan sumbangan pemikiran tentang penerapan TQM bagi Perpustakaan Umum Daerah kabupaten Labuhanbatu Selatan.

b. Bagi Penulis

Untuk menambah pengalaman penulis dalam menerapkan teori-teori yang telah dipelajari dengan kenyataan di lapangan.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan menjadi acuan dalam penyusunan proposal skripsi ini sehingga dibuat sistematika penulisan, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini berisi uraian tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, definisi konseptual, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang kajian teori yang berkaitan dengan penelitian yang diambil dari beberapa literatur baik buku, ebook, jurnal dan ejournal.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini merupakan tentang metode penelitian yang dipakai oleh peneliti dalam mengumpulkan data dan analisisnya. Menguraikan jenis penelitian, waktu dan lokasi penelitian, informan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik pemeriksaan keabsahan data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum tempat penelitian dan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai strategi penerapan total quality management (TQM) di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang diberikan oleh peneliti yang bersifat membangun untuk Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teoritik

A. 1. Manajemen (*Management*)

Kata manajemen berasal dari bahasa Prancis yaitu *management*, yang berarti seni mengatur dan mengelola. Oleh sebab itu, manajemen diartikan oleh sebagian orang sebagai seni untuk menggunakan seluruh sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Manajemen merupakan kombinasi dari seni dan ilmu pengetahuan. Sebagai sebuah seni, manajemen dipandang sebagai suatu hal yang indah dalam proses pencapaian tujuan melalui proses kerjasama dengan pihak lain (Mathar, 2012). Sedang dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBI), arti kata manajemen adalah memahami proses penggunaan dan pengelolaan sumber daya, tenaga kerja, modal dan perlengkapan lainnya secara terpadu dan efektif untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Podo, 2013).

Manajemen juga diartikan sebagai sebuah proses kegiatan dalam suatu organisasi yang harus dilakukan melalui fungsi-fungsi manajemen agar tujuan dapat tercapai secara efektif dan efisien dalam rangka menyiapkan dan mengelola aset-aset yang berbentuk materi, sumber daya manusia (SDM), metode, dan lain sebagainya (Wince, 2018). Manajemen juga berarti keterampilan atau kemampuan untuk memperoleh suatu hasil melalui kegiatan bersama orang lain dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dapat dipahami secara garis besar fungsi-fungsi manajemen yaitu bahwa seluruh kegiatan manajemen tidak dapat terlepas dari proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi (H. Hermawan et al., 2020).

Manajemen merupakan sebuah kegiatan, yang pelaksanaannya disebut *managing* dan orang yang melakukannya disebut *manager*, individu yang menjadi manajer, keseluruhan tugas seorang manajer adalah mengatur, manajemen yang telah ditetapkan selanjutnya dilakukan tindakan oleh

individu-individu yang bersedia melakukan tugasnya dengan sebaik mungkin untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Mansyur, 2015).

Selanjutnya pengertian yang sama dengan dasar manajemen adalah *al-tadbir* yang berarti pengaturan, kata ini merupakan turunan dari kata *dabbara* yang berarti mengatur (Saefullah, 2012). Allah berfirman dalam QS As-Sajdah / 32:5.

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِّمَّا تَعُدُّونَ ﴿٥﴾

Artinya :

"Dia mengatur segala urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepada-Nya dalam satu hari yang kadarnya (lamanya) adalah seribu tahun menurut perhitunganmu." (QS. As-Sajdah 32: Ayat 5)

Berdasarkan ayat diatas, Allah swt. Telah menata semua amal manusia di dunia ini. Dimana semua urusan yang ada dilangit dan dibumi merupakan kehendak dari Allah swt. Dengan kata lain bahwa kata “*yudabbiru*” dalam ayat tersebut berarti mengatur, mengurus, membina, mengarahkan, merencanakan, melaksanakan, dan mengawasi. Dalam hal Ini dapat diartikan bahwa semua pengertian tersebut merupakan bagian mendasar atau bagian awal dari pelaksanaan manajemen.

Dari pengertian manajemen diatas terdapat kesamaan yang dapat diambil sebagai kesimpulan yaitu manajemen dapat diartikan sebagai aktivitas pengelolaan dengan memanfaatkan sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki oleh suatu organisasi atau lembaga untuk melaksanakan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

A. 2. Fungsi Manajemen

Kata manajemen tentu tidak dapat lepas dari empat komponen yaitu (POAC), *planning* (Perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan) dan *Controlling* (pengawasan). Untuk lebih jelas akan diuraikan satu persatu sebagai berikut:

Planning (perencanaan), perencanaan merupakan kegiatan menentukan sasaran yang ingin dicapai, tindakan yang harus dilakukan, dan organisasi yang sesuai serta individu yang akan melakukan kegiatan tersebut. Perencanaan juga merupakan sebuah proses awal dari manajemen dalam mencapai tujuan secara efektif dan efisien guna mendapatkan hasil yang optimal (Saleh & Komalasari, 2014).

Organizing (pengorganisasian), pengorganisasian merupakan kegiatan yang berfokus pada kegiatan pembagian tugas pada sumber daya, peran-perannya, dan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan.

Actuating (pelaksanaan), pelaksanaan merupakan kegiatan mengarahkan karyawan yang ada untuk bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Controlling (pengawasan), pada tahap ini merupakan kegiatan yang memastikan semua pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan rencana. Selain itu, pada tahap ini juga akan menentukan dan mengukur penyimpangan yang terjadi selama implementasi berjalan (Fadhil et al., 2021).

A. 3. Mutu (*Quality*)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Mutu yaitu ukuran baik buruknya suatu barang atau jasa, artinya mutu digunakan sebagai alat ukur untuk menentukan nilai atau harga dari sebuah produk yang berupa barang atau jasa (Podo, 2013).

Terdapat banyak ahli yang mengemukakan pendapatnya mengenai mutu, namun ada tiga tokoh utama terkait perkembangan mutu atau kualitas yaitu William Edwards Deming, Joseph Moses Juran dan Philip Bayard Crosby.

Menurut Deming, mutu adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Perusahaan yang bermutu ialah perusahaan yang menguasai bangsa pasar karena hasil produksinya sesuai dengan kebutuhan konsumen, sehingga menimbulkan kepuasan bagi konsumen. Jika konsumen merasa puas, maka mereka akan setia dalam membeli produk perusahaan baik berupa barang maupun jasa (Deming, 1982).

Menurut Juran, mutu ialah kecocokan penggunaan produk (*Fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan pengguna produk tersebut didasarkan atas lima ciri utama yaitu (1). Teknologi, yaitu kekuatan (2). Psikologis, yaitu rasa atau status (3). Waktu, yaitu kehandalan (4). Kontraktual, yaitu ada jaminan (5). Etika, yaitu sopan santun (Juran, 1989).

Menurut Crosby, mutu ialah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu Produk memiliki mutu apabila sesuai dengan standar atau kriteria mutu yang telah ditentukan, standar mutu tersebut meliputi bahan baku, proses produksi, dan produk jadi (Crosby, 1979).

Dari ketiga tokoh yang berkontribusi di bidang mutu, peneliti memilih menggunakan teori dari William Edwards Deming yang disebut juga sebagai "*The Father Of Quality*". Penggunaan Teori Deming dikarenakan Mutu yang dikembangkan oleh Deming menekankan dua hal yaitu pertama, semua sistem yang berjalan harus bekerja stabil dan kedua, perbaikan yang dilakukan terus menerus dari berbagai system untuk mengurangi penyimpangan dan lebih memenuhi kebutuhan pengguna. Untuk memberikan panduan pengolahan Mutu, Deming menghasilkan 14 poin terkenal yang merupakan prinsip-prinsip manajemen mutu yang harus diperhatikan untuk mengembangkan budaya mutu.

Pertama, menciptakan sebuah usaha peningkatan produk dan jasa agar bisa kompetitif dan tetap berjalan serta menyediakan lowongan pekerjaan. Deming percaya bahwa terlalu banyak organisasi yang tidak melihat apa yang

akan terjadi 20-30 tahun kedepan. Mereka harus memiliki rencana jangka panjang yang dilandasi pada visi masa depan dan inovasi baru.

Kedua, mengadopsi falsafah baru. Sebuah organisasi tidak akan mampu bersaing jika mereka terus menerus mempertahankan penundaan waktu seperti kesalahan produksi yang menghasilkan cacat produk atau jasa, hal ini mengharuskan adanya perubahan dan mengadopsi kinerja yang baru.

Ketiga, menghindari ketergantungan pada inspeksi masal untuk mencapai mutu. Inspeksi tidak akan meningkatkan atau menjamin mutu, oleh karena itu Deming berpendapat bahwa manajemen mutu harus dilengkapi dengan staf-staf yang sudah melakukan pelatihan mengenai alat-alat statistik dan teknik-teknik yang dibutuhkan untuk mengawasi dan mengembangkan mutu itu sendiri.

Keempat, meninggalkan kegiatan menghargai bisnis dengan harga. Menurut Deming harga tidak memiliki arti tanpa memperlihatkan mutu yang dijual. Metode yang ditawarkan metode mutu terpadu adalah membangun hubungan dekat dengan para *supplier* lalu membangun kerjasama dalam mutu komponen.

Kelima, meningkatkan sistem produksi dan jasa secara konstan untuk meningkatkan mutu lalu menurunkan biaya secara konstan. Hal ini merupakan tugas manajemen untuk mengarahkan proses peningkatan dan menjamin bahwa terdapat perbaikan berkelanjutan.

Keenam, melakukan pelatihan kerja karyawan. Mempergunakan untuk melakukan pelatihan tenaga kerja merupakan hal yang penting, namun hal yang lebih penting lagi adalah melatih dengan standar kerja terbaik. Pelatihan merupakan pondasi yang dibuhkan untuk menjadi kuat dan tepat dalam pengembangan mutu.

Ketujuh, membentuk kepemimpinan, deming mengatakan kerja manajemen yang sesungguhnya bukan mengawasi melainkan memimpin yang bertujuan untuk mendorong peningkatan proses produksi barang dan jasa yang lebih baik.

Kedelapan, menghilangkan rasa takut agar setiap orang dapat bekerja secara efektif. Deming yakin bahwa pada hakikatnya setiap karyawan ingin melakukan kerja dengan baik asalkan mereka berada dalam lingkungan yang mampu mendorong semangat mereka.

Kesembilan, hilangkan kendala-kendala departemen, karyawan dari departemen yang berbeda harus dapat bekerjasama dalam sebuah tim, sea organisasi tidak diperbolehkan untuk memiliki unit atau departemen yang mendorong pada arah yang berbeda.

Kesepuluh. Hapuskan slogan dan target, desakan dan target namun yang harus dilakukan adalah meningkatkan produktivitas tanpa menambah beban kerja. Tekanan untuk bekerja keras akan menghasilkan pemaksaan kerja oleh karyawan, hal inilah yang perlu dihapuskan dan memberikan kenyamanan bagi karyawan agar terus produktif dalam bekerja tanpa ada tekanan.

Kesebelas, hapuskan standar kerja yang menggunakan angka. Mutu tidak dapat diukur dengan hanya mengkonsentrasikan pada hasil. Selain itu, pekerjaan yang mengejar angka sering menyebabkan terjadinya pengurangan dan penyusutan mutu.

Kedua belas, hapuskan kendala yang akan merenggut kebanggaan karyawan atas pekerjaannya. Hal ini dapat dilakukan dengan menghilangkan system penilaian dan penghitungan jasa. Deming sangat menentang sistem penilaian yang diyakini dapat merusak kerja tim.

Ketiga belas, kembangkan aneka aneka program pendidikan yang dapat meningkatkan semangat dan peningkatan kualitas kerja. Staf atau karyawan yang berpendidikan baik adalah mereka yang memiliki semangat untuk meningkatkan mutu.

Keempat belas, melibatkan setiap karyawan dalam tim kerja agar dapat melakukan perubahan. Perubahan yang dimaksud yaitu perubahan yang menuju sebuah budaya mutu yang baik hal ini merupakan tugas penting setiap karyawan (Deming, 1982).

A. 4. Pengukuran Kualitas Layanan

Untuk mengukur sebuah kualitas layanan atau *service quality* terbagi atas lima dimensi yaitu (1) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang sesuai dengan peraturan yang ada dan dijalankan secara baik dan akurat untuk meyakinkan konsumen mengenai mutu atau kualitas yang dimiliki (2) Daya Tanggap (*Responsiveness*), daya tanggap yang dimaksud adalah kesediaan membantu konsumen dan memberikan layanan jasa dengan baik dan cepat tanggap (3) Jaminan (*Assurance*), adapun yang dimaksud dengan jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan atau pegawai dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan serta keyakinan terhadap konsumen atau pelanggan (4) Empati (*Empathy*), empati yang dimaksud dalam hal pelayanan adalah kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing konsumen atau pemustaka, contoh hal yang paling mudah adalah dengan senyum, tegur sapa, dan mimik wajah yang menyenangkan karena jika kita memberikan senyuman di awal pertemuan bisa mencairkan suasana (5) Bukti Langsung (*Tangibles*), dalam hal ini, bukti langsung adalah adanya fasilitas fisik, peralatan, karyawan dan komunikasi. Selain itu dalam hal menjaga estetika, memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen, mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan konsumen atau pengguna, serta dapat meningkatkan citra suatu institusi atau perusahaan (Goetsch, 2002).

A. 5. *Total Quality Management*

Berbicara tentang *Total Quality Management* (TQM) atau sering disebut dengan Manajemen Mutu Terpadu (MMT) maka tidak dapat lepas dari seorang tokoh yang sangat berpengaruh pada TQM yaitu William Edwards Deming sang pencipta program TQM. Berawal dari ketidaknyamanan Deming di barat karena berbagai manajemen yang diajukannya dalam bidang industri tidak ada tanggapan sejak tahun 1930-1940, maka Deming memutuskan pergi ke Jepang. Fenomena ini pertama kali muncul di dunia industri yang

melibatkan negara-negara industri, terutama Jepang dan Amerika Serikat pada tahun 1970-an dan 1980-an. Pada saat itu, ada banyak barang buatan Jepang di pasar AS dan Kanada. Sementara itu, Amerika Utara sedang mengalami periode inflasi tinggi dan pengangguran tinggi. Hasil analisis diduga bahwa akar penyebab tingginya pengangguran adalah krisis produktivitas. Oleh karena itu, sarankan solusi untuk meningkatkan produktivitas (Murni & Veitzhal, 2010). TQM lahir sebagai respon atas munculnya krisis produktivitas. Jadi awalnya konsep TQM dikembangkan untuk meningkatkan mutu produksi yang berupa barang dan jasa pada sejumlah perusahaan di Jepang (Onismus, 2011).

TQM merupakan sistem manajemen yang melibatkan semua unsur kepegawaian di lingkungan suatu perusahaan baik sektor barang maupun jasa yang bertujuan untuk meningkatkan mutu, efisiensi dan efektifitas produksi baik di lingkungan industri maupun pada sektor lainnya (Ibrahim & Rusdiana, 2021). TQM adalah suatu manajemen yang dalam pelaksanaannya dilakukan melalui pendekatan sistematis, praktis dengan mengutamakan kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction*. Manajemen ini memiliki karakteristik mengutamakan kepuasan pelanggan, menghargai orang lain, berbicara dengan fakta, dan perbaikan terus-menerus (Lasa, 2009). Dalam program TQM yang mengutamakan pelanggan, berarti menjadikan pelanggan sebagai raja yaitu memberikan apa saja yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan untuk memenuhi kepuasan pelanggan (Sallis, 2006).

TQM merupakan manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus menerus difokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum (*public service*) dan pembangunan masyarakat (*community development*) (Nawawi, 2005). Oleh karena itu, TQM merupakan metode yang efisien dan efektif dalam meningkatkan kinerja organisasi (R. Z. A. Aziz, 2019). Karena pada dasarnya TQM merupakan suatu proses atau gerakan yang dapat membantu organisasi menemukan atau

memahami kebutuhan pelanggan atau hal-hal lain yang membuat suatu perubahan yang lebih efektif (Buud, 2005).

TQM sebagai suatu filosofi dan metodologi merupakan suatu cara atau sistem manajemen berbasis mutu yang dilakukan dengan penuh totalitas oleh setiap anggota di dalam organisasi. Konsep TQM pada mulanya dikembangkan dan seringkali digunakan di suatu organisasi bidang industri. Implementasi TQM pada suatu lembaga, akan menjadi tinjauan yang sangat menarik untuk ditelaah bersama. Hal ini disebabkan pada dasarnya bahwa tidak semua lembaga yang ada pada umumnya, dapat menerapkan konsep TQM ini dengan maksimal. Salah satu *feedback* yang akan diterima dari berhasilnya implementasi TQM pada suatu lembaga, ialah akan berkualitasnya output serta tingginya tingkat kepercayaan sebagai wujud dari kepuasan para pelanggan (Septiadi, 2019).

Pada dasarnya Strategi TQM dapat berjalan lancar jika antusias para staf dan karyawan untuk saling bekerja sama antara satu dengan yang lainnya. Karena TQM dibangun dengan berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas, dan kepuasan pelanggan (Haya et al., 2019). TQM juga merupakan sistem yang diatur dengan baik, sehingga menciptakan motto kualitas seperti "lakukan dengan benar pertama kali", artinya penerapan TQM harus diawali dari seorang manajer yang mengatur staf dan karyawannya untuk menjalankan TQM. Jika terjadi kegagalan dalam proses pelaksanaan TQM maka akan mengakibatkan kesulitan untuk memulai program lagi (Hardjosoedarmo, 2004).

Jika dilihat dari konteks perpustakaan dapat dikatakan bahwa TQM sangat erat hubungannya terhadap kekuatan manajemen perpustakaan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, produk atau informasi yang dikelola. Jadi TQM menjadi suatu hal yang perlu diterapkan pada perpustakaan khususnya pada bagian layanan dan informasi sebagai konsekuensi terhadap peningkatan kualitas pelayanan, perkembangan dan kemajuan di bidang ilmu pengetahuan serta di bidang teknologi dan informasi. Selain itu tujuan sebuah perpustakaan akan terealisasi dengan baik jika

perpustakaan menerapkan prinsip-prinsip manajemen dalam pengelolaan informasi yang dimiliki dan dibutuhkan pengguna. Mulai dari perencanaan, implementasi, sampai pada tahap evaluasi, sehingga informasi yang dimiliki dapat dijadikan sebagai rujukan untuk mewujudkan tujuan perpustakaan serta dapat berpengaruh pada proses pengambilan sebuah keputusan dan kebijakan.

A. 6. Prinsip *Total Quality Management*

TQM merupakan suatu konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen dunia. Untuk itu diperlukan perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi. Terdapat empat prinsip utama TQM yaitu Kepuasan Pelanggan, Respek terhadap setiap orang, Manajemen berdasarkan fakta, dan Perbaikan berkesinambungan (Rao, 1996).

Dalam TQM, konsep mengenai kualitas dan kepuasan pelanggan diperluas. Kualitas tidak hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Oleh karena itu segala aktivitas perusahaan harus dikoordinasi untuk memuaskan pelanggan.

Dalam perusahaan yang kualitasnya kelas dunia, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitasnya sendiri yang unik. Dengan demikian karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim untuk mengambil sebuah keputusan.

Manajemen berdasarkan fakta, Perusahaan kelas dunia berorientasi pada fakta. Maksudnya bahwa setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekedar pada perasaan (*feeling*). Ada dua konsep pokok yang berkaitan yaitu pertama, prioritas yakni sebuah konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat bersamaan, mengingat batasan sumber daya yang ada. Oleh karena itu dengan menggunakan data maka manajemen dan tim organisasi dapat memfokuskan usahanya pada situasi tertentu yang vital. Konsep kedua, yaitu 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.

Agar perusahaan dapat berjalan dengan dengan baik, setiap perusahaan perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang berlaku disini adalah konsep PDCA (plan-do-check-act), yaitu konsep yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

A. 7. Kualitas *Total Quality Management*

Program TQM memiliki dua sisi kualitas yaitu *hard side of quality* (sisi keras kualitas) dan *soft side of quality* (sisi lembut kualitas) (Samuel, 2003). Sisi "*hard side of quality*" mencakup upaya dari desain produk hingga digunakan alat kontrol (seperti pengembangan fungsi kualitas, proses kontrol sekali pakai dan statistik) dan perubahan organisasi lainnya (seperti struktur organisasi, budaya organisasi, dll.) yang sesuai dengan permintaan konsumen. Upaya yang demikian dilakukan agar dapat meningkatkan kualitas produk dan memberikan kepuasan pada konsumen.

Sedangkan sisi "*soft side of quality*" lebih difokuskan pada upaya menyadarkan karyawan akan pentingnya kepuasan pelanggan dan menumbuhkan komitmen karyawan secara konsisten untuk meningkatkan kualitas. Upaya tersebut dapat dicapai melalui pendidikan dan pelatihan yang mendukung. Semua upaya tersebut termasuk dalam kegiatan manajemen sumber daya manusia, dan melalui penerapan manajemen kualitas total akan menyebabkan perubahan struktur organisasi, peran manajer, karyawan dan tujuan organisasi. Hal ini nantinya akan mengakibatkan perubahan pada karakteristik kerja.

A. 8. Unsur-unsur *Total Quality Management*

Dalam TQM terdapat 10 unsur utama yang perlu diperhatikan untuk mencapai *total quality approach*. 10 unsur utama tersebut yaitu fokus pada

pelanggan, memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas, menggunakan pendekatan ilmiah, memiliki komitmen jangka panjang, membutuhkan kerjasama tim (*teamwork*), memperbaiki proses secara berkesinambungan, menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan, memberikan kebebasan yang terkendali, memiliki kesatuan tujuan, dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (Tjiptono & Diana, 2021).

Pertama, Fokus pada pelanggan. Fokus yang dimaksud ada dua yaitu pelanggan internal dan eksternal yang menjadi kekuatan pendorong dalam pelaksanaannya. Pelanggan internal berperan dalam menentukan kualitas, proses, dan lingkungan yang terkait dengan produk dan layanan, dan pelanggan eksternal berperan dalam menentukan kualitas produk atau layanan yang diberikan kepada mereka.

Kedua, memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas. Dalam TQM, penentu utama kualitas adalah pelanggan internal dan eksternal. Untuk memiliki kualitas tertentu, sebuah organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melampaui kualitas yang ditentukan. Ini berarti bahwa semua karyawan di diharuskan untuk mencoba melakukan yang terbaik di setiap aspek pekerjaan. Jika sebuah organisasi terobsesi dengan kualitas, dan mengutamakan prinsip maka akan menghasilkan kualitas yang baik.

Ketiga, menggunakan pendekatan ilmiah. Dalam TQM diperlukan adanya pendekatan ilmiah, terutama dalam pengambilan keputusan serta pemecahan masalah yang terkait dengan pekerjaan yang sudah dirancang. Oleh sebab itu, data diperlukan dan digunakan untuk pengukuran, pemantauan kinerja, dan implementasi perbaikan.

Keempat, memiliki komitmen jangka panjang. Untuk menjalankan TQM yang merupakan pemikiran baru, dibutuhkan adanya budaya perusahaan yang baru seperti melakukan komitmen jangka panjang dalam perusahaan yang berguna untuk melakukan perubahan agar penerapan TQM dapat berjalan dengan baik dalam rentang waktu yang lama.

Kelima, dibutuhkan adanya kerjasama tim (*teamwork*). Kerjasama tim sangat diperlukan untuk membangun dan memelihara kerjasama yang baik,

baik antara kemitraan dan hubungan antara karyawan perusahaan maupun instansi pemerintah dan masyarakat sekitar.

Keenam, memperbaiki proses secara berkesinambungan. Proses-proses tertentu dalam sistem atau lingkungan dapat dimanfaatkan untuk setiap produk atau jasa yang dihasilkan. Oleh karena itu diperlukan adanya perbaikan yang berkesinambungan yaitu perbaikan yang dilakukan secara terus menerus guna meningkatkan hasil yang diperoleh.

Ketujuh, menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan. Saat ini masih terdapat perusahaan yang tidak peduli dengan pentingnya pendidikan dan pelatihan. Kondisi seperti itu akan menghasilkan perusahaan yang sulit untuk berkembang dan sulit bersaing dengan perusahaan lainnya apalagi pada era persaingan global seperti saat ini. Sedangkan dalam organisasi yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang penting. Setiap orang diharapkan agar dapat terus belajar, dengan belajar setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan dan keahlian yang dimiliki. Dengan meningkatnya keterampilan dan keahlian setiap orang akan memberikan dampak yang besar dan baik bagi perusahaan.

Kedelapan, memberikan kebebasan yang terkendali. Dalam TQM keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting. meskipun demikian terdapat metode-metode dalam pelaksanaan pengendalian, dalam hal ini karyawan yang melakukan standarisasi proses dan mereka pula yang berusaha mencari cara untuk meyakinkan setiap orang agar mengikuti prosedur yang ada.

Kesembilan, memiliki kesatuan tujuan. Agar TQM yang diterapkan dapat berjalan dengan baik, maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian setiap usaha yang dikerjakan dapat diarahkan pada tujuan yang sama dan tidak menimbulkan masalah baru akibat jika tidak adanya kesatuan tujuan.

Kesepuluh, adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Ini merupakan hal yang paling penting dalam penerapan TQM. Terdapat dua

manfaat utama jika dilakukan adanya keterlibatan karyawan dan pemberdayaan karyawan yaitu pertama, hal ini akan meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik, atau perbaikan yang lebih efektif. Yang kedua yaitu keterlibatan karyawan juga meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.

Jadi unsur-unsur dari TQM sudah sangat jelas. Setiap elemen menjelaskan bagaimana cara membangun TQM di sebuah perpustakaan. Karena di perusahaan sudah berhasil, maka perlu untuk diterapkan di perpustakaan. Semua unsur TQM sudah mencakup kebutuhan yang diperlukan perpustakaan. Sehingga tidak sulit untuk diterapkan di perpustakaan.

A. 9. Langkah-langkah Menjamin Keberhasilan *Total Quality Management*

Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan secara berurutan dan disiplin, yaitu menanamkan satu prinsip mutu, manajemen harus membimbing dan menunjukan kepemimpinan yang baik dan berkualitas, jika diperlukan lakukan perubahan atau modifikasi terhadap sistem yang ada agar kondusif dengan tujuan mutu terpadu, lalu latih dan berdayakan (*empower*) seluruh karyawan. Jika langkah tersebut dilaksanakan secara berurutan, maka akan menciptakan keadaan yang kondusif bagi perwujudan TQM seperti adanya perubahan perilaku organisasi, akan terbentuk sikap TQM di kalangan karyawan, serta budaya TQM akan dapat dilihat dalam organisasi (Hardjosoedarmo, 2004).

A. 10. Strategi *Total Quality Management* Di Perpustakaan

Pada dasarnya strategi TQM ini dapat berjalan jika semua jenjang dan jajaran manajemen serta karyawan dapat saling bekerja sama antara satu dengan lainnya. TQM merupakan perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan (Tjiptono & Diana,

2002). Jadi berdasarkan konsep TQM ini, karyawan tidak boleh menyerahkan semua masalah pekerjaan kepada pemimpin saja dikarenakan konsep TQM merupakan konsep yang melibatkan semua jenjang dan jajaran manajemen serta karyawan.

Selain itu konsep TQM di perpustakaan merupakan upaya dari perpustakaan untuk melaksanakan sistem manajemen kualitas yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan demi mencapai kepuasan pemustaka atau pelanggannya. Guna meningkatkan kualitas, perlu dipertimbangkan tentang beberapa hal (Rounds & Matthews, 1994).

Strong Leadership (Kepimpinan Yang Kuat), Dalam meningkatkan kualitas, diperlukan kepemimpinan yang kuat. Kepemimpinan yang kuat harus memiliki kemampuan seperti kemampuan untuk menyusun rencana (strategi perencanaan) dan mengkomunikasikan tujuan dari perpustakaan menjadi sebuah strategi dan misi. Kemudian kepemimpinan yang kuat harus memiliki kemampuan untuk dapat membuat perpustakaan beradaptasi terhadap perkembangan yang ada salah satunya perkembangan teknologi dan informasi. Selain itu kepemimpinan yang kuat harus memiliki kemampuan untuk mensinergikan berbagai masalah dan membuat keputusan yang tepat.

Vision and Mission (Visi Dan Misi), Visi dan misi merupakan tujuan dan cita-cita sebuah perpustakaan, selain itu dengan adanya visi dan misi guna memperjelas arah laju perkembangan perpustakaan. Visi merupakan perencanaan atau kondisi yang akan dicapai oleh perpustakaan di masa depan. Sedangkan misi merupakan penjabaran dari visi berupa langkah-langkah konkrit setiap kegiatan yang harus ditempuh demi menggapai visi dari perpustakaan tersebut.

Staff Training (Pelatihan Staf), Demi meningkatkan kualitas perpustakaan, perlu diadakan pelatihan terhadap staf atau pustakawan yang bekerja di perpustakaan yang bertujuan untuk menambah kemampuan dan keterampilan staf atau pustakawan tersebut sehingga menguasai bidang tugasnya dengan baik.

Internal and External Communication (Komunikasi Internal dan Eksternal) Dalam hal ini staf pustakawan maupun pimpinan harus dapat menjaga komunikasi baik di dalam lingkungan perpustakaan maupun di luar lingkungan perpustakaan hal ini dilakukan agar staf pustakawan dapat menjaga keharmonisan hubungan baik antara staf pustakawan maupun dengan pimpinan, serta menjalin kerjasama dengan perpustakaan yang lain.

A. 11. Membangun *Total Quality Management* Di Perpustakaan

Beberapa tahapan dapat dilakukan dalam membangun TQM di perpustakaan yaitu menetapkan tujuan, mempelajari pemikiran baru, meningkatkan kualitas dan produktivitas, mengidentifikasi masalah, menyelenggarakan pendidikan pelatihan, menciptakan sistem atau metode pengawasan modern, menghilangkan rasa takut, menghilangkan batasan antara atasan dan bawahan, meninjau ulang standar kerja kepemimpinan dan kerjasama tim, mengapresiasi Pegawai (Pustakawan), membuat suatu program berkelanjutan, dan menyusun tim evaluasi (Ibrahim, 2014).

Menetapkan tujuan merupakan hal penting dalam membangun suatu manajemen. Tujuan tersebut biasanya tertuang didalam visi dan misi perpustakaan. Selain itu syarat keberhasilan sebuah perpustakaan adalah adanya suatu tujuan yang ditetapkan. Hal ini merupakan suatu kompas untuk mengarahkan aktivitas perpustakaan ke tujuan atau visi dan misi perpustakaan tersebut. Dalam membangun sebuah manajemen diperlukan pemahaman atau pemikiran baru dalam memahami perkembangan teknologi informasi. Hal ini bertujuan agar perpustakaan dapat menjadi lebih maju dan siap menghadapi tantangan era informasi baru.

Meningkatkan kualitas dan produktivitas jasa maupun layanan informasi merupakan tantangan bagi manajemen di perpustakaan. Dengan adanya peningkatan pada jasa dan pelayanan informasi, perpustakaan dapat memberikan pelayanan yang prima kepada pemustaka. Sebuah perpustakaan harus dapat mengidentifikasi sebuah masalah yang terjadi yang dapat menghambat perkembangan perpustakaan, bisa dikatakan bahwa perpustakaan

akan dapat mencapai prestasi maksimal apabila mampu mengidentifikasi masalah serta dapat mengatasi masalah tersebut.

Mengidentifikasi masalah, hal ini sangat diperlukan dikarenakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan jasa perpustakaan terhadap pemustaka diperlukan pustakawan yang berkemampuan, maka dari itu perpustakaan harus menyelenggarakan suatu sistem pelatihan yang dapat meningkatkan dan memaksimalkan kemampuan serta potensi SDM pustakawannya.

Menciptakan sistem atau metode pengawasan modern merupakan hal sangat perlu dilakukan, sebab dengan adanya sistem ini diharapkan dapat menjadi suatu langkah bagi manajemen perpustakaan untuk mengawasi, mempersiapkan, serta mengambil sebuah tindakan segera mengenai masalah-masalah seperti kesejahteraan pegawai, kurangnya pemeliharaan mesin atau alat-alat yang ada di dalam perpustakaan

Menghilangkan rasa takut, Perpustakaan harus dapat memberikan keyakinan dan menghilangkan rasa takut pustakawannya, di karenakan tidak semua pustakawan dapat menerima perubahan perubahan yang terjadi di lingkungan perpustakaan tersebut, sebagai contoh pustakawan merasa takut dengan perubahan dikarenakan pustakawan tersebut takut 14 dengan adanya perubahan tersebut pustakawan tidak dapat beradaptasi dengan perubahan yang ada, ataupun ketakutan bahwa posisi mereka mungkin di rebut oleh pustakawan yang memiliki kemampuan melebihi mereka.

Menghilangkan batasan antara atasan dan bawahan, hal ini sangat jelas, antara atasan dan bawahan memiliki nilai yang sama, yaitu sama- sama harus dihargai, jadi dalam membangun manajemen TQM, atasan dan bawahan harus dapat bekerja dalam satu tim demi mencapai tujuan bersama. Selanjutnya meninjau ulang standar kerja kepemimpinan dan kerjasama tim yang merupakan salah satu pilar penting dalam TQM, salah satunya dengan mengukur kinerja pegawai yang terwujud dalam sebuah laporan atau catatan yang dapat menjadi bahan evaluasi bagi perkembangan dan peningkatan kualitas pada perpustakaan.

Mengapresiasi pegawai merupakan sebuah hal yang dapat dilakukan guna dapat meningkatkan semangat pustakawan demi meningkatkan kinerja dan kualitas mereka dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, selain itu pegawai juga memerlukan apresiasi dari pimpinan sebagai bentuk penghargaan dari hasil kerjanya. Pemimpin dapat mengapresiasi hal ini baik itu dengan pujian maupun dengan pemberian bonus-bonus.

Membuat suatu program berkelanjutan, Pustakawan yang cepat merasa puas dengan hasil yang telah dicapainya sehingga mereka merasa cukup dan tidak termotivasi untuk berkembang lagi, hal ini dapat mempengaruhi kinerja pustakawan tersebut sehingga diperlukan sebuah program berkelanjutan yang dapat memotivasi pustakawan dalam meningkatkan kualitasnya. Yang terakhir yaitu menyusun tim evaluasi sangat penting dikarenakan dengan adanya tim ini perpustakaan dapat mengawasi kinerja pegawai serta kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pustakawan terhadap pemustakanya.

A. 12. Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum adalah sebuah organisasi yang didirikan, didukung dan di biayai oleh masyarakat, baik melalui pemerintahan kota, provinsi, nasional atau organisasi kemasyarakatan, guna menyebarkan informasi dan karya imajinasi melalui berbagai sumber daya yang ada. Sumber daya yang ada dan jasa perpustakaan tersebut ditujukan untuk semua anggota masyarakat tanpa memandang ras, kebangsaan, usia, jenis kelamin, agama, bahasa, keterbatasan fisik, status ekonomi, lapangan kerja, dan status pendidikan (Alfatih & Basuki, 2018).

Menurut Sutarno (2003, p. 32) menyatakan bahwa perpustakaan umum sering diibaratkan sebagai Universitas Rakyat atau Universitas Masyarakat maksudnya adalah bahwa perpustakaan umum merupakan lembaga pendidikan yang demokratis karena menyediakan sumber belajar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan melayaninya tanpa membedakan suku bangsa, agama yang dianut, jenis kelamin, latar belakang dan tingkat sosial, umur dan pendidikan serta perbedaan lainnya.

Dari beberapa definisi mengenai perpustakaan umum diatas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang dikelola dan di selenggarakan untuk melayani masyarakat umum, mulai dari anak-anak hingga orang dewasa tanpa memandang status sosialnya. Sebagai pusat utama kehidupan budaya sekitar, perpustakaan umum membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan menyediakan buku informasi dan bahan bacaan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Peran perpustakaan bagi masyarakat dikemukakan oleh Wendell (2001, p. 18) seperti perpustakaan membantu keberhasilan pelajar dalam mengikuti pelajaran di sekolah, perpustakaan menyediakan bahan bacaan dasar bagi para pelajar, perpustakaan membawa informasi dan pengetahuan baru kepada masyarakat, Perpustakaan dapat berfungsi sebagai pelestari budaya, adat istiadat, cerita dan musik rakyat, perpustakaan merupakan tempat yang tenang untuk belajar atau mengadakan kursus keterampilan, perpustakaan dapat membantu para penyuluh dan ahli-ahli untuk memperoleh informasiteknis dalam melaksanakan tugasnya dengan lebih baik perpustakaan dapat menjadi sumber hiburan.

A. 13. Tujuan Perpustakaan Umum

Pada dasarnya setiap lembaga memiliki tujuan yang akan dicapai dalam penyelenggaraannya. Tujuan utama perpustakaan umum adalah menyediakan sumber daya dan jasa melalui berbagai media dalam memenuhi kebutuhan individu dan kelompok untuk mencapai berbagai tujuan, seperti, pendidikan, pemenuhan kebutuhan informasi, pengembangan diri, dan rekreasi. Perpustakaan umum berperan penting dalam mengembangkan dan memelihara demokrasi di tengah masyarakat dengan memberikan akses terhadap pemustaka untuk beragam pengetahuan, ide dan pendapat (Alfatih & Basuki, 2018).

Menurut Hermawan & Zulfikar (2006, p. 31) menyatakan bahwa tujuan perpustakaan umum yaitu pertama,memberikan kesempatan kepada warga masyarakat untuk menggunakan bahan pustaka dalam meningkatkan

pengetahuan, ketrampilan, dan kesejahteraan. Kedua, menyediakan informasi yang murah, mudah, cepat dan tepat yang berguna bagi masyarakat dalam kehidupannya sehari-hari. Ketiga, membantu dalam pengembangan dan pemberdayaan komunitas melalui penyediaan bahan pustaka dan informasi. Keempat, bertindak sebagai agen kultural, sehingga menjadi pustaka utama kehidupan budaya bagi masyarakat sekitar. Kelima, memfasilitasi masyarakat untuk belajar sepanjang hayat.

A. 14. Fungsi Perpustakaan Umum

Seperti yang dituliskan pada UU 1945, Perpustakaan Umum sebagai wahana mencerdaskan kehidupan bangsa, juga mempunyai beberapa fungsi strategis dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat yaitu (Maulida, 2015) :

Pertama, fungsi Perpustakaan Umum sebagai tempat pembelajaran seumur hidup (*life-long learning*). Perpustakaan Umum merupakan tempat dimana semua lapisan masyarakat dari segala umur, dari balita sampai usia lanjut bisa terus belajar tanpa dibatasi usia dan ruang-ruang kelas. Banyak program pemerintah, seperti pemberantasan buta huruf dan wajib belajar, akan jauh lebih berhasil seandainya terintegrasi dengan Perpustakaan Umum.

Kedua, fungsi Perpustakaan Umum sebagai katalisator perubahan budaya. Perubahan perilaku masyarakat pada hakikatnya adalah perubahan budaya masyarakat. Perpustakaan Umum merupakan tempat strategis untuk mempromosikan segala perilaku yang meningkatkan produktivitas masyarakat. Individu komunitas yang berpengetahuan akan membentuk kelompok komunitas berpengetahuan. Perubahan pada tingkat individu akan membawa perubahan pada tingkat masyarakat.

Ketiga, fungsi Perpustakaan Umum sebagai agen perubahan sosial. Idealnya, Perpustakaan Umum adalah tempat dimana segala lapisan masyarakat dapat bertemu dan berdiskusi tanpa memandang agama, ras, suku, golongan, dan lain-lain. Perpustakaan Umum sangat strategis dijadikan tempat

anggota komunitas berkumpul dan mendiskusikan beragam masalah sosial yang dihadapi dalam kehidupan sehari-hari.

Keempat, fungsi Perpustakaan Umum sebagai jembatan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah. Dari semua pengetahuan komunitas yang didokumentasikan di Perpustakaan Umum, fungsi perpustakaan berikutnya adalah melakukan kemas ulang informasi, kemudian memberikan kepada para pengambil keputusan sebagai masukan dari masyarakat. Dengan begini masyarakat akan punya posisi tawar yang lebih baik dalam memberikan masukan-masukan dalam pengambilan kebijakan publik.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori-teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Elva Rahmah dan Marlini (2018), karya ilmiah yang berjudul “Manajerial Berbasis TQM dalam Memberikan Layanan Berkualitas Perpustakaan Universitas Negeri Padang”. Karya ilmiah ini diterbitkan oleh Jurnal Rekam Dan Perpustakaan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dari hasil penelitian ini dikemukakan bahwa TQM dilaksanakan dalam kerjasama SDM perpustakaan pimpinan UNP yang ada di lingkungan perpustakaan. Hal ini terlihat dari perilaku positif dalam bekerja dan kemampuan dalam memelihara dan mengembangkan perpustakaan UNP yang ada. Perpustakaan Pimpinan UNP bertanggung jawab untuk menginisiasi dan mendukung visi budaya TQM untuk menciptakan iklim kerja perpustakaan UNP yang kondusif. Hal ini terlihat dari solidaritas yang diwujudkan dalam bentuk kerjasama yang baik dengan saling menghargai dan menghargai pendapat, kreativitas, dan inisiatif untuk peningkatan kualitas. Selain itu kepegawaian perpustakaan disesuaikan dengan kompetensi dan hobi yang bersangkutan. Hal ini dilakukan karena

TQM berpandangan bahwa setiap staf perpustakaan berdampak pada kualitas layanan dan penyediaan informasi yang disajikan.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Elva Rahmah dan Marlina dengan peneliti yaitu penelitian yang mereka lakukan berfokus pada manajerial dan layanan yang berkualitas, sedangkan peneliti berfokus pada strategi pelaksanaan *Total Quality Management* di Perpustakaan secara menyeluruh. Terdapat kesamaan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode yang sama yaitu deskriptif kualitatif dan sama-sama meneliti tentang TQM perpustakaan.

2. Jurnal yang ditulis oleh Nur Aini Aqiela Haya dan Budhi Santoso pada tahun 2019, dengan judul “Implementasi *Total Quality Management* Di Perpustakaan SDN 1 Belimbing Dalam Pengelolaan Bahan Pustaka”. Penelitian ini berisi tentang implementasi TQM di perpustakaan sekolah yang mana perpustakaan sangat berperan pada perkembangan siswa di sekolah. Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi TQM sudah berjalan dengan baik yang menghasilkan pekerjaan yang semakin terarah dan meningkatkan mutu siswa di sekolah.

Perbedaan penelitian yang dilakukan Nur Aini Aqiela Haya dan Budhi Santoso dengan peneliti yaitu terletak pada fokus penelitian, jika penelitian yang dilakukan Nur Aini Aqiela Haya dan Budhi Santoso berfokus pada pendalaman implementasi TQM pada staf atau karyawan perpustakaan sekolah, penelitian yang dilakukan peneliti berfokus pada penerapan TQM pada pelayanan umum perpustakaan. Sedangkan persamaannya yaitu penelitian yang dilakukan Nur Aini Aqiela Haya dan Budhi Santoso dan yang penelitian yang peneliti lakukan sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif dengan bentuk penelitian kualitatif.

3. Jurnal yang berjudul “Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 Di Perpustakaan Pusat UNS” ditulis oleh Finna Aqhninna, Wiedy Murtini, dan Dyah Sulistya Ningrum (2020), penelitian ini memberikan hasil bahwa Perpustakaan Pusat UNS berhasil mengimplementasikan ISO 9001. Serta, pengimplementasian tersebut berjalan sesuai standar ISO 9001, mendapatkan

hasil berupa Prosedur Mutu dan Instruksi Kerja yang bisa dilaksanakan pada semua elemen Perpustakaan Pusat UNS. Perpustakaan Pusat Universitas Sebelas Maret memiliki lembaga penjaminan mutu yang setiap saat melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja sumber daya manusia, pelayanan, sarana dan prasarana. Lembaga penjaminan mutu tersebut di setiap unit kerja mempunyai TIM ISO yang berbeda-beda, berupaya secara optimal untuk menjaga komitmen program studi dalam mengembangkan dan meningkatkan sistem pelayanan yang baik. Pengelolaan mutu secara internal dan eksternal sudah melembaga dan menjadi komitmen manajemen Perpustakaan Pusat UNS. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan penelitian deskriptif.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu terletak pada penggunaan sistem manajemennya, kalau penelitian yang saya lakukan menggunakan TQM namun penelitian di atas menggunakan Manajemen Mutu ISO 9001 di perpustakaan. Sedangkan persamaannya yaitu sama-sama melakukan penelitian di perpustakaan dan sama menggunakan metode penelitian yaitu metode penelitian kualitatif.

4. Jurnal ini ditulis oleh Anindya Gita P (2017) dengan judul “Penerapan Falsafah Deming Di Perpustakaan”, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pembuktian bahwa penerapan TQM dengan Falsafah Deming dapat diterapkan pada perpustakaan dengan menggunakan 14 teori deming yang dijadikan pedoman dalam menjalankan manajemen di perpustakaan. Walaupun teori manajemen mutu Deming merupakan teori mutu dalam bidang industri, namun teori ini bisa diterapkan juga dalam bidang nonprofit seperti perpustakaan. Konsep teori Deming dapat membantu suatu organisasi perpustakaan untuk menentukan langkah yang tepat dalam mencapai pelayanan yang bermutu.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan yaitu penelitian ini hanya menjelaskan ke 14 teori Deming dalam perpustakaan, sedangkan penelitian yang saya lakukan yaitu penelitian yang membahas keseluruhan perpustakaan dan manajemen perpustakaan. Sedangkan

persamaannya yaitu sama-sama menggunakan teori Deming dalam pelaksanaan TQM di Perpustakaan.

5. Skripsi yang ditulis oleh Rozali Kholid pada tahun 2021 dengan judul “Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Dalam Manajemen Perpustakaan DI dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi TQM di dinas perpustakaan dan kearsipan musu banyuasin sudah berjalan dengan baik. Penelitian ini menggunakan teori dari Hensler dan Brunell mengenai prinsip – prinsip *Total Quality Management* (TQM) yaitu, kepuasan pelanggan (pemakai), kepuasan pemustaka di sini dinilai dari beberapa aspek yang ada di perpustakaan yang mencakup koleksi, staff perpustakaan, fasilitas dan layanan, respek terhadap orang, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan berkesinambungan. Goetsch dan Davis yaitu, fokus pada pelanggan, perpustakaan meningkatkan kualitas jasa pelayanan, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan yaitu penelitian ini menggunakan teori dari Hensler dan Brunell dalam penerapan TQM, sedangkan penelitian yang saya lakukan yaitu menggunakan Teori Deming. Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan TQM di Perpustakaan dan menggunakan metode penelitian yang sama yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

6. Skripsi ini ditulis oleh Giva Anggelia Sari (2018) dengan judul pelaksanaan Total Quality Management DI Perpustakaan MTsN Sungai Jambu Kec, Pariangan Kab. Tanah Datar. Penelitian ini berisi mengenai pelaksanaan Total Quality Management DI Perpustakaan MTsN Sungai Jambu. Penelitian ini menggunakan Metode kualitatif deskriptif, dengan metode wawancara dan observasi secara langsung.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan yaitu penelitian ini hanya berfokus pada pelaksanaan TQM di Perpustakaan, sedangkan penelitian yang saya lakukan yaitu strategi penerapan manajemen

yang mencakup semua unsur manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasia, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi. Persamaannya yaitu sama-sama meneliti TQM Perpustakaan dan menggunakan metode penelitian yang sama yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif.

C. Definisi Konseptual

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi penelitian ini dan menghindari kesalahpahaman, penulis memberikan pemahaman tentang kata-kata dalam judul ini yang dianggap penting, yaitu sebagai berikut:

1. Penerapan, Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Penerapan diartikan sebagai pelaksanaan, penerapan merupakan kemampuan untuk menerapkan materi yang dipelajari pada situasi tertentu.
2. *Total Quality Management* atau Manajemen Mutu Terpadu adalah sistem efektif untuk memperlihatkan kredibilitas pada bagian pengembangan, pemeliharaan kualitas, dan peningkatan kualitas kerja berbagai kelompok organisasi untuk meningkatkan produktivitas dan memberikan layanan yang memuaskan kepada pelanggan.
3. Perpustakaan Umum merupakan perpustakaan yang diselenggarakan oleh pemerintah dengan dana umum dan memiliki tujuan melayani kepentingan umum.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dengan metode Kualitatif. Penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan pelaksanaan *Total Quality Management* di perpustakaan. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam dan sebagaimana yang diketahui bahwa penelitian deskriptif kualitatif yaitu suatu penelitian yang mengungkapkan dan menggambarkan kejadian yang terjadi di lapangan sebagaimana adanya di lokasi penelitian. Adapun alasan peneliti melakukan penelitian ini di lapangan adalah agar peneliti dapat terjun secara langsung untuk mendapatkan data dan informasi yang valid tentang bagaimana pelaksanaan TQM di perpustakaan.

B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Umum Daerah Labuhanbatu Selatan yang berlokasi di Jl. Bukit Kel.Kota Pinang Kec.Kota Pinang Kabupaten Labuhan Batu Selatan Sumatera Utara 21464. Peneliti memilih lokasi penelitian ini dikarenakan perpustakaan tersebut merupakan satu-satunya Perpustakaan Umum di Daerah Labuhanbatu Selatan.

2. Waktu Penelitian

Tabel 3.1. Waktu Penelitian

No	Kegiatan	April				Mei				Juni				Juli				Agustus				September			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan proposal penelitian																								

peneliti yaitu 5 orang.

2. Informan paham makna dari *Total Quality Management*.
3. Informan mengetahui permasalahan yang diteliti.

Tabel 3.2. Informan Penelitian

No	Nama	Keterangan
1.	Riswanto S.Pd	Kepala Perpustakaan
2.	Nurul Aida Harahap, SP	Kepala Bidang Pengembangan Perpustakaan
3.	Weldianti Rajagukguk, S. Sos	Kepala seksi Pembinaan dan pengembangan
4.	Amanda Riani	Pemustaka
5.	Tamara Adhisti	Pemustaka

D. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer diperoleh dengan cara melakukan penelitian langsung ke lapangan dan melakukan wawancara mendalam terkait dengan objek penelitian kepada informan penelitian yaitu Kepala Perpustakaan, pustakawan, dan pemustaka di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh untuk melengkapi data primer berupa dokumen-dokumen atau laporan dan catatan yang telah tersusun dalam arsip perpustakaan yang dapat mendukung pembahasan yang berkaitan dengan penelitian ini.

E. Tahapan penelitian

Agar penelitian terarah dan terperinci, maka peneliti menyusun beberapa tahapan penelitian, demi mendukung pelaksanaan penelitian. Adapun tahapan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Tahap Pra Lapangan

Tahap pra lapangan dimulai dengan menentukan topik permasalahan, menentukan latar belakang masalah dan mengidentifikasi masalah, memilih lokasi penelitian, mengurus izin penelitian, menjajaki lapangan, memilih informan dan mempersiapkan instrumen penelitian. Tahapan ini dilakukan sebelum memasuki lapangan dalam rangka penggalian data. Selain itu dilakukan penelusuran berbagai literatur berupa buku-buku baik tercetak maupun digital, karya ilmiah para ahli, penelitian terdahulu dan lain-lain, untuk bahan penunjang penulisan skripsi.

2. Tahap Lapangan

Pada tahap ini, peneliti mengeksplorasi secara fokus sesuai dengan pokok permasalahan yang akan diteliti, peneliti juga memasuki lapangan melihat dan aktif dalam kegiatan di lapangan untuk mengumpulkan data dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti kemudian mencatat perolehan data yang diamati dengan cermat.

3. Tahap Pengolahan data

Pada tahap ini peneliti akan melakukan analisis data yang sudah dikumpulkan saat tahap lapangan. Tahap ini juga merupakan tahap terpenting dalam penelitian karena seluruh hasil penelitian akan disajikan dalam bentuk laporan. Dalam tahapan ini peneliti menulis hasil observasi dan wawancara untuk selanjutnya menganalisis data dengan deskriptif analitik yaitu dengan memperkaya informasi melalui analisis komparasi, kemudian dipaparkan dengan uraian naratif. Komparasi hasil penelitian dan pendalaman makna diperoleh suatu analisis data secara simultan sepanjang proses penelitian dan tahap

akhir penelitian dituliskan dalam bentuk narasi, maka pada akhirnya data penelitian tersebut dapat digunakan untuk proses triangulasi data yakni membandingkan hasil penelitian dengan teori kepustakaan.

4. Tahap Evaluasi dan Pelaporan

Dalam penelitian kualitatif ini melaksanakan evaluasi dan pelaporan terhadap hasil penelitian dengan cara melakukan konsultasi dan bimbingan dengan dosen pembimbing yang telah ditentukan.

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah cara untuk memperoleh data yang lengkap, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan pertanyaan yang diajukan peneliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan observasi atau pengamatan langsung ke tempat penelitian. Dalam pengamatan ini, peneliti berpartisipasi dalam kegiatan sehari-hari di perpustakaan. Meskipun melakukan sedang melakukan observasi, peneliti juga turut serta dalam melakukan hal-hal yang dapat membantu di perpustakaan tersebut. Dengan berpartisipasi peneliti dapat memperoleh data yang lebih lengkap, lebih jelas, dan tepat waktu dalam memahami makna dari setiap perilaku yang terlihat.

2. Wawancara

Wawancara sebagai sebuah proses komunikasi biner (interpersonal) dengan beberapa pertanyaan yang telah ditentukan sebelumnya yang dirancang untuk menciptakan interaksi yang dimana peneliti bertemu langsung dengan informan untuk mendapatkan informasi yang diharapkan, dengan tujuan untuk memperoleh data yang relevan berkaitan dengan permasalahan penelitian. Adapun wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur, yang mana proses wawancara tetap menggunakan pedoman wawancara, namun urutan pertanyaan lebih bebas dengan mengikuti alur pembicaraan informan. Metode ini

diharapkan dapat memperoleh data mengenai Penerapan TQM Di Perpustakaan Umum Daerah Labuhanbatu Selatan.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi atau dapat disebut sebagai cara pengumpulan data dengan mencatat data-data yang sudah ada (Hardani, 2020). Dokumentasi digunakan sebagai pelengkap dari penggunaan metode wawancara dan observasi. Dengan menggunakan teknik dokumentasi untuk mengumpulkan data, peneliti akan mengumpulkan semaksimal mungkin data-data yang mendukung penelitian ini, dengan cara Peneliti mengabadikan kegiatan penelitian saat wawancara maupun observasi yang terdiri dari berbagai bentuk seperti tulisan maupun gambar, sehingga dapat dijelaskan dan diuraikan berbagai hal terkait, agar keabsahan dan keaslian dari penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

G. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data yang merupakan alat bantu bagi peneliti untuk pengumpulan data agar membuat pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam pengertian lebih akurat, cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Adapun alat pengumpulan data yang digunakan dalam melakukan penelitian ini sebagai berikut :

1. Instrumen utama yaitu peneliti
2. Pedoman wawancara
3. Buku dan alat tulis

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses secara sistematis untuk mengambil dan menyusun data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengklasifikasikan, mendeskripsikan ke dalam unit-unit, menyusun menjadi pola, memilih apa yang penting, dan apa yang akan dipelajari serta mengambil kesimpulan sehingga dapat dengan mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Analisis dibagi dalam tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Ketiga alur tersebut adalah (1) reduksi data (*data reduction*); (2) penyajian data (*data display*); dan (3) penarikan simpulan (Miles & Huberman, 2002) .

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Sebenarnya reduksi data sudah terlihat pada saat penelitian memutuskan kerangka konseptual, wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan pendekatan penelitian dengan metode pengumpulan data yang dipilih. Pada saat pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, dan membuat catatan kaki. Pada akhirnya reduksi data terjadi sampai penulisan laporan akhir penelitian. Artinya Setelah data tersebut terkumpul dan tercatat semua, selanjutnya direduksi yaitu menggolongkan, mengartikan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan sehingga nantinya mudah dilakukan penarikan kesimpulan. Jika yang diperoleh kurang lengkap maka peneliti mencari kembali data yang diperlukan di lapangan.

2. Penyajian Data

Penyajian data atau sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian yang paling sering digunakan pada data kualitatif pada masa yang lalu adalah bentuk teks naratif. Teks yang berupa sekumpulan informasi tersebut disusun bagian demi bagian untuk memungkinkan dilakukannya penarikan kesimpulan dan mendapatkan hasil observasi yang sudah layak disajikan.

3. Penarikan Dan Kesimpulan

Langkah ketiga dari analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila

kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka simpulan yang dikemukakan merupakan simpulan yang kredibel. Proses penarikan kesimpulan atau verifikasi yakni perumusan makna dari hasil penelitian yang diungkapkan dengan kalimat singkat, padat dan mudah dipahami serta relevan dan konsisten dengan judul dan tujuan permasalahan yang ada.

H. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini merupakan tahapan yang sangat penting bagi peneliti sebagai upaya menjamin dan meyakinkan orang lain bahwa penelitian yang dilakukan ini benar-benar absah (Hardani, 2020). Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi *uji credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* (Sugiyono, 2013).

1. Kepercayaan (*Credibility*)

Credibility atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan dapat dipercaya dan tidak diragukan sebagai sebuah karya ilmiah.

2. Keterkaitan (*Transferability*)

Pertanyaan yang berkaitan dengan nilai transfer sampai saat ini masih dapat diterapkan atau dipakai dalam situasi lain. Bagi peneliti nilai transfer sangat bergantung pada si pemakai, sehingga ketika penelitian dapat digunakan dalam konteks yang berbeda di situasi sosial yang berbeda validitas nilai transfer masih dapat dipertanggung jawabkan. Dengan menggunakan teknik ini, peneliti akan melaporkan hasil penelitian seakurat mungkin, yang menggambarkan konteks dimana penelitian dilakukan dengan mengacu pada fokus penelitian.

3. Kebergantungan (*Dependability*)

Cara yang paling baik untuk menetapkan bahwa hasil penelitian itu dapat dipertahankan (*dependable*) adalah dengan menggunakan teknik *dependability audit*. Yaitu dengan jalan meminta independen auditor guna mereview aktivitas keseluruhan yang dilakukan oleh peneliti (berupa catatan yang disebut "*audit trail*"), di samping catatan-catatan data atau informasi dari lapangan, arsip-arsip serta laporan penelitian yang telah dibuat oleh peneliti. Maksudnya disini bisa dilihat ketika bagaimana peneliti mulai menentukan masalah, terjun ke lapangan, memilih sumber data, melaksanakan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai pada pembuatan laporan hasil pengamatan.

4. Kepastian (*confirmability*)

Kriteria ini digunakan untuk menilai apakah hasil penelitian itu bermutu atau tidak dan juga merupakan proses pemastian bahwa hasil penelitian berbanding lurus dengan proses yang dilakukan. Sehingga seorang peneliti harus memastikan objektivitas terhadap data-data yang diambil supaya mendapat jawaban penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan.. Jika "*dependability audit*" digunakan untuk menilai kualitas dari proses yang ditempuh oleh peneliti sampai dapat membuahkan hasil penelitian, maka "*confirmability audit*" dapat dilakukan bersamaan dengan "*dependability audit*". Tetapi tekanan dari "*confirmability audit*" adalah berkaitan dengan pertanyaan apakah data dan informasi serta interpretasi dan lain-lain dalam laporan penelitian didukung oleh materi-materi yang tersedia/digunakan dalam "*audit trail*". Apabila "*confirmability audit*" telah memutuskan bahwa hasil penelitian telah memenuhi keempat standar suatu penelitian (*truth value, applicability, consistency, dan neutrality*) maka hasil penelitian tersebut dapat dikatakan sudah dapat diterima. Dengan kata lain bahwa hasil penelitian tersebut bermutu dan telah memenuhi standar *confirmability*.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Temuan Umum

A.1. Sejarah Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan

Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu selatan atau Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu selatan dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Labuhanbatu Selatan Nomor 3 Tahun 2010 tentang perubahan atas peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2009 dan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan Nomor 35 Tahun 2011 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja lembaga teknis daerah kabupaten Labuhanbatu Selatan dan kedudukan kantor perpustakaan daerah adalah sebagai unsur penunjang pemerintah daerah dibidang pengelolaan, pelayanan perpustakaan yang dipimpin oleh Seorang Kepala kantor kedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati Melalui Sekretaris Daerah. Atas dasar peraturan Bupati tersebut berdirilah perpustakaan pada tahun 2010.

Perpustakaan dibentuk sejak dimekarkannya Kabupaten Labuhanbatu Selatan, pembentukan ini dilakukan karena keberadaan Perpustakaan Umum Daerah belum ada di Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan terletak di JL. Bukit Kel. Kotapinang Kec. Kotapinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan Sumatera Utara 21464.

Pada awalnya kondisi perpustakaan kurang mendapat perhatian sehingga keberadaan perpustakaan kurang dikenal masyarakat, pada tahun 2011-2017 perpustakaan mulai dikembangkan melalui pengenalan perpustakaan ke desa-desa dan sekolah yang ada di daerah tersebut. Selain itu perpustakaan juga mengoperasikan perpustakaan keliling yang disubsidi dari APBD untuk menjangkau daerah-daerah yang belum memiliki perpustakaan. Seiring perkembangan zaman perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu

Selatan telah mengalami banyak perubahan baik dalam bidang pelayanan, koleksi, maupun sarana dan prasarana.

A.2. Tujuan, Visi dan Misi Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan

1. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai oleh Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan yaitu dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan menumbuhkembangkan kesadaran masyarakat akan pentingnya budaya membaca. Dimana perpustakaan selain tempat koleksi buku, karya cetak atau karya tulis, karya rekam juga sebagai rekreasi bagi pelajar, terkhusus pelajar usia dini maupun masyarakat umum.

2. Visi

Dalam rangka mendukung visi dan misi pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Selatan yang visinya adalah “Bersama Memangun Tanah Kelahiran yang Mandiri, Berdaya Saing dan Sejahtera” Maka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan sebagai unit kerja yang berkedudukan sebagai unsur penunjang pemerintah Kabupaten mempunyai tugas membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintah di bidang perpustakaan dan kearsipan.

Dengan menyelenggarakan tugasnya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan Berpedoman Kepada Visi yang telah ditetapkan yaitu “Terwujudnya Perpustakaan dan Kearsipan yang Profesional Berbasis Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Gemar Membaca dan Tertatanya Arsip”

3. Misi

Untuk mewujudkan visi dan memberikan arahan dan tujuan pembangunan perpustakaan di Kabupaten Labuhanbatu Selatan maka diperlukan misi untuk mendukung dan mencapai keberhasilan meraih Visi. Adapun misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur di Bidang Perpustakaan dan Kearsipan profesional berbasis teknologi. dan profesional aparatur di bidang perpustakaan dan arsip melalui pelatihan dan bimbingan teknologi untuk mewujudkan pelayanan yang baik,
- b. Mengembangkan sarana dan prasarana teknologi informasi.
- c. Meningkatkan pembinaan, pengembangan semua Jenis Perpustakaan dan Kearsipan baik kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar nasional.
- d. Meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan yang prima dalam pemenuhan kebutuhan informasi bagi pengguna perpustakaan.
- e. Menyelenggarakan pelayanan kearsipan berbasis teknologi.
- f. Memperkaya dan melestarikan karya cetak dan karya rekam hasil budaya bangsa, khususnya karya budaya Daerah Labuhanbatu Selatan.
- g. Mendorong Lembaga Perpustakaan dan Kearsipan untuk mengelola Kearsipan.

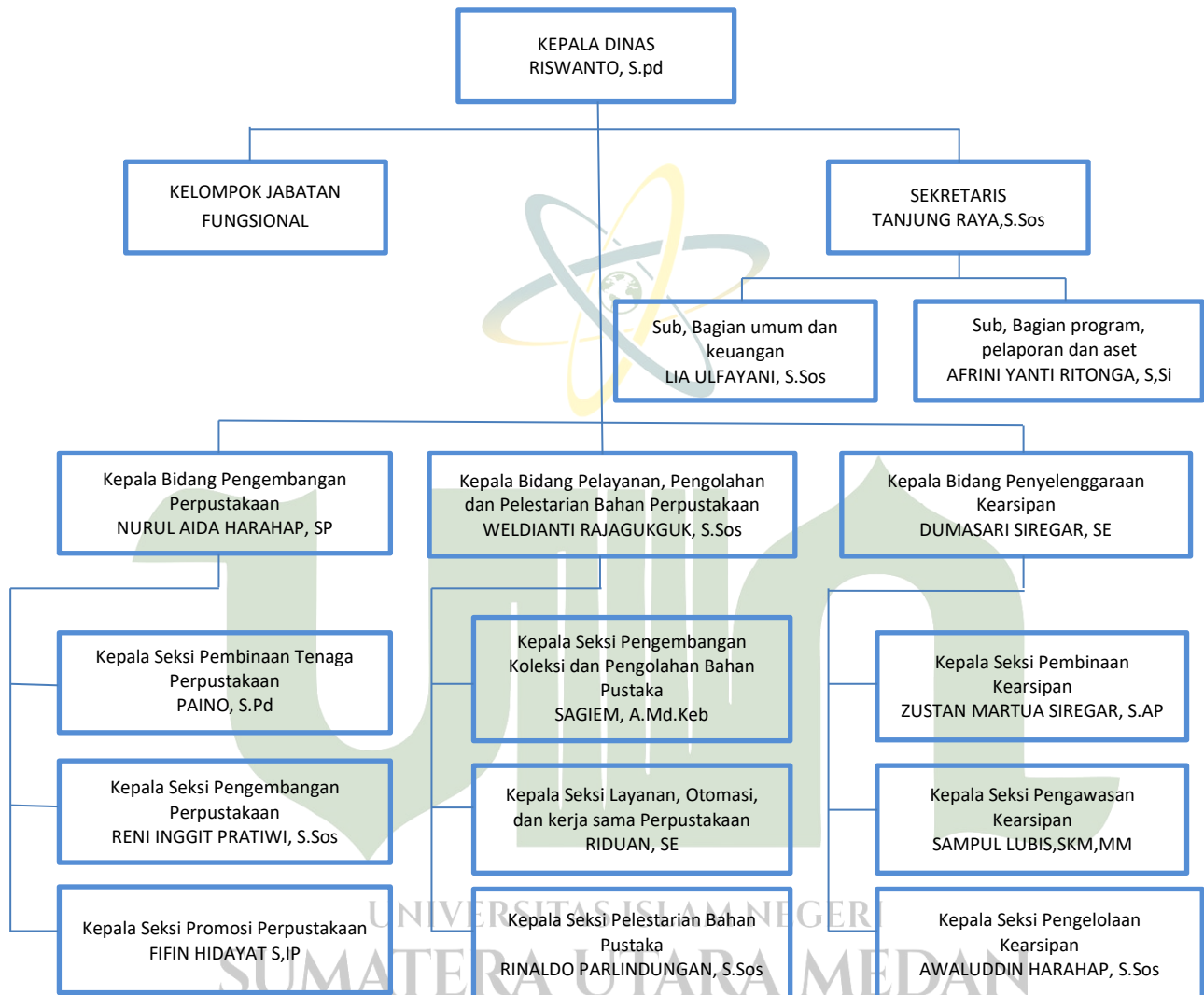
A.3. Koleksi Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan

Total Keseluruhan jumlah koleksi bahan pustaka yang dimiliki oleh Kantor Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten labuhanbatu selatan yaitu :

1. Buku : 10,041 Judul, dan 37,609 Eksemplar
2. Majalah : 21 Judul, 45 Eksemplar Per Bulan
3. Tabloid : 11 Judul, 54 Eksemplar per Bulan
4. Surat Kabar Harian : 14 Judul, 17 Eksemplar per Minggu
5. Surat Kabar Mingguan : 9 Judul, 9 Eksemplar per hari
6. Bahan Audio Visual (CD dan DVD)

A.4. Struktur Organisasi Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan

Susunan Organisasi pada Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan yaitu sebagai berikut :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

(Sumber : Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan)

A.5. Pegawai Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan

Adapun jumlah pegawai di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan berjumlah 28 orang yang terdiri dari 27 pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 11 pegawai honor atau kontrak. Seperti yang dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Tabel 4.1 Daftar Pegawai Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Riswanto, S.pd	Kepala Dinas	PNS
2.	Tanjung Raya, S.Sos	Sekretaris	PNS
3.	Lia Ulfayani, S.Sos	Kepala Sub Bagian Umum Dan Keuangan	PNS
4.	Indrayati Harahap, SE	Analisis Kebijakan	PNS
5.	Jumilan, S.Pd	Administrasi	PNS
6.	Lumban Efendi Siregar, S.Pd	Pengolahan Data dan Perencanaan Anggaran	PNS
7.	Renif Endriani Harahp, SP	Bendahara	PNS
8.	Afrini Yanti Ritonga, S.Si	Pengelolaan dan Pemanfaatan Barang Milik Daerah	PNS
9.	Julpan Hamsar Hasibuan, S.Pd	Pengelola Kepegawaian	PNS
10.	Nurul Aida Harahap, SP	Kepala Bidang Pengembangan Dan Pembudayaan Gemar Membaca	PNS
11.	Reni Inggit Pratiwi, S.Sos	Pustakawan Ahli Muda	PNS
12.	Paino S.Pd	Pengelola Kepegawaian	PNS
13.	Fifin Hidayat, S.IP	Penyuluhan Perpustakaan	PNS
14.	NS. Siti Nursia Tanjung, S.Kep	Pustakawan Ahli Muda	PNS
15.	Riduan, SE	Pustakawan Ahli Muda	PNS
16.	Weldianti Rajagukguk, Sos	Kepala Bidang Pelayanan, Pengolahan dan Pelestarian Bahan Pustaka	PNS
17.	Dra. Dalipah	Analisis Tata Usaha	PNS

18.	Sugiem, A.Md.Keb	Pengelolaan Bahan Pustaka	PNS
19	Suri Adzani, A.Md.Kom	Analisis Tata Usaha	PNS
20.	Rinaldo Parlinggoman Sgr Ritonga, S.Sos.	Penyuluhan Perpustakaan	PNS
21.	Dumasari Siregar, SE	Kepala Bidang Penyelenggara Arsip	PNS
22.	Syamsuddin, SH	Pengelola Bahan Pustaka	PNS
23.	Amalia Cahyani, SE, MM	Arsiparis Ahli Muda	PNS
24.	Zustan Martua Sir, S.AP	Arsiparis Ahli Muda	PNS
25.	Sani Junaidah Harahap A.Md	Penyuluhan Arsip	PNS
26.	Sampul Lubis, SKM, MM	Pengawas Perpustakaan	PNS
27	Awaluddin Harahap, S.Sos	Pengelola Data Hubungan Masyarakat dan Rumah Tangga	PNS
28.	Ragil M Hafiz, SPd	Operator Komputer	Honor
29.	Yunita Sumantri Hsb, S.Sos	Administrasi Bidang Pembinaan	Honor
30.	Marito Harahap, A.Md	Administrasi Bidang Sekretariat	Honor
31.	Nur Jamjam Siregar	Petugas Perpustakaan	Honor
32.	Nurhayati Hasibuan	Petugas Perpustakaan	Honor
33.	Nurmasliyah Siregar	Petugas Perpustakaan	Honor
34.	Juni Laurina Simbolon	Petugas Perpustakaan	Honor
35.	Deni Syahputra	Supir Perpustakaan Keliling	Honor
36.	Reza Farmawi Syakban, SE	Supir Eselon	Honor
37.	Rhmat Irawan, SE	Petugas Kebersihan	Honor
38.	Firman Akbar Pane	Petugas Jaga Malam	Honor

(Sumber : Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan)

A.6. Layanan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan

Adapun Layanan Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan dalam melayani para pemustaka menggunakan standar pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. Layanan Keanggotaan

Adapun persyaratan dan mekanisme layanan keanggotaan yaitu persyaratan yang berupa, Masyarakat Labuhanbatu Selatan yang berusia minimal 5 tahun dengan melampirkan dokumen seperti :

- a) Foto copy KTP atau Kartu Pelajar atau Tanda Pengenal lainnya.
- b) Jika tidak memiliki KTP dapat menggunakan surat dari Kepala Lingkungan atau Kepala Desa dan Lurah.
- c) Mengisi formulir pendaftaran dengan lengkap dan benar.

Kemudian mekanisme layanan keanggotaan yaitu :

- a) Setelah mengisi formulir pendaftaran dengan benar lalu petugas memeriksa kelengkapan data dan memasukan data ke sistem otomasi.
- b) Petugas mengambil foto untuk dijadikan foto pengenal di kartu perpustakaan yang akan dibuat
- c) Petugas mencetak kartu anggota perpustakaan dengan jangka waktu tertentu.
- d) Kartu diserahkan kepada pengguna dan diperbolehkan untuk membawa pulang kartu anggota tanpa biaya apapun.



Gambar 4.2. Kartu Anggota

(Sumber : Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan)

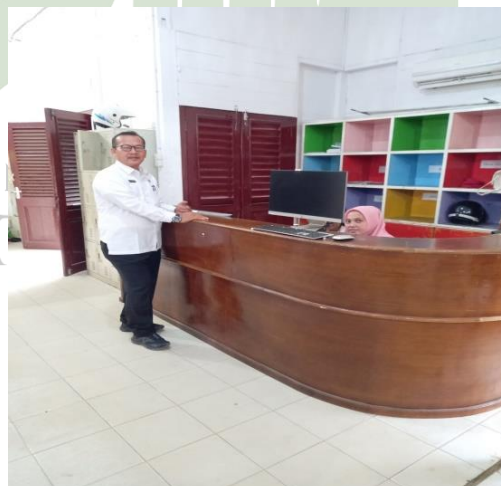
2. Layanan Bimbingan Pemustaka

Perpustakaan melayani berbagai pengguna dalam pencarian berbagai informasi, seperti pendidikan pemakai bagi pemustaka, teknologi tepat guna, penggunaan computer, maupun informasi lainnya yang dibutuhkan pemustaka.

3. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi atau peminjaman koleksi sangat dibutuhkan untuk melakukan peminjaman dan pengembalian koleksi. Peminjaman koleksi dapat berlaku hanya bagi anggota perpustakaan. Lama peminjaman yaitu dua minggu atau empat belas hari kerja dan boleh diperpanjang maksimal 1 kali. Jumlah buku yang boleh dipinjam maksimal 2 judul.

Sebelum meminjam buku persyaratan yang harus dipenuhi adalah memiliki kartu anggota perpustakaan. Untuk peminjaman dan pengembalian buku sudah digital, pengguna hanya perlu memberikan buku ke petugas dan petugas yang akan menscan kode buku yang akan dipinjam atau dikembalikan.

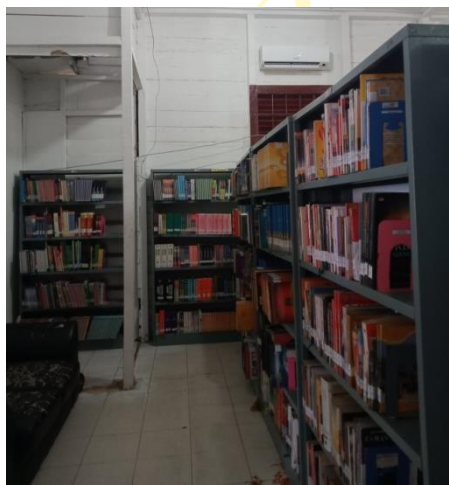


Gambar 4.3 Layanan Sirkulasi

(Sumber : Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan)

4. Layanan Referensi

Layanan Referensi adalah yang menyediakan rujukan informasi yang beragam serta mendalam dari bahan pustaka yang ada di perpustakaan kepada pemustaka. Layanan ini menyediakan koleksi seperti: kamus, ensiklopedia, terbitan pemerintah, peta, almanac dan lain sebagainya yang ditempatkan khusus pada koleksi referensi sedangkan terbitan berkala menyediakan koleksi seperti: majalah, maupun surat kabar untuk dibaca ditempat atau di fotokopi. Berikut gambar rak khusus koleksi referensi.



Gambar 4.4. Koleksi Referensi

(Sumber : Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan)

5. Layanan Baca Di Tempat

Layanan baca di tempat disediakan oleh Perpustakaan agar pemustaka dapat memanfaatkan bahan pustaka yang ada dengan baik. Buku yang sudah dibaca tidak perlu dikembalikan ke rak buku, karena akan ada pustakawan yang menyusun kembali buku-buku yang sudah digunakan.



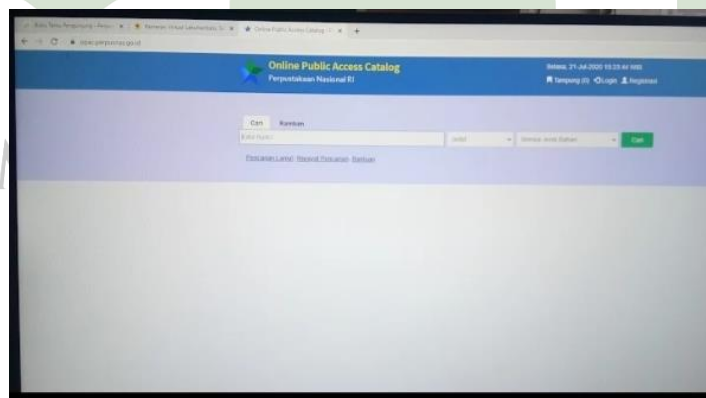
Gambar 4.5. Ruang Baca Ditempat

(Sumber : Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan)

6. Layanan Otomasi

Layanan otomasi yang tersedia di perpustakaan yaitu layanan yang berupa :

1. Pengisian buku tamu atau pengunjung menggunakan komputer yang tersedia
2. Pengelolaan anggota perpustakaan
3. Peminjaman dan pengembalian buku
4. Online Public Access Catalog (OPAC)



Gambar 4.6. Tampilan OPAC

(Sumber : Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Lanbuanbatu Selatan)

7. Layanan Mobil Perpustakaan Keliling (MPK)

Layanan perpustakaan keliling rutin dilakukan setiap satu minggu sekali kepada perpustakaan sekolah, pondok pesantren dan desa di 5 kecamatan yang ada di Kabupaten Labuhanbatu Selatan dengan jadwal yang telah ditentukan. Saat ini telah banyak permohonan dari lembaga pendidikan yang meminta MPK masuk ke sekolah tersebut. Namun keberadaan Mobil Perpustakaan Keliling dirasa masih sangat kurang dikarenakan hanya ada satu mobil. Oleh karena itu, perpustakaan mengajukan kepada pemerintah daerah untuk memberikan sumbangan beberapa Unit Mobil yang akan dijadikan sebagai Perpustakaan keliling nantinya.



Gambar 4.7. Mobil Perpustakaan Keliling (MPK)

(Sumber : Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan)

8. Layanan Internet atau Wifi

Sebagai wujud memberikan kenyamanan dan meningkatkan kualitas perpustakaan, perpustakaan memberikan layanan internet yang dapat dimanfaatkan pemustaka secara gratis dengan akses yang memuaskan.

9. Layanan Audio visual

Layanan audio visual atau multimedia merupakan layanan yang bersentuhan langsung dengan teknologi informasi. Pada layanan ini pemustaka dapat memanfaatkan koleksi yang berbentuk kaset Video, Kaset audio, dan DVD.

A.7. Pengolahan Bahan pustaka

Pengolahan bahan pustaka menggunakan pedoman khusus yaitu :

Tabel 4.2 Pedoman Pengolahan Bahan Pustaka

Pedoman Katalogisasi yang digunakan	Peraturan Katalogisasi Indonesia
Pedoman klasifikasi yang digunakan	DDC 22
Penentuan Tajuk Subjek	Daftar Tajuk Subjek Perpustakaan Nasional Republik Indonesia
Automasi Perpustakaan	Inlislite

(Sumber : Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan)

A.8. Jam Operasi Perpustakaan

Perpustakaan beroperasi dari senin sampai sabtu dengan keterangan waktu sebagai berikut :

Senin-kamis : 08.00-16.15 Wib
 Jumat : 08.00-15.30 Wib
 Sabtu : 08.00-15.00 Wib

B. Temuan Khusus

Untuk menjawab penelitian ini, peneliti menggunakan metode wawancara namun tanpa menggunakan pedoman wawancara yang berarti wawancara berjalan seiring dengan arah pembicaraan . Peneliti juga menggunakan teori Deming mengenai 14 prinsip manajemen mutu yaitu menetapkan tujuan, Adopsi falsafah/metode baru, menghindari ketergantungan pada inspeksi masal, meninggalkan kegiatan menghargai bisnis dengan harga, meningkatkan sistem produksi dan jasa secara konstan, melakukan pelatihan kerja, membentuk kepemimpinan, menghilangkan rasa takut, hilangkan kendala-kendala departemen, hapuskan slogan dan target, hapuskan standar kerja yang

menggunakan angka, hapuskan kendala yang akan merenggut kebanggaan karyawan atas pekerjaannya, kembangkan aneka aneka program pendidikan yang dapat meningkatkan semangat dan peningkatan kualitas kerja, melibatkan setiap karyawan dalam tim kerja agar dapat melakukan perubahan.

Meskipun teori Deming merupakan teori yang biasa digunakan dalam bidang industri, namun teori ini dapat juga diterapkan dalam bidang non profit seperti perpustakaan. Konsep teori Deming dapat membantu suatu organisasi perpustakaan untuk menentukan langkah yang tepat dalam mencapai pelayanan yang bermutu. Berikut penerapan teori Deming dalam Strategi penerapan TQM di perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan:

B.1. Proses perencanaan TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan

Perencanaan merupakan landasan keputusan agar dapat melakukan tindakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain Perencanaan dikatakan sebagai penentu tujuan yang ingin dicapai. Untuk mendapatkan hasil yang baik dalam sebuah perpustakaan dibutuhkan adanya perencanaan. Perencanaan merupakan bagian yang sangat penting untuk menjalankan TQM di perpustakaan, juga sangat berguna untuk merancang perpustakaan untuk menjadi lebih baik lagi dalam meningkatkan kualitas perpustakaan. Oleh karena itu, tanpa perencanaan yang matang, kemungkinan TQM tidak akan berjalan dengan baik pada perpustakaan.

Berdasarkan temuan wawancara peneliti dengan pustakawan di Perpustakaan Umum Daerah Labuhanbatu Selatan, Yaitu Bapak RW sebagai informan penelitian ini untuk membahas proses perencanaan TQM di Perpustakaan Umum Daerah Labuhanbatu Selatan. Seperti yang diketahui bahwa, proses perencanaan yang berlangsung di perpustakaan tersebut biasanya disiapkan setahun sebelum pelaksanaannya. Perencanaan tersebut disebut dengan agenda kegiatan atau program kerja. Agenda kegiatan ini berupa seperti perlengkapan sarana dan prasarana yang digunakan, penanganan bahan pustaka, pengembangan koleksi, promosi perpustakaan, pelayanan yang diberikan

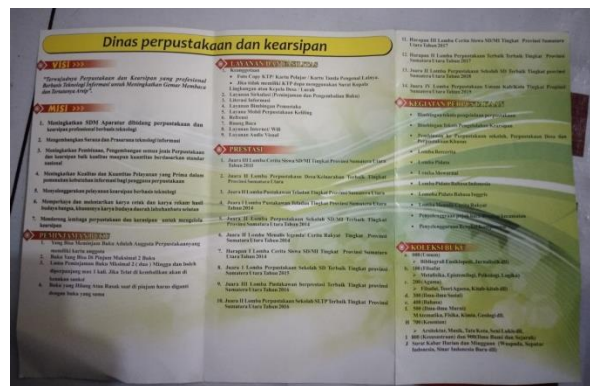
kepada pengguna, pengelolaan anggaran, penyesuaian sumber daya manusia, dan lain sebagainya yang bertujuan untuk perbaikan mutu Perpustakaan.

Perencanaan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan tentunya dilakukan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan yaitu visi dan misi yang ingin dicapai. Dalam perencanaan harus dipahami kelemahan-kelemahan yang ada di perpustakaan. Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan memiliki kekurangan di bidang SDM yang tidak memadai dan anggaran yang minim. Oleh karena itu perencanaan dilakukan sebaik mungkin dengan menyesuaikan keadaan perpustakaan, hal ini diungkapkan oleh bapak RW.

Untuk selanjutnya pelaksanaan dari perencanaan tersebut diserahkan kepada kepala bidang masing-masing yang ada di perpustakaan, baik Bidang Pengembangan, Bidang Penyelenggaraan Arsip, maupun Bidang Pengelolaan, Layanan dan Pelestarian Bahan Pustaka. Namun keseluruhan dari pelaksanaan tersebut masih tetap dibawah pengawasan kepala perpustakaan.

Perencanaan menurut Ibu NA selaku Kepala Bidang Pengembangan Perpustakaan mengatakan bahwa, perencanaan yang dilakukan di perpustakaan berdasarkan dari hasil evaluasi tahun sebelumnya yang memperlihatkan adanya kekurangan yang harus diperbaiki. Oleh karena itu dibuatlah perencanaan yang baru bertujuan untuk mengembangkan perpustakaan dan meningkatkan kualitas perpustakaan di tahun selanjutnya. Dalam bidang pengembangan, perencanaan yang dibuat seperti perencanaan SDM, promosi, kerjasama pelatihan internal dan eksternal pustakawan. Perencanaan SDM sendiri diatur berdasarkan standar kerja karyawan. Perencanaan SDM dilakukan mulai dari penerimaan karyawan, kualifikasi, dan penempatan sesuai dengan kebutuhan perpustakaan. Untuk kerjasama eksternal Perencanaan dilakukan seperti membangun kerjasama yang baik antar perpustakaan dan kerjasama yang baik dengan sekolah yang ada di daerah tersebut. Perencanaan pelatihan pustakawan dilakukan dengan 2 cara yaitu pelatihan internal seperti memberikan arahan dan bimbingan pada pustakawan dan pelatihan eksternal yaitu dengan mengikutsertakan

pustakawan pada pelatihan yang diberikan pemerintah untuk perpustakaan. Untuk Promosi Perpustakaan Biasanya dilakukan melalui radio, mendatangi sekolah-sekolah yang diiringi dengan membagikan brosur, melalui sosial media seperti Instagram dan Facebook, serta website perpustakaan yang juga dikelola oleh pemerintah. Website Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan yaitu <http://dispusip.labuhanbatuselatankab.go.id>.



Gambar 4.8. Brosur Perpustakaan

(Sumber : Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan)



Gambar 4.9. Profil Instagram Perpustakaan

(Sumber : Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan)



Gambar 4.10. Profil Facebook Perpustakaan

(Sumber : Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan)

Sedangkan perencanaan menurut Ibu WR selaku Kepala Bidang Pelayanan, Pengelolaan dan Pelestarian Bahan Pustaka. Perencanaan yang diadakan di perpustakaan merupakan perencanaan keseluruhan dari kegiatan yang akan dilakukan yang bertujuan untuk memperbaiki keadaan perpustakaan dan memenuhi kebutuhan pemustaka. Perencanaan yang biasa dilakukan dalam bidang layanan yaitu seperti meningkatkan layanan, fasilitas gedung, kenyamanan pengguna, memenuhi kebutuhan koleksi yang dibutuhkan pengguna, dan lain-lain. Untuk meningkatkan layanan perpustakaan, perpustakaan melibatkan pengguna untuk menilai perpustakaan dengan melalui kotak saran, begitu juga dengan pemenuhan kebutuhan koleksi di perpustakaan, yaitu dilakukan berdasarkan permintaan pemustaka melalui lembaran kertas yang disebut dengan usulan daftar buku, kertas tersebut diberikan pustakawan pada pemustaka yang membutuhkan buku-buku yang tidak ada di perpustakaan. Dari hasil permintaan tersebut akan di ajukan perpustakaan kepada pemerintah

untuk mengadakan buku yang dibutuhkan. Bentuk dari usulan daftar buku dan kotak saran bisa dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 4.11. Kotak Saran

(Sumber : Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan)

USULAN DAFTAR BUKU			
Nama :			
No. HP :			
No	Judul Buku	Pengarang	Tahun Terbit

Gambar 4.12. Usulan Daftar Buku

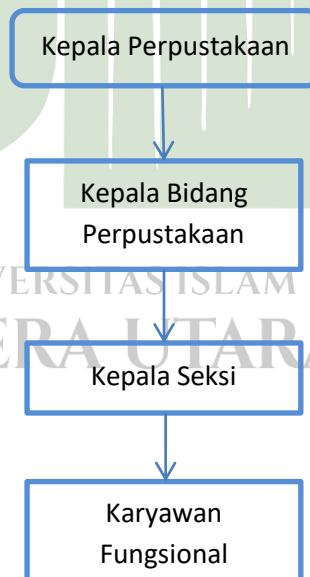
(Sumber : Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan)

B.2. Proses Pengorganisasian TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan

Pengorganisasian atau pengelompokan merupakan kegiatan yang berfokus pada pembagian tugas pada sumber daya manusia, peran-peran, dan aktivitas yang dilakukan dalam mencapai tujuan. Pengorganisasian dilakukan agar pekerjaan dapat berjalan dengan baik dan tidak terjadinya benturan pendapat atau tindakan yang bertolak belakang yang akan menghambat pekerjaan. Proses pengorganisasian di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu

Selatan menurut kepala perpustakaan yaitu bapak RW yang sejalan dengan pendapat Ibu NA dan Ibu WR, yaitu pengorganisasian yang dilakukan di perpustakaan ini biasanya beriringan dengan perencanaan yang dilakukan sebelumnya, setelah dilakukan perencanaan barulah dilakukan pengorganisasian yang akan di ambil dari struktur organisasi perpustakaan.

Pengorganisasian akan disesuaikan dengan program kerja yang sudah dibuat sebelumnya dan disesuaikan lagi dengan bidang-bidang pustakawan sesuai struktur organisasi perpustakaan. Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan memiliki 3 bagian bidang yaitu bidang Pengembangan Perpustakaan, bidang pelayanan, pengolahan, dan Pelestarian bahan pustaka, dan bidang penyelenggaraan arsip, maka pengorganisasian perencanaan yang sudah dibuat akan diserahkan kepada kepala bidang masing-masing. Setelah berada pada kepala bidang akan dibagi lagi kepada kepala seksi, lalu dari kepala seksi akan diserahkan kepada karyawan fungsional. Untuk memperjelas proses pengorganisasian, dapat dilihat melalui bagan dibawah ini.



Gambar 4.13. Proses Pengorganisasian

(Sumber : Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan)

Jika proses pengorganisasian sudah diserahkan kepada kepala bidang, kepala bidang harus dapat melihat dan menyesuaikan SDM yang ada dengan program kerja yang akan dilakukan. Hal ini dilakukan agar meminimalisir terjadinya kesalahan dalam melakukan program kerja nantinya. Pustakawan akan dibina dan dibimbing langsung oleh kepala bidang dalam pelaksanaan program kerja. Pembinaan yang dimaksud disini yaitu mengarahkan pustakawan agar bekerja sesuai dengan visi misi dan peraturan perpustakaan. Dalam hal ini semua pustakawan dari bidang manapun harus menyadari tugas mereka dan melakukan kerjasama tim untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan.

B.3. Proses Pelaksanaan TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan

Pelaksanaan merupakan proses penggerakan anggota atau SDM yang ada untuk mencapai satu tujuan yang telah ditetapkan. Proses pelaksanaan TQM di perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan menurut kepala perpustakaan yaitu bapak RW, pelaksanaan dilakukan seperti pelaksanaan pada umumnya, namun untuk melakukan pelaksanaan maka ada hal yang harus dipersiapkan yaitu SDM sebagai pelaksana, anggaran yang memadai, prosedur atau sistem yang akan digunakan, dan peralatan yang diperlukan. Dalam penugasan SDM sebagai pelaksana kegiatan, maka harus disesuaikan dengan bidang kemampuan yang dimiliki pustakawan, agar dalam pelaksanaan nantinya tidak terjadi kesalahan.

Dalam pelaksanaan sangat dibutuhkan kebijakan dan pengarahan yang baik dari pemimpin agar pelaksanaan berjalan sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Oleh karena itu kepemimpinan atau *leadership* sangat dibutuhkan dan sangat besar pengaruhnya terhadap kinerja pustakawan. Selain kepemimpinan, proses pelaksanaan juga membutuhkan kerjasama tim yang baik, agar pelaksanaan berjalan dengan baik dan mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Pengarahan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu

Selatan biasanya dilakukan oleh kepala perpustakaan atau kepala bidang yang ada di perpustakaan.

Kepala bidang harus mampu membuka komunikasi yang baik dengan pustakawan, dan juga motivasi serta dukungan harus selalu diberikan kepala bidang perpustakaan untuk memberikan dampak positif bagi pustakawan dalam menjalankan program kerja. Selain itu, komitmen dibangun sedemikian rupa antar pustakawan agar memberikan lingkungan kerja yang baik, jika lingkungan kerja membawa energi positif maka pekerjaan yang dilakukan akan berjalan dengan baik.

Dalam pelaksanaan juga dibutuhkan adanya prosedur kebijakan untuk mempermudah dan mendukung pelaksanaan, oleh karena itu kepala bidang harus memberikan penjelasan terlebih dahulu mengenai prosedur yang baik dan mudah dilakukan oleh pustakawan dalam pelaksanaan program kerja. Dalam pelaksanaan, sistem administrasi dan pengalokasian dana seharusnya sudah dirancang dengan baik, karena pelaksanaan tanpa anggaran yang baik akan menghasilkan pekerjaan yang tidak terarah. Jika anggaran sudah disusun dengan rapi pelaksanaan akan berjalan sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan.

Menurut Ibu NA Pelaksanaan program kerja di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan dilakukan oleh pustakawan yang berkompeten di bidangnya. Dalam bidang Pengembangan perpustakaan, pelaksanaan dibagi menjadi tiga lagi yaitu promosi, kepegawaian dan penyuluhan yang diarahkan dan dibimbing langsung oleh kepala bidang pengembangan.

Menurut Ibu WR pelaksanaan program kerja di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan dilakukan oleh pustakawan yang sudah ahli di bidangnya, misalnya pelaksanaan pengolahan bahan pustaka akan dilakukan oleh pustakawan ahli, pelaksanaan bidang pelayanan juga dilayani oleh pustakawan ahli, dan pelaksanaan layanan sirkulasi juga dilakukan oleh pustakawan ahli, walaupun SDM belum memadai, namun sebisa mungkin pelayanan diberikan dengan maksimal.

Namun terdapat perbedaan pendapat dari pengunjung perpustakaan yaitu AR dan TA mengenai pelayanan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan, pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, sebab ketika pemustaka meminta bantuan untuk mencari buku pustakawan kurang menanggapi terlebih jika perpustakaan sedang ramai pengunjung maka pustakawan pun lebih acuh pada pengunjung yang membutuhkan bantuan. Namun, hal ini dikonfirmasi dan dibenarkan langsung oleh ibu WR yang mengatakan bahwa ini terjadi akibat kurangnya SDM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan namun sebisa mungkin perpustakaan akan memberikan pelayanan yang baik pada pengguna.

Sesuai dengan hasil observasi di lapangan peneliti menemukan bahwa pelaksanaan pelayanan perpustakaan dilakukan oleh pustakawan yang berlatar belakang pendidikan perpustakaan maupun pustakawan yang tidak berlatar belakang pendidikan perpustakaan namun telah mendapatkan pelatihan-pelatihan dan mengikuti seminar mengenai perpustakaan. Jadi yang dikatakan pustakawan ahli oleh narasumber yaitu pustakawan yang sudah terlatih baik dari segi pendidikan atau pun yang telah mengikuti pelatihan di bidang perpustakaan.

B.4. Proses Pengawasan TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan

Pengawasan perlu dilakukan dalam sebuah pekerjaan yang sedang dilakukan agar dapat diketahui pekerjaan tersebut sudah berjalan sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan ataukah menyimpang. Pengawasan dilakukan untuk proses pengerjaan maupun hasil dari pekerjaan yang dilakukan. Tujuan dilakukan pengawasan yaitu untuk melihat kesalahan dan memperbaiki kesalahan tersebut. Proses pengawasan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan Menurut Bapak RW pengawasan eksternal dilakukan oleh Inspektorat kabupaten yang mengawasi kegiatan umum perpustakaan dan pengawasan internal diawasi langsung oleh kepala perpustakaan dan kepala bidang yang ada di perpustakaan. Proses pengawasan

biasanya dilakukan rutin melalui pengawasan langsung atau melalui rapat perbulan yang dilakukan. Dalam rapat tersebut dapat dilihat kekurangan dan kesalahan yang dilakukan dalam pelaksanaan program kerja. Hal ini dilakukan agar proses pengerjaan program kerja yang sudah dirancang dapat berjalan dengan baik.

Pengawasan sering dikaitkan dengan pengendalian dan pembinaan, oleh karena itu di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan pembinaan dilakukan seiring dengan pengawasan. Jika dalam pengawasan terdapat kesalahan maka dapat dibina secara langsung untuk pelaksanaan selanjutnya. Pembinaan yang dilakukan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan biasanya melalui pembinaan eksternal dan internal. Pembinaan eksternal yaitu seperti seminar, pelatihan, dan pendidikan. Sedangkan pembinaan internal dilakukan oleh kepala bidang perpustakaan yang melakukan pengawasan langsung di perpustakaan.

Dalam pengawasan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan tidak ada penilaian yang dilakukan dengan angka, sebab pengawasan yang dilakukan tidak bertujuan untuk membandingkan kinerja pustakawan yang satu dengan yang lainnya. Proses pengawasan dilakukan agar program kerja yang sudah di rancang akan berjalan dengan baik.

Menurut Ibu NA dan Ibu WR proses pengawasan yang dilakukan di perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan di awasi langsung oleh kepala bidang lalu kepala bidang melaporkan langsung kepada kepala perpustakaan jika dalam pengawasan terdapat hal yang fatal dilakukan oleh pustakawan, namun jika dalam pengawasan terdapat kesalahan-kesalahan kecil yang dilakukan pustakawan maka akan dibina secara langsung dan diarahkan kembali seperti apa pelaksanaan selanjutnya.

B.5. Proses Evaluasi TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan

Proses evaluasi merupakan proses penting dalam melakukan suatu pekerjaan. Evaluasi merupakan sebuah proses pertimbangan atas pekerjaan

yang dapat dipertanggungjawabkan. Evaluasi dalam Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan menurut Bapak RW dilakukan untuk mengontrol kualitas keseluruhan dari program kerja yang dilaksanakan dengan cara memeriksa apakah semua aspek telah mencapai standar yang diharapkan atau belum. Dari hasil valuasi yang di dapat akan digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan dan sekaligus merancang program kerja yang akan datang.

Di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan Proses evaluasi dilakukan perbulan dan pertahun. Untuk evaluasi setiap bulannya dilakukan melalui rapat bulanan yang diadakan di perpustakaan. Sedangkan evaluasi pertahunnya dilakukan setiap akhir tahun, yang bertujuan untuk melihat berhasil atau tidaknya program kerja yang sudah dijalankan dalam setahun dan juga evaluasi pertahun dilakukan untuk membuat perencanaan dan penyusunan program kerja baru untuk dilaksanakan di tahun berikutnya.

Proses evaluasi yang dilakukan pada setiap tahunnya yaitu menyangkut hal-hal seperti koleksi, ruangan dan perlengkapan perpustakaan, evaluasi pelayanan, staf dan dana. Hal ini karena hal-hal tersebut merupakan hal umum yang sifatnya memang harus terus di perbaiki dalam perpustakaan yang akan membangun dan meningkatkan kualitas perpustakaan di mata pengguna. Walaupun hasil evaluasi yang di dapat sudah baik namun proses perbaikan akan terus dilakukan semaksimal mungkin untuk meningkatkan kualitas perpustakaan.

Menurut Ibu NA dalam proses evaluasi di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan pustakawan akan selalu diberikan penghargaan atas kinerja yang dilakukan. Dalam bidang pengembangan perpustakaan proses evaluasi tidak hanya dilakukan untuk internal saja tetapi juga eksternal yaitu seperti hubungan dengan perpustakaan lain juga harus di tingkatkan guna memperbaiki kualitas keseluruhan perpustakaan.

Menurut Ibu WR proses evaluasi di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan dilakukan per bulan yaitu tepat pada akhir bulan, sebab di awal bulan selanjutnya selalu diadakan rapat bulanan untuk

melihat sejauh apa program kerja yang sudah berjalan. Dalam bidang pelayanan proses evaluasi dilakukan dengan melihat rekapitulasi data pengunjung, data bahan pustaka, data pengajuan buku dan data-data lainnya yang di dapat melalui komplain pengunjung atau evaluasi langsung yang dilakukan pada kondisi perpustakaan.

C. Pembahasan

Penerapan *Total Quality Management* di perpustakaan bukan suatu hal yang mudah, sebab pada hakikatnya TQM diciptakan untuk mengendalikan perusahaan atau lembaga di bidang bisnis bukan pada pada lembaga yang berdiri di bidang non profit seperti perpustakaan. Penerapan TQM dalam perpustakaan bisa dilihat dari Tujuan, Visi dan Misi Perpustakaan. Dari hasil pengamatan peneliti di lapangan, tujuan, visi dan misi Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan masih belum mencerminkan bahwa perpustakaan tersebut telah menerapkan sistem TQM. Karena pada hakikatnya perpustakaan yang sudah menerapkan TQM harus memiliki tujuan, visi dan misi yang mengutamakan kualitas dan kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Haya et al., 2019; Rahmah & Marlina, 2018) bahwa sebuah perpustakaan bertanggung jawab untuk menginisiasi dan mendukung visi budaya TQM dalam visi dan misi perpustakaan.

Setelah adanya visi dan misi perpustakaan yang berlandaskan TQM, pendidikasian seharusnya dilakukan yaitu dengan cara sosialisasi dari pemimpin mengenai prinsip-prinsip TQM yang digunakan. Dari hasil pengamatan peneliti di lapangan, bahwa di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan, sosialisasi mengenai penggunaan prinsip-prinsip TQM di perpustakaan tersebut tidak dilakukan, sebab masih terdapat pustakawan-pustakawan yang bersikap kurang baik pada pengguna yang berarti tidak mengutamakan kepuasan pengguna, sedangkan sistem TQM sangat mengutamakan kepuasan pengguna. Inilah mengapa sosialisasi mengenai penggunaan prinsip-prinsip TQM terhadap karyawan itu penting karena memiliki dampak langsung terhadap cara kerja karyawan dalam pencapaian tujuan yang sudah ditentukan. Hal ini sejalan dengan

penelitian yang dilakukan oleh (S. Aziz, 2012; Rahmah & Marlina, 2017, 2018) pemimpin perpustakaan mengkomunikasikan visi dan misi perpustakaan dengan dilandasi prinsip-prinsip TQM, hal ini dilakukan untuk memberikan pemahaman tentang perpustakaan yang bertujuan untuk mendukung dan meningkatkan kualitas perpustakaan.

Dalam Strategi Penerapan TQM Di perpustakaan, Terdapat proses perencanaan yang disusun untuk menentukan kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan. Dari hasil penelitian yang peneliti temukan di lokasi, diketahui bahwa Proses perencanaan TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan dilakukan dengan melihat hasil evaluasi dari pelaksanaan program kerja sebelumnya. Perencanaan dilakukan sesuai dengan visi dan misi Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan. proses perencanaan yang dilakukan di perpustakaan biasanya sudah disusun sejak setahun sebelum pelaksanaannya. Perencanaan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan dilakukan secara menyeluruh dengan tujuan meningkatkan kualitas perpustakaan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Barker, 1990; Sriwidadi, 2001) semua perencanaan berjalan bersama-sama untuk mewujudkan tujuan dan visi misi organisasi, perencanaan juga dilakukan secara cermat oleh keseluruhan anggota dalam sebuah organisasi. Dari penelitian di atas mengartikan bahwa perencanaan TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan telah menggunakan teori Deming (1982) yaitu Menetapkan tujuan dan mengadopsi filsafat atau metode baru.

Sesuai dengan hasil observasi di lapangan, proses pengorganisasian TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan dilakukan melalui penyesuaian dengan perencanaan yang sudah dibuat sebelumnya dengan bidang-bidang pustakawan yang juga disesuaikan dengan struktur organisasi perpustakaan. Pengorganisasian yang sudah diserahkan kepada kepala bidang memberikan tanggung jawab kepada kepala bidang untuk dapat melihat dan menyesuaikan SDM yang ada dengan program kerja yang akan dilakukan. Hal ini dilakukan agar meminimalisir terjadinya kesalahan dalam melakukan program kerja nantinya. Pustakawan akan dibina dan dibimbing langsung oleh kepala

bidang dalam pelaksanaan program kerja namun tidak bersifat otoriter. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wince (2018) proses pengorganisasian perpustakaan akan berjalan dengan baik apabila memiliki SDM, Sumber dana dan prosedur yang memadai, serta adanya koordinasi dan pengarahan yang baik dari pemimpin perpustakaan. Dari penelitian di atas menjelaskan bahwa pengorganisasian TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan telah menggunakan teori Deming (1982) yaitu mendirikan pelatihan kerja yang modern dan menghilangkan penghalang antar departemen.

Proses pelaksanaan TQM di perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan dilakukan dengan mempersiapkan kebutuhan yang harus dimiliki dalam pelaksanaan yaitu seperti SDM sebagai pelaksana, anggaran yang memadai, prosedur atau sistem yang akan digunakan, dan peralatan yang diperlukan. Tanpa persiapan yang baik pelaksanaan tidak akan berjalan dengan baik pula. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aziz (2019) pelaksanaan dijalankan setelah adanya rencana dan pengorganisasian, sebab pelaksanaan merupakan tindakan yang didasari oleh perencanaan dan pengorganisasian.

Dalam proses pelaksanaan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan menurut Narasumber yaitu ibu WR sudah terlaksana dengan baik, namun melihat hasil temuan yang peneliti dapatkan, peneliti masih menemukan ketidaknyamanan pengunjung saat di perpustakaan terutama mengenai pelayanan perpustakaan, pelayanan di perpustakaan masih belum memuaskan pengunjung, pustakawan masih bersifat acuh jika pengguna membutuhkan bantuan dari mereka, begitulah pendapat pengunjung AR dan TA yang peneliti temukan. Hal ini terjadi akibat kurangnya penerapan TQM dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan di perpustakaan, yang menyebabkan perpustakaan belum mampu untuk memberikan kepuasan bagi pengguna. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan telah menggunakan teori Deming (1982) yaitu meningkatkan sistem produksi, membentuk kepemimpinan, menghilangkan

rasa takut, hapuskan slogan dan target, dan melibatkan semua orang dalam melakukan perubahan.

Proses pengawasan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan biasanya diawasi langsung oleh kepala perpustakaan dan kepala bidang yang ada di perpustakaan. Proses pengawasan biasanya dilakukan rutin melalui pengawasan langsung atau melalui rapat perbulan yang dilakukan. Dalam rapat tersebut dapat dilihat kekurangan dan kesalahan yang dilakukan dalam pelaksanaan program kerja. Hal ini dilakukan agar proses pengerjaan program kerja yang sudah dirancang dapat berjalan dengan baik. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pranoto (2012) pengawasan meliputi pemeriksaan apakah segala sesuatunya berjalan sesuai dengan rencana dan prinsip-prinsip yang sudah ditetapkan. Penelitian ini menjelaskan bahwa pengawasan TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan telah menggunakan teori Deming (1982) yaitu berhenti bergantung dengan inspeksi massal, hapuskan standar kerja yang menggunakan angka.

Evaluasi dalam Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan dilakukan untuk mengontrol kualitas keseluruhan dari program kerja yang dilaksanakan dengan cara memeriksa apakah semua aspek telah mencapai standar yang diharapkan atau belum. Evaluasi dilakukan setiap bulan dan setiap tahun. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan memiliki komitmen untuk melakukan perbaikan yang bersifat terus menerus. Dari hasil evaluasi yang didapatkan akan digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan dan sekaligus merancang program kerja yang akan datang. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Monaliza (2017) evaluasi merupakan proses yang dilakukan untuk melihat keberhasilan sebuah program yang telah dilaksanakan. Dalam penelitian ini, pengawasan TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan telah menggunakan teori Deming (1982) yaitu mengakhiri kontrak bisnis dengan harga dan menghilangkan kendala-kendala yang merenggut kebanggan karyawan.

Penelitian ini mengimplikasikan bahwa suatu lembaga yang akan menggunakan sistem *Total Quality Management* (TQM) harus menjaga agar strategi yang digunakan konsisten dengan implementasinya dan tidak ada kesenjangan antara teori yang ada dengan implementasi di lapangan, selain itu perlu diperhatikan kepemimpinan dan komitmen yang dibangun untuk menunjang kinerja Total Quality Management yang ada.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas mengenai Strategi Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

- A.1. Proses perencanaan TQM Di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan merupakan perencanaan yang menyangkut perbaikan keseluruhan perpustakaan, perencanaan yang dibuat berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan sebelumnya yang berupa kekurangan perpustakaan dalam segala aspek dan dijadikan sebagai bahan perbaikan selanjutnya untuk meningkatkan kualitas perpustakaan.
- A.2. Proses pengorganisasian TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan dilakukan dengan menyesuaikan struktur organisasi, pengorganisasian akan disesuaikan dengan kemampuan dari pustakawan. Setelah dilakukan pembagian tugas, kepala bidang akan memberikan pembinaan dan pengarahan dalam pelaksanaan program kerja. Hal ini dilakukan agar meminimalisir terjadinya kesalahan dalam melakukan program kerja nantinya.
- A.3. Proses pelaksanaan TQM di perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan dilakukan dengan mempersiapkan kebutuhan yang harus dimiliki dalam pelaksanaan yaitu seperti SDM sebagai pelaksana, anggaran yang memadai, prosedur atau sistem yang akan digunakan, dan peralatan yang diperlukan. Pelaksanaan dilakukan oleh seluruh karyawan dengan proses dan kerjasama yang baik. Namun masih terdapat kekurangan SDM di perpustakaan yang menyebabkan tidak maksimalnya pelaksanaan pelayanan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan.
- A.4. Proses pengawasan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan biasanya diawasi langsung oleh kepala perpustakaan dan kepala

bidang yang ada di perpustakaan. Proses pengawasan biasanya dilakukan rutin melalui pengawasan langsung atau melalui rapat perbulan yang dilakukan. Dalam rapat tersebut dapat dilihat kekurangan dan kesalahan yang dilakukan dalam pelaksanaan program kerja. Hal ini dilakukan agar proses pengerjaan program kerja yang sudah dirancang dapat berjalan dengan baik.

- A.5. Evaluasi dalam Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan dilakukan untuk mengontrol kualitas keseluruhan dari program kerja yang dilaksanakan dengan cara memeriksa apakah semua aspek telah mencapai standar yang diharapkan atau belum. Dari hasil evaluasi yang didapatkan akan digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan dan sekaligus merancang program kerja yang akan datang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas maka ada beberapa saran yang dapat penulis sampaikan sebagai bahan pertimbangan pihak perpustakaan agar penerapan TQM dapat dilakukan secara maksimal dalam meningkatkan kualitas perpustakaan yaitu sebagai berikut:

- B.1. Diharapkan perpustakaan dapat lebih menerapkan TQM untuk meningkatkan kualitas pada bidang pelayanan, dan memberikan pelatihan pada pustakawan untuk bersikap ramah dan baik kepada pemustaka.
- B.2. Saran bagi peneliti selanjutnya yaitu agar penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan, referensi, dan penelitian lanjutan mengenai Penerapan TQM di perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfatih, M. irsyad, & Basuki, S. (2018). *Layanan Perpustakaan Umum* (Christie Koontz dan Barbara Gubbin (ed.); 2nd ed.). Perpustakaan Nasional RI.
- Aziz, R. Z. A. (2019). *Total Quality Management : Tahapan Implementasi TQM dan GKM* (Issue December).
- Aziz, S. (2012). Total Quality Service (TQS) Sebuah Alternatif Peningkatan Kualitas Layanan Perguruan Tinggi. *Al-Maktabah*, 11(1), 51–60.
- Barker, R. L. (1990). Implementation of total quality management. *Total Quality Management*, 1(3). <https://doi.org/10.1080/09544129000000046>
- Buud, J. M. (2005). *The Change Academic Library: Operation, Culture, Environment*. Association of College and Research Libraries.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is Free*. The Art of Making Quality Certain.
- Deming, W. E. (1982). *Out Of The Chrisis* (3rd ed.). The MIT Press Cambridge, Massachusetts.
- Fadhil, R., Bustari, M., Suharyadi, A., & Firdaus, F. M. (2021). *Manajemen Perpustakaan Sekolah* (1st ed.). CV. Pena Persada.
- Goetsch, L. D. (2002). *Manajemen mutu total (manajemen mutu untuk produksi, pengolahan dan pelayanan)*. (B. Molan (ed.)). Prenhallindo.
- Hardani, H. A. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue April).
- Hardjosoedarmo, S. (2004). *Bacaan terpilih tentang Total Quality Management*. Pustaka Book Publisher.
- Haya, N. A. A., Santoso, B., & Bety. (2019). Implementasi Total Quality Management Di Perpustakaan SDN 1 Belimbing Dalam Pengelolaan Bahan Pustaka. *Jurnal Pengabdian Kepada MAsyarakat*, 1(1), 53–59.

- Hermawan, H., Hidayat, W., & Fajari, I. (2020). Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik. *Jurnal Islamic Education Manajemen*, 5(1), 114–126. <https://doi.org/10.15575/isema.v5i1.6151>
- Hermawan, Z. (2006). *Perpustakaan Umum*. Sagung Seto.
- Heryana, A. (2018). *Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif*. December.
- Ibrahim, A. (2014). *Pengantar Ilmu Perpustakaan dan Kearsipan*. Gunadarma Ilmu.
- Ibrahim, & Rusdiana. (2021). *Manajemen Mutu Terpadu* (1st ed.). Yrama Widya.
- Juran, J. M. (1989). *Juran on Leadership for Quality*. An Executive Handbook.
- Lasa, H. (2009). *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Pustaka Book Publisher.
- Mansyur, M. (2015). Manajemen Perpustakaan Sekolah. *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 7(1). <https://doi.org/10.21154/pustakaloka.v7i1.184>
- Mathar, M. Q. (2012). *Manajemen dan Organisasi perpustakaan*. Alauddin University Press.
- Maulida, H. N. (2015). *Peran Perpustakaan Daerah Dalam Pengembangan Minat Baca di Masyarakat Oleh*. 09(02), 235–251.
- Miles, M., & Huberman, M. (2002). *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods*. Sage Publicatin.
- Monaliza. (2017). Manajemen Perpustakaan Sekolah. *Manajer Pendidikan*, 11(03), 282–286.
- Murni, S., & Veitzhal, R. (2010). *Education Management*. Raja Grafindo Persada.
- Nawawi, H. (2005). *Manajemen Strategi*. Gadjah Mada Pers.
- Onismus, A. (2011). *Manajemen Pendidikan di Era Otonomi Daerah (konsep,*

strategi, dan implementasinya). Alfabeta.

Podo, S. P. H. (2013). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Pustaka Phoenix.

Pranoto, E. (2012). Manajemen Pembinaan Perpustakaan Rumah Pintar Di Kecamatan Semarang Barat. *Jurnal Media Pustakawan*, 19(02).

Rahmah, E., & Marlina. (2017). Peran Kepemimpinan Dalam Mendorong Organisasi Untuk Mengimplementasikan Prinsip-prinsip TQM DI Perpustakaan Universitas Negeri Padang. *Jurnal Pustaka Budaya*, 4(2), 43–57.

Rahmah, E., & Marlina. (2018). Manajerial Berbasis TQM dalam Memberikan Layanan Berkualitas Perpustakaan Universitas Negeri Padang. *Jurnal Rekam Dan Perpustakaan*, 4(2), 148–153.

Rao, A. (1996). *Total Quality Management: A Cross Functional Perspective*. John Wiley & Sons.

Rounds, L., & Matthews, M. (1994). *Total Quality Management in Academic Libraries: Initial Implementation Effort*". Paper Presented at Proceedings From The International Conference On TQM and Academic Libraries. Association of College and Research Libraries.

Saefullah. (2012). *Manajemen Pendidikan Islam*. Pustaka Setia.

Saleh, & Komalasari. (2014). *Manajemen Perpustakaan*. Universitas Terbuka.

Sallis, E. (2006). *Total Quality Management In Educations*. IRCiSoD.

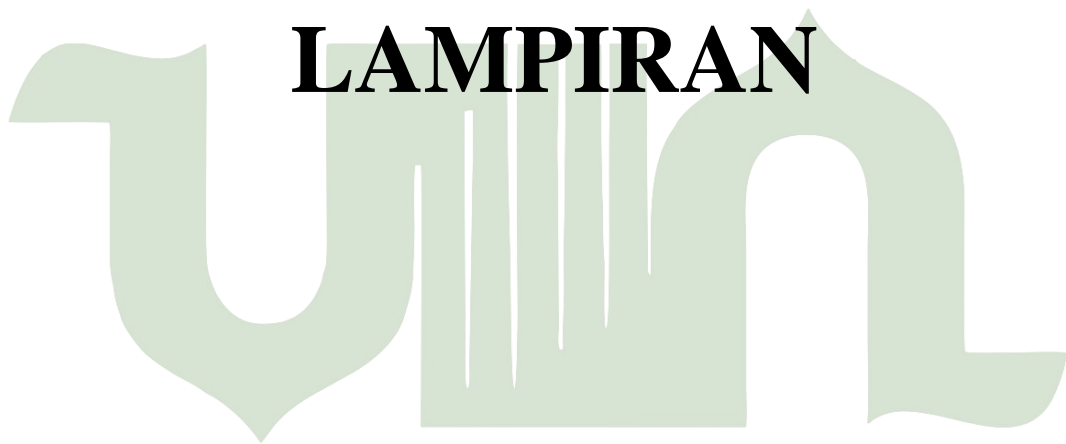
Samuel, H. (2003). Penerapan Total Quality Management Suatu Evaluasi Melalui Karakteristik Kerja (Studi Kasus Pada Perusahaan Gula Candi Baru Sidoarjo). *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 5(1), 72–84.

Septiadi, W. (2019). Tinjauan Total Quality Management (TQM) Pada Lembaga Pendidikan Islam. *Nidhomul Haq*, 4(1), 34–51.
<https://doi.org/10.31538/ndh.v4i1.105>

- Sriwidadi, T. (2001). Manajemen Mutu Terpadu. *Jurnal The Winners*, 2(2), 107–115.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (19th ed.). Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutarno NS. (2003). *Perpustakaan dan Masyarakat*. Yayasan Obor Indonesia.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2002). *Total Quality Management*. ArruzMedia.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2021). *Total Quality Management* (4th ed.). Andi.
- Wendell, L. (2001). *Perpustakaan untuk kita semua: cara memulai dan mengelola sebuah perpustakaan dasar*. Penerjemah Edianti Kamil. Coca Cola Foundation.
- Wince, E. (2018). Benchmarking dalam Manajemen Sebuah Perpustakaan. *Tik Ilmeu*, 2(1), 24–29.



LAMPIRAN



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

TRANSKIP WAWANCARA I

Nama : Riswanto S.Pd
 Jabatan : Kepala Dinas Perpustakaan (Kadis)
 Hari/ tanggal : Senin, 15 agustus 2022
 Tempat : Online Via Whatsapp

Pertanyaan : Bagaimana proses perencanaan TQM yang digunakan di perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan?

Jawaban : kalau proses perencanaan kami disini biasanya disebut agenda kegiatan atau program kerja ya istilahnya, itu udah kami rancang setahun sebelumnya karna dinas perpustakaan ini kan di bawah naungan pemerintah, jadi program kerja untuk tahun depan udah kami buat dan kami serahkan ke pemerintah, kalau di setuju dana anggaran dari usulan program kerja kami tadi akan diberikan sesuai dengan perencanaan yang kami buat.

Pertanyaan : Bentuk atau isi dari perencanaan yang dibuat seperti apa pak?

Jawaban : Biasanya itu kek perencanaan manajemen, dana anggaran yang kami butuhkan, sarana dan prasarana yang kami perlukan, ee.. pengolahan bahan pustaka, bahan pustaka yang kurang, terus pengajuan SDM yang juga masih sangat kurang, terus banyak lagi lah tergantung apa yang di perlukan perpustakaan terus juga perencanaan yang kami buat itu biasanya sejalan sama apa namanya itu ee... visi misi perpustakaan.

Pertanyaan : Kalau sudah di setuju perencanaan yang di ajukan pada pihak pemerintahan apa yang akan dilakukan selanjutnya pak?

Jawaban : Perencanaan itu kan udah kami buat berdasarkan kebutuhan dari masing-masing bidang yang ada di perpustakaan ini kan,

jadi kami bagilah perencanaan ini tadi sama kepala bidangnya masing-masing. Di perpustakaan ini ada tiga bidang yaitu Bidang Pengembangan, Bidang Penyelenggaraan Arsip, sama satu lagi bidang Pelayanan Pengolahan dan Pelestarian Bahan Pustaka.

Pertanyaan : Bagaimana proses pengorganisasian TQM yang dilakukan di Perpustakaan ?

Jawaban : ya itu tadi pengorganisasian disini dilakukan dengan menyesuaikan pada bidangnya masing-masing. Terus kepala bidangnya lah yang akan menyesuaikan lagi siapa saja pustakawan yang bersedia dan cocok untuk melakukan program kerja yang udah disusun tadi. Kalau sudah diatur posisinya, pustakawan akan diarahkan langsung sama kepala bidangnya, istilahnya di bimbing lah... untuk mengerjakannya.

Pertanyaan : Bagaimana Proses pelaksanaan TQM di Perpustakaan ?

Jawaban : Kalau pelaksanaannya ya...itu tadi sama kek pelaksanaan biasanya. Tapi yaa ada yang harus di persiapkan dulu kalau dalam pelaksanaan, yaitu SDM atau pustakawan yang pastinya kan, terus anggaran juga harus ada, kalau gak ada anggaran kan gak bisa melaukan apa-apa betul tidak?...terus prosedur kegiatan harus ada dan sudah dirancang dengan baik sama satu lagi peralatan lah yang diperlukan. Kalau dalam pengerjaan ini juga pasti sangat perlu seorang pemimpin yang bisa ngasi arahan buat mengarahkan apa yang mau dikerjalan. Terus apa lagi yaa...ee yang pasti kerjasama tim sama komunikasi yang baiklah intinya.

Pertanyaan : Bagaimana proses pengawasan TQM di perpustakaan ?

Jawaban : Pengawasan eksternal atau internal ni? Di perpustakaan umum ini biasanya kalau pengawasan ekstenal dilakukan oleh pemerintah yaitu Inspektorat Kabupaten yang mengawasi

kegiatan umum di perpustakaan, biasanya dilakukan sidak untuk melihat ke mana keadaan perpustakaan. Kalau dari internal pastinya diawasi langsung oleh kepala perpustakaan atau kepala bidang. Kami biasanya ada apa namanya ya ee.. rapat bulanan atau saya juga terjun langsung sesekali untuk mengawasi dan melihat kinerja pustakawan. Kalau ada keadaan yang tidak sesuai saya tinggal bicarakan sama kepala bidangnya agar kepala bidang yang menegur dan membimbing pekerjaan pustakawan yang bertugas, seperti itu...jadi kalau pengawasan kepala bidangnya nanti bisa ditanyakan langsung aja ya sama kepala bidangnya.

Pertanyaan : bagaimana proses evaluasi TQM di perpustakaan ?

Jawaban : proses evaluasi kan dilakukan untuk memeriksa program kerja udah berjalan baik atau belum, jadi di perpustakaan ini hasil evaluasi nanti akan dijadikan bahan perbaikan untuk program kerja yang akan datang.

Pertanyaan : Biasanya evaluasinya dalam hal apa saja pak ?

Jawaban : Evaluasi dilakukan untuk kerseluruhan kan, tapi di perpustakaan ini biasanya yang sering itu yaa... evaluasi koleksi, ruangan sama perlengkapannya, terus kinerja pustakawan sama dana sih yang harus di lihat pertama, karna dana ini kan penentu istilahnya, kalo gak ada dana mana bisa dikerjakan perbaikan kan...

Pertanyaan : langkah-langkah apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas perpustakaan ?

Jawaban : kalau langkah-langkah yang biasa dilakukan perpustakaan ini yaitu melakukan perbaikan lah yang sifatnya terus-terusan, baru apa lagi ya hem.. menyediakan yang di perlukan pengunjung, terus ruangan yang baik, walaupun keadaan gedung kita sekarang ini masih kurang memadai kan, tapi ya mudah mudahan tahun depan sudah pindah ke sosopan Kata

Bpaka Bupati kita, biar lebih nyaman dan luas pastinya tempatnya, terus kalau kami biasanya ada ee..perencanaan jangka panjang yang akan dikerjakan kedepannya.

Pertanyaan : Apakah ada pelatihan yang di berikan pada pustakawan di perpustakaan ?

Jawaban : Untuk pelatihan pasti ada, biasanya saya juga masih ikut pelatihan dari provinsi atau pelatihan untuk para pustakawan lainnya yg sesuai bidangnya tentunya. Pelatihan ini kan sifatnya penting untuk menambah pengetahuan pustakawan. Jadi pasti ada pustakawan yang kami kirim untuk memenuhi undangan provinsi setiap tahunnya.

Pertanyaan : Apa saja kendala untuk meningkatkan kualitas perpustakaan?

Jawaban : kendala ya... yang terutama itu dana karna dana dari APBD untuk perpustakaan tiap tahunnya itu berkurang, jadi banyak rencana kita yang gak berjalan akibat kurangnya dana, sama satu lagi SDM, perpustakaan sudah sering mengajukan untuk penambahan SDM tapi ya belum di setuju karena belum ada pelamar dan itu tadi dananya tidak mencukupi kalau SDM di perpustakaan bertambah. kalau adik mau nanti setelah selesai kuliah bisa coba melamar kerja disini kan sesuai sama jurusan kuliah yang di ambil. Kami juga membutuhkan pustakawan yang ahli dan pemikiran anak muda untuk menciptakan kreasi baru ya kan, biar jadi perpustakaan yang keren keren atau apa namanya itu sekarang kek perpustakaan bentuk kafe dan lain-lain lah kreasi baru.

TRANSKIP WAWANCARA II

Nama : Nurul Aida Harahap, SP
 Jabatan : Kepala Bidang Pengembangan
 Hari/ tanggal : Selasa, 09 agustus 2022
 Tempat : Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan

Pertanyaan : Bagaimana proses perencanaan TQM yang digunakan di perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan?

Jawaban : perencanaan di perpustakaan ini, karna ini adalah dinas dibawah naungan Pemkab perencanaan dilakukan dalam jangka panjang dan rencana strategi, jadi ee perencanaan itu dibuat dari hasil evaluasi tahun sebelumnya yang memperlihatkan kekurangan apa yang harus di perbaiki. Jadi ee seperti itulah perencanaan di perpustakaan ini.

Pertanyaan : Bentuk atau isi dari perencanaan dibidang pengembangan yang dibuat seperti apa ya bu ?

Jawaban : Di bagian pengembangan ini biasanya bentuk perencanaannya yaitu seperti ee..perencanaan SDM, Promosi perpustakaan, kerjasama eksternal dan pelatihan pustakawan. Seperti itu.

Pertanyaan : Bagaimana proses pengorganisasian TQM yang dilakukan di Perpustakaan ?

Jawaban : kalau pengorganisasian ya itu tadi kita di bidangnya itu ee.. ada 3 bidang yang disesuaikan dengan struktur organisasi yang kita miliki, struktur organisasinya nanti kami kasi lihat ya,, atau kami printkan nanti. Oke itu kalau bagian pengorganisasian.

Pertanyaan : Bagaimana Proses pelaksanaan TQM di Perpustakaan ?

Jawaban : kalau pelaksanaan ya itu sesuai dengan pengorganisasian kita masing-masing. Kalau kami bidang pengembangan dibagi jadi tiga lagi yaitu untuk pelaksanaan promosi, terus pelaksanaan kepegawaian dan penyuluhan atau pengembangan kualitas perpustakaan itu sendiri.

Pertanyaan : Bagaimana proses pengawasan TQM di perpustakaan ?

Jawaban : kalau pengasan itu sendiri pastinya di awasi oleh kepala perpustakaan kan, dan di sini kita proses pengawasan itu berjenjang dilihat dari struktur organisasi yang ada. Dari kepala dinas diserahkan kepada kami kepala bidang untuk mengawasi secara langsung pustakawan yang ada, jika terjadi kesalahan dalam pengerjaan program kerja, maka akan kami berikan apa namanya ee.. pembinaan dan pengarahan untuk pengerjaan selanjutnya.

Pertanyaan : Bagaimana proses evaluasi TQM di perpustakaan ?

Jawaban : kalau untuk evaluasi kita dibidang pengembangan biasanya dalam bentuk evaluasi kinerja karyawan ya kalau internalnya, terus... kalau eksternalnya kami biasanya selalu mengevaluasi hubungan dengan perpustakaan lain agar ditingkatkan lagi.

Pertanyaan : langkah-langkah apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas perpustakaan ?

Jawaban : kalau langkah-langkah ya sama aja sebenarnya kek perencanaan program kerja kan, karna tujuan dari program kerja uda pasti tujuannya untuk meningkatkan kualitas.

Pertanyaan : Apakah ada pelatihan yang di berikan pada pustakawan di perpustakaan ?

Jawaban : Pelatihan sudah pasti ada ya, karena kan gak semua pustakawan disini memiliki latar belakang pendidikan dari perpustakaan, jadi pelatihan dilakukan untuk pustakawan yang tidak memiliki latar belakang mengenai perpustakaan.

- Pertanyaan : Apa saja kendala untuk meningkatkan kualitas perpustakaan?
 Jawaban : kendala ya pasti ada baik di keuangan dan SDM juga gedung yang kurang memadai itulah sepertinya kendala yang terlihat jelas, begitu yaa..

TRANSKIP WAWANCARA III

- Nama : Weldianti Rajagukguk,S. Sos
 Jabatan : Kepala Bidang Pelayanan, Pengelolaan dan Pelestarian
 Bahan Pustaka
 Hari/ tanggal : Jumat, 19 agustus 2022
 Tempat : Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan

- Pertanyaan : Bagaimana proses perencanaan TQM yang digunakan di perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan?

- Jawaban : perencanaan yaa... hmm perencanaan di sini dibidang pelayanan biasanya merupakan perencanaan dari keseluruhan sih, kalau disini perencanaan untuk meningkatkan pelayanan, terus fasilitas gedung yang dibutuhkan ya, hmm apa lagi ya..memberikan kenyamanan pengguna, lalu emenuhi koleksi yang dibutuhkan pengguna, dan lain sebagainya lah.

- Pertanyaan : Bagaimana proses pengorganisasian TQM yang dilakukan di Perpustakaan ?

- Jawaban : pengorganisasian ya biasanya dibagi dari struktur organisasi ya...dari atasan ke bawahan si biasanya, dari kepala perpustakaan dulu, terus di serahkan ke kami kepala bidang, lalu kami bagi lagi ke bawahan kami siapa yang bertugas ini, siapa yang bertugas melakukan itu,,, yaa kek gitu lah intinya.

- Pertanyaan : Bagaimana Proses pelaksanaan TQM di Perpustakaan ?

Jawaban : pelaksanaannya ya itu tadi kalau sudah kami bagi tugas tentunya sama pustakawan yang ahli dibidangnya ya misalnya hmm pelaksanaan pengolahan bahan pustaka akan dikerjakan oleh pustakawan ahli, pelaksanaan bidang pelayanan juga dilayani oleh pustakawan ahli, dan pelaksanaan layanan sirkulasi juga dilakukan oleh pustakawan ahli, jadi begitu..yaa walaupun kami masih kekurangan SDM ya disini, tapi kami usahakan semua dilakukan dengan baik.

Pertanyaan : Bagaimana proses pengawasan TQM di perpustakaan ?

Jawaban : kalau pengawasan kami diawasi kepala perpustakaan, dan kami juga sebagai kepala bidang sudah pasti harus mengawasi kinerja anggotanya kan, kalau terjadi kesalahan akan kami kasi arahan yang baik, begitu...

Pertanyaan : langkah-langkah apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas perpustakaan ?

Jawaban : kalau kami di bidang pelayanan banyak ya sebenarnya rencana untuk memuat perpustakaan ini lebih indah lagi dan lebih baik lagi, tapi yaa balik lagi melihat kondisi keuangan ya,, karna kan gak mungkin juga kami jalankan strategi tanpa dana, jadii egitu lah.

Pertanyaan : Apakah ada pelatihan yang di berikan pada pustakawan di perpustakaan ?

Jawaban : pelatihan ada, kami biasanya pelatihan di panggil dari provinsi atau pelatihan lainnya.

Pertanyaan : Apa saja kendala untuk meningkatkan kualitas perpustakaan?

Jawaban : kalau kendala sudah pasti yang pertama itu dana, lalu SDM dan gedung, itu saja sih kalau untuk kendala ya.

TRANSKIP WAWANCARA IV

Nama : Wanda Riani
 Keterangan : Pengunjung Tetap Perpustakaan
 Asal Sekolah : SMK Kihajar Dewantara Kotapinang
 Hari/ tanggal : Senin, 15 agustus 2022
 Tempat : Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu
 Selatan

Pertanyaan : Seberapa sering berkunjung ke perpustakaan?

Jawaban : Kalau aku sering kak, aku suka baca novel pun rumahku dekat di belakang perpustakaan ini.

Pertanyaan : Biasanya buku apa yang dipinjam?

Jawaban : Kalo aku lebih sering minjam novel kak, terus kalo lagi ngerjakan pr buku buku untuk pelajaran la kak.

Pertanyaan : Bagaimana kualitas pelayanan di Perpustakaan?

Jawaban : kualitas perpustakaan cukup bagus ya kak, karna kalo dibandingkan sama perpustakaan sekolah kami jelas lebih bagus perpustakaan ini.

Pertanyaan : Apakah pustakawan sudah memberikan pelayanan dengan baik?

Jawaban : Pustakawan disini kadang ramah kak kadang enggak, jadi ya rasaku pelayanannya masih kurang kak.

Pertanyaan : Bagaimana respon pustakawan saat dibutuhkan untuk membantu pemustaka?

Jawaban : Ada pustakawan kalau di panggil mau kak membantu, tapi ada pustakawan yang paling dia menunjukkan raknya aja nomor berapa, gitu lah kak macam-macam.

Pertanyaan : Apakah pemustaka bersedia menerima komplain dan saran dari pengguna?

- Jawaban : diterima sih kak, kalau kami mau nyari buku tapi bukunya gak ada gitu kan kami dikasi lembaran kertas untuk nulis buku apa aja yang kami mau.
- Pertanyaan : Apakah peustaka sudah merasa nyaman di perpustakaan?
- Jawaban : kalau nyaman kami lebih nyaman di gedung yang lama sih kak, disini pencahayaan sama tempat membacanya kurang kak, jadi kalau udah rame kadang gak fokus lagi awak membaca.
- Pertanyaan : Apakah ada hal yang harus di perbaiki dari perpustakaan menurut pengguna?
- Jawaban : Penatan bukunya sama keramahan pustakawannya sih kak kalau menurutku.

TRANSKIP WAWANCARA V

- Nama : Tamara Adhisti
- Keterangan : Pengunjung Tetap Perpustakaan
- Asal Sekolah : SMK Kihajar Dewantara Kotapinang
- Hari/ tanggal : Senin, 15 agustus 2022
- Tempat : Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan

- Pertanyaan : Seberapa sering berkunjung ke perpustakaan?
- Jawaban : Aku seminggu kadang 2 kali kak, kalau gak ada kerjaan dirumah kesinilah, rumah ku pun gak jauh kalinya.
- Pertanyaan : Biasanya buku apa yang dipinjam?
- Jawaban : Novel kaka tau komik, kadang juga buku-buku pelajaran.
- Pertanyaan : Bagaimana kualitas pelayanan di Perpustakaan?
- Jawaban : Kalo kualitas pelayanan rasaku masih kurang kak, karna aku pernah ke perpustakaan Rantau Prapat kan kak pelayanan disana itu bagus kali, ramah ramah dia pustakawannya.

Pertanyaan : Apakah pustakawan sudah memberikan pelayanan dengan baik?

Jawaban : pustakawan disini kalau menurutku rada somboong kak kalo melayani itu gak pake hati istilahnya gitu hehe.

Pertanyaan : Bagaimana respon pustakawan saat dibutuhkan untuk membantu pemustaka?

Jawaban : Kalo lagi rame pengunjung kak kami nanyak pun gak di terge atau apa ya namanya gak di openi kami kak, kami nanyak orang itu stel cuek gitu kak, memang dikasi tau tapi kek gitu lah kak pokoknya.

Pertanyaan : Apakah pemustaka bersedia menerima komplain dan saran dari pengguna?

Jawaban : kalau itu ada kotak saran sih kak, kalau mau komplain langsung memang di tanggapi kak, tap kami gak berani kalo komplain langsung hehehe.


Pertanyaan : Apakah peustaka sudah merasa nyaman di perpustakaan?

Jawaban : kalo nyaman ya nyaman aja kak, uda ada ac, terus wifi, tapi aku lebih suka di gedung lama kak.

Pertanyaan : Apakah ada hal yang harus di perbaiki dari perpustakaan menurut pengguna?

Jawaban : itulah kak paling keramahan pustakawannya lah rasaku.

DOKUMENTASI

 **PEMERINTAH KABUPATEN LABUHAN BATU SELATAN**
DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
JL. Prof.H.M.Yamin,SH. Telp. 0624 – 95264. Fax. 0624 – 95265.
KOTAPINANG Kode Pos. 21464

Kotapinang, 22 Agustus 2022

Nomor : 041/444 /DPA/2022
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : **Ijin Melaksanakan Riset**

Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri
Sumatera Utara
di -
Tempat


Sehubungan dengan Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Sumatera Utara Nomor: B.1463/IS.I/KS.02/07/2022, tanggal 08 Juli 2022, Perihal Ijin Riset. Dengan ini kami sampaikan atas nama sebagai berikut:

Nama : Kurnia Putri
Nim : 0601182086
Tempat/tanggal lahir : Kotapinang, 18 Juli 2000
Prodi : Ilmu Perpustakaan
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : Kampung banjar 1 Kotapinang

Dapat melaksanakan riset di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Labuhanbatu Selatan untuk memperoleh data-data yang berhubungan dengan skripsi yang berjudul “Strategi Penerapan Total Quality Management (TQM) di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan”.

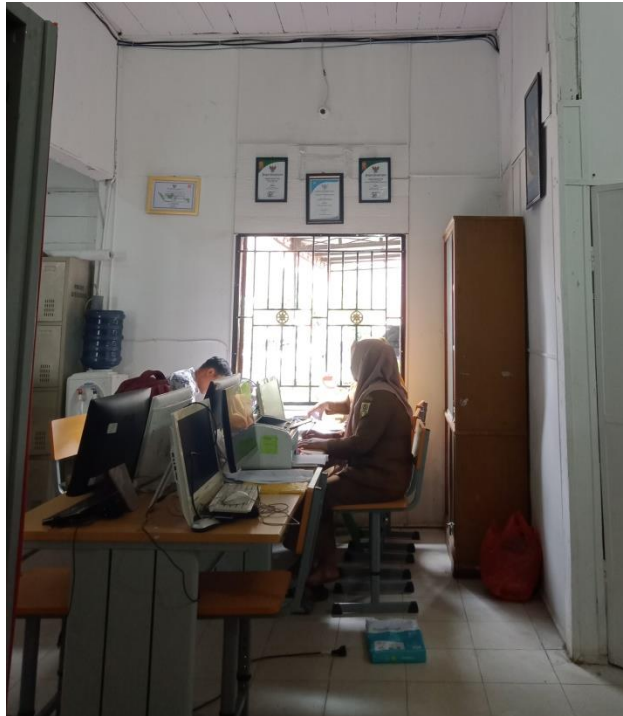
Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

**KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN
DAN ARSIP KABUPATEN
LABUHANBATU SELATAN**


RISWANTO, S.Pd
PEMBINA UTAMA MUDA/ IV c
NIP. 19660126 199201 1 001







DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Kurnia Putri, dilahirkan di Kamp. Banjar 1, Kec. Kotapinang, Kab, Labuhanbatu Selatan, Prov. Sumatera Utara pada tanggal 18 Juli 2000. Penulis merupakan anak dari pasangan Bapak Abdul Kholik Dasopang dengan Ibu Arliana sebagai anak sulung dari empat besaudara. Pendidikan formal yang pernah di tempuh peneliti yaitu Sekolah Dasar di SD117874 Kotapinang, masuk pada tahun 2006 dan diselesaikan pada tahun 2012. Selanjutnya meneruskan pendidikan di MTSS Islamiyah Kotapinang diselesaikan pada tahun 2015 dan melanjutkan pendidikan ke jenjang Sekolah Menengah Atas yaitu di SMAN1 Kotapinang dan diselesaikan pada tahun 2018. Kemudian melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) angkatan 2018 di Fakultas Ilmu Sosial Jurusan Ilmu Perpustakaan. Dengan ketekunan, usaha dan dukungan dari keluarga, teman-teman serta orang-orang terdekat, penulis telah berhasil menyelesaikan skripsi ini sebagai tugas akhir. Semoga dengan adanya penulisan skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan dan sebagainya. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi ini. Dan penulis juga mengucapkan banyak terimakasih kepada orang-orang yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN