

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

#### **A. Temuan Umum**

##### **1. Profil Perpustakaan Universitas Medan Area Sumatera Utara**

Sejarah perpustakaan universitas medan area dimulai dari berdirinya Universitas Medan Area (UMA) pada tahun 1983. Perpustakaan pertama yang didirikan adalah perpustakaan yang berada di jl. Gatot Subroto, kemudian pada tahun 1989 perpustakaan pindah ke kampus jl. Kolam No.1 Medan Estate yang berada di gedung biro rektor lantai 1 dan perpustakaan inilah yang menjadi perpustakaan pusat Universitas Medan Area sampai sekarang. Perpustakaan Universitas Medan Area memiliki luas Gedung **1500m<sup>2</sup>** dan jumlah koleksi sebanyak **18,262** judul buku dengan jumlah **44,657** eksemplar yang terdiri dari jenis koleksi buku, jurnal, majalah ilmiah, dan karya ilmiah.

Pada tahun 2008, perpustakaan membuka beberapa cabang pada tingkat fakultas. Pembukaan perpustakaan cabang ini bertujuan untuk mendekatkan pelayanan perpustakaan kepada pengguna dan juga untuk mengatasi keterbatasan kapasitas ruangan perpustakaan induk. Perpustakaan cabang yang dibuka diantaranya fakultas Psikologi, Teknik, Hukum, Isipol, Pertanian, Biologi, Ekonomi dan Pascasarjana.

Saat ini Perpustakaan Universitas Medan Area menerapkan sistem automasi perpustakaan sehingga seluruh aktifitas kerumah tanggaan perpustakaan dilakukan secara online melalui 1 sistem. Selain itu, perpustakaan Universitas Medan Area telah membangun Repository Institusi yang saat ini sudah berhasil menghimpun **15.000** lebih lokal konten Universitas Medan Area. Selain didukung

sistem informasi yang kuat, perpustakaan Universitas Medan Area memiliki berbagai fasilitas yang dapat memenuhi kebutuhan pemustaka, seperti Layanan Koleksi, Layanan Digital, Layanan Administrasi dan Layanan ask Librarian untuk mempermudah pengguna dalam pemanfaatan perpustakaan. Didukung oleh seluruh sumber daya manusia (pustakawan) yang sudah mendapat **sertifikasi oleh BNSP-**

**Perpusnas**, perpustakaan UMA berkembang dengan pesat mengikuti

perkembangan perpustakaan di skala Nasional maupun Internasional.

Dari berbagai keunggulan tersebut, perpustakaan berhasil menjadi salah satu Perpustakaan Perguruan Tinggi Ternaik di Sumatera Utara pada tahun 2015 dan 2017 oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Sumatera Utara. Selain itu, Repository Universitas Medan Area juga mendapat peringkat memuaskan pada **Webometric Repository**.

Pada tahun 2019, secara resmi perpustakaan Universitas Medan Area meraih penghargaan standar penyelenggaraan perpustakaan Perguruan Tinggi yaitu **Akreditasi A (Excellent)** yang diberikan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Pada tahun 2019 pula, Pustakawan Universitas Medan Area menjadi juara 1 Pustakawan Terbaik dan Berprestasi Sumatera Utara yang diadakan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Sumut dan Menjadi Perwakilan SUMUT di tingkat Nasional di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Prestasi ini kembali di ukir pada **tahun 2021** yaitu menjadi juara 1 Pustakawan Berprestasi dan berhasil menjadi perwakilan SUMUT di tingkat Nasional.

## **2. Visi dan Misi Perpustakaan Universitas Medan Area**

### **a. Visi dari Perpustakaan Medan Area**

Menjadi perpustakaan yang unggul sebagai pusat rujukan informasi ilmiah dalam mendukung penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi. Hal ini sejalan dengan visi Universitas Medan Area yaitu tahun 2025 menjadi Universitas yang unggul dibidang akademik, ilmu pengetahuan dan teknologi dalam menghasilkan lulusan yang inovatif, berkepribadian dan mandiri. Tentunya dalam mencapai visi tersebut tidak terlepas dari peran perpustakaan. Mengingat pentingnya peran perpustakaan universitas maka sangat perlu adanya suatu pengelolaan atau manajemen yang tepat dan cepat sehingga fungsi dan peran perpustakaan benar-benar terwujud. Untuk itu Perpustakaan Universitas Medan Area perlu ditunjang oleh manajemen perpustakaan yang baik, guna mewujudkan manajemen yang baik maka diperlukan program kerja yang terarah yng dapat memaksimalkan dan mengoptimalkan Kinerja Perpustakaan Universitas Medan Area.

### **b. Misi dari Perpustakaan Universitas Medan Area**

- 1) Menyediakan dan melayani akses informasi ilmiah secara efektif dan efisien dalam pelayanan pengguna sivitas akademika Universitas Medan Area.
- 2) Meningkatkan pelayanan, sarana dan prasarana dan teknologi terkini untuk menunjang pendidikan dan penelitian yang bermutu.

### **3. Fungsi Perpustakaan Universitas Medan Area**

Sebagaimana fungsi perpustakaan perguruan tinggi semestinya yang telah diatur dalam UU Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, Perpustakaan UMA berfungsi sebagai :

- 1) Untuk memenuhi keperluan informasi sivitas akademik UMA.
- 2) Menyediakan bahan pustaka rujukan (reference) pada semua tingkat akademis.
- 3) Menyediakan ruang belajar untuk pengguna perpustakaan.
- 4) Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pengguna.
- 5) Menyediakan jenis informasi aktif yang tidak hanya terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga induknya.

### **4. Tujuan Perpustakaan Universitas Medan Area**

Sebagai penunjang pendidikan dan pengajaran maka Perpustakaan UMA bertujuan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi untuk mahasiswa dan dosen sesuai dengan kurikulum yang berlaku.

- 1) Sebagai penunjang penelitian maka kegiatan Perpustakaan UMA adalah mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi bagi peneliti baik intern institusi atau ekstern di luar institusi.
- 2) Sebagai penunjang pengabdian kepada masyarakat maka PPT melakukan kegiatan dengan mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi bagi masyarakat.

## 5. Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Medan Area

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi Perpustakaan**



a. Tupoksi struktur perpustakaan :

1. Kepala Perpustakaan

✓ **Planning.** Seorang kepala perpustakaan harus dapat membuat sebuah perencanaan yang meliputi : perencanaan SDM, perencanaan dalam hal layanan teknis maupun layanan informasi, perencanaan keuangan, pembuatan program kerja, dan segala hal yang berkaitan dengan perpustakaan

2. Organizing.

✓ **Seorang kepala perpustakaan harus dapat mengorganisasi atau mengelola segala sumber daya yang ada termasuk diantaranya pengelolaan sumber dayam manusia, pengelolaan keuangan, pengelolaan layanan, dan segala hal yang berkaitan dengan perpustakaan.**

3. Controlling.

- ✓ Kepala perpustakaan melakukan kontrol terhadap kinerja pustakawan, implementasi program kerja, maupun pelaksanaan layanan yang ada di dalam perpustakaan.

Bagian Pustakawan:

- Menganalisis kebutuhan koleksi dan sarana.
- Mengusulkan pengadaan koleksi dan sarana.
- Melaksanakan pengolahan koleksi.
- Perawatan Koleksi.
- Pengorganisasian dan pendayagunaan koleksi bahan pustaka/ sumber informasi.
- Melakukan pelayanan sirkulasi dan referensi.
- Memberikan pelayanan minat baca, bimbingan, audio visual dan internet.
- Pengkajian pengembangan perpustakaan, dokumentasi dan informasi.
- Pemasyarakatan perpustakaan, dokumentasi dan informasi.

#### b. Tugas dan Tanggung Jawab di Perpustakaan

- Kepala perpustakaan bertugas mengelola, mengembangkan dan mengkoordinasikan semua kegiatan di perpustakaan.
- Staf perpustakaan bertugas menelaah dan melakukan pemantauan referensi agar senantiasa mengikuti perkembangan penelitian yang terbaru, bertanggung jawab kepada kepala perpustakaan
- Staf administrasi bertugas menjalankan fungsi administrasi di perpustakaan

### 6. Koleksi Perpustakaan Universitas Medan Area

Koleksi perpustakaan merupakan sebuah daya tarik utama pemustaka untuk hadir dan mengakses informasi di pusat perpustakaan Universitas Medan Area (UMA). Oleh karena itu, pengembangan koleksi harus menjadi fokus utama guna meningkatkan pemanfaatan perpustakaan dalam menunjang pelaksanaan tugas setiap civitas akademika.

Berdasarkan laporan terakhir koleksi perpustakaan pada tahun 2022

adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.2 Koleksi Perpustakaan**

No	Non Buku	Jumlah	
		Judul	Eksemplar
1	Reference	10	15
2	Textbook	14.350	39.391
3	Fiction	147	268
4	Journal	480	684
5	Ebook	1.640	1.657
6	Emagazine	22	22
7	Dictionary	101	262
8	Magazine	427	502
9	Encyclopedia	92	202
10	Handbook	100	173
11	Atlas	13	20
12	Biography	41	161
13	Bulletin	14	39
14	Warta	10	24
15	Laws	159	339
16	Teaching Materials	18	18
17	Proceeding	18	27
18	Eproceeding	30	30
19	Old	187	189
20	Al Quran	16	76
21	Guide Books	34	62
22	Map	2	7
23	Bibliography	4	9
24	Cataloug	9	11
25	Almanac	1	1
26	Directory	3	3

<b>Jumlah</b>	17.928	44.192
---------------	--------	--------

## 7. Sanksi dan Tata Tertib Perpustakaan Universitas Medan Area

Perpustakaan Universitas Medan Area menerapkan fungsi pengawasan dan pengendalian dalam melakukan manajemen koleksi. Salah satunya adalah dengan menerapkan sanksi dan tagihan koleksi bagi pengguna yang terlambat mengembalikan peminjaman, menghilangkan koleksi yang dipinjam, dan merusak koleksi yang dipinjam. Berikut adalah aturan-aturan yang harus ditaati oleh pengguna Perpustakaan Universitas Medan Area :

### a. Sanksi Keterlambatan Pengembalian Koleksi

1. Pemanfaatan koleksi yang bisa dipinjam berdasarkan prinsip keadilan oleh penyelenggara layanan dan prinsip pertanggung jawaban oleh peminjam.
2. Peminjam yang terlambat mengembalikan koleksi dikenakan sanksi berupa denda sebesar Rp 1.000 per hari per eksemplar atau sanksi administrasi yang diatur secara teknis oleh kepala Perpustakaan, Dekan, Direktur, dan Ketua Lembaga.
3. Peminjam yang menghilangkan koleksi, diwajibkan untuk menggantikoleksi yang sama(judul, pengarang, penerbit, edisi, jilid, tahun terbit) dengan koleksi yang dihilangkan.
4. Peminjam yang menghilangkan koleksi juga membayar denda keterlambatan pengembalian sesuai dengan aturan yang berlaku.
5. Jika koleksi yang hilang tidak dapat diganti dengan koleksi yang sama, maka peminjam harus melapor kepada petugas perpustakaan agar dapat membayar ganti rugi koleksi tersebut.

### b. Sanksi Kerusakan Koleksi

- 1) Peminjam yang merusak koleksi perpustakaan diwajibkan untuk mengganti atau membayar ganti rugi.
- 2) Besaran ganti rugi atau sanksi kerusakan koleksi sesuai tingkat kerusakan koleksi perpustakaan.

c. Tagihan Keterlambatan Pengembalian Koleksi

- 1) Peminjam yang terlambat mengembalikan koleksi diberikan surat pemberitahuan keterlambatan atau teguran oleh pihak perpustakaan yang terkait.
- 2) Peminjam yang mengabaikan surat pemberitahuan atau teguran maka akan mendapat sanksi yang diatur secara teknis oleh pihak perpustakaan.
- 3) Mekanisme penagihan dan saksi kepada peminjam yang terlambat mengembalikan koleksi dilaksanakan melalui perpustakaan terkait.

## 8. Jam Operasional Perpustakaan Universitas Medan Area

SK Rektor Universitas Medan Area 1132/UMA'.09/VIII/2018 memutuskan jam operasional perpustakaan Universitas Medan Area adalah sebagai berikut :

### Jam Operasional

Hari	Waktu	Kampus I	Kampus II
Senin – Jumat	Jam Buka	08.00 – 12.00	08.00 – 12.00
	Istirahat	12.00 – 13.00	12.00 – 13.00
	Jam Buka	13.00 – 16.00	13.00 – 20.30
Sabtu	Jam Buka	08.00 – 12.00	08.00 – 14.00

## 9. Sarana dan Prasarana Perpustakaan Universitas Medan Area

Perpustakaan Universitas Medan Area memiliki banyak sarana dan fasilitas pendukung yang dapat dimanfaatkan oleh pengunjung perpustakaan. Melalui Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim, Perpustakaan Universitas Medan Area didukung untuk memberikan pelayanan prima kepada pemustaka baik melalui sistem layanan maupun fasilitas yang disediakan.

Adapun beberapa sarana dan fasilitas yang ada di Perpustakaan Universitas Medan Area yaitu sebagai berikut :

- c. Area Baca Publik, merupakan area outdoor perpustakaan dimana tempat pengunjung perpustakaan dapat menikmati suasana perpustakaan dengan

cara membaca dan diskusi. Segala aktifitas diperbolehkan pada area ini selama tidak melanggar aturan yang berlaku.

**Gambar 4.4**  
**Ruang baca Publik**



- b. Ruang Baca, berada didalam perpustakaan tepatnya di area koleksi tercetak (Buku), sangat cocok bagi pengunjung untuk membaca resume dari buku yang akan dipinjam atau sebagai tempat yang tenang dan nyaman bagi pemustaka yang ingin fokus belajar dan membaca.

**Gambar 4.5**  
**Ruang Baca**



- c. Area Baca Mandiri, berada di ruang koleksi referensi yang merupakan deretan kursi dan meja dengan pembatas di setiap meja sehingga memungkinkan pengunjung merasa fokus dalam belajar.

d. Area Koleksi Tercetak

**Gambar 4.6**  
**Rak Koleksi Tercetak**



Layanan Digital, tempat dimana pengunjung dapat mengakses segala kebutuhan informasi seperti database jurnal dan informasi lain yang ada di internet. Pemustaka juga akan diberikan bimbingan dan pengarahan oleh Pustakawan.

Layanan Referensi, pemustaka dapat memanfaatkan layanan koleksi referensi seperti kamus, direktori, ensiklopedia, indeks, almanak, peta, bibliografi, katalog, dan lain-lain. Pengunjung juga dapat bertanya langsung kepada pustakawan referensi untuk memperoleh informasi yang cepat dan akurat dari berbagai sumber informasi.

Area Koleksi Deposit, tempat dimana pengunjung dapat membaca berbagai lokal konten Universitas Medan Area seperti skripsi dan tesis. Pada area ini juga disediakan fasilitas komputer dan internet untuk mengakses Repository Universitas Medan Area.

e. Layanan Sirkulasi

**Gambar 4.7**  
**Area Sirkulasi**



**10. Layanan Terbitan Berseri**

Ruang Tunggu, Perpustakaan juga menyediakan ruang tunggu bagi pengunjung yang sedang mengurus administrasi perpustakaan. Ruang tunggu disediakan dengan sangat nyaman lengkap dengan sumber kelistrikan sehingga tidak membosankan saat menunggu



## B. Hasil Penelitian

NO.	RUMUSAN MASALAH	JAWABAN
1	Bagaimana TQM pada perencanaan SDM Perpustakaan Universitas Medan Area?	<p><b>1. Menurut Bapak Muslim S.Pdi, M.Hum</b></p> <p>Proses pelaksanaan Total Quality Management perpustakaan Universitas Medan Area dalam memberikan kepuasan kepada pemustaka menurut Bapak Muslim yaitu sebuah perencanaan yang dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan peserta didik atau pustakawan. Dan di dalam memenuhi kebutuhan pustakawan atau peserta didik ini kita selalu mengevaluasi apa yang di butuhkan dan jika ada kekurangan dan kesalahan dalam pelayanan atau pun tidak terpenuhinya kebutuhan peserta didik atau pemustaka maka kami akan memperbaikinya. Untuk menunjang perpustakaan yang lebih baik lagi. Total Quality Management yaitu berusaha untuk memperbaiki kekurangan dalam pelayanan apa yang di butuhkan oleh peserta didik, total quality management itu yang saya pahami tentang kualitas perpustakaan itu yang berjalan sebagaimana mestinya, khususnya perpustakaan perguruan tinggi yang dapat digunakan oleh seluruh civitas akademik”.</p> <p>(09 November 2022 Pukul 11.47 WIB)</p> <p><b>2. Menurut Bapak Risky Angryawan Praetya S.Sos</b></p>

		<p>Proses pelaksanaan Total Quality Management perpustakaan Universitas Medan Area dalam memberikan kepuasan kepada pemustaka menurut Bapak Risky yaitu Total Quality Management ini sendiri belum familiar di perpustakaan UMA ini, akan tetapi belum tentu juga total quality management di perpustakaan UMA ini tidak berjalan, bisa saja sudah lama dijalankan tetapi dengan istilah lain, yaitu manajemen kualitas pelayanan perpustakaan UMA ini. Total quality management ini adalah perubahan atau uji perubahan, dari manajemen perpustakaan yang tradisional menjadi modern yang saya pahami, dan itu disebabkan karena perkembangan zaman. (09 November 2022 Pukul 09.28 WIB).</p> <p><b>3. Menurut Bapak Sahril Efendi Sitorus S.Sos</b></p> <p>Proses pelaksanaan Total Quality Management perpustakaan Universitas Medan Area dalam memberikan kepuasan kepada pemustaka menurut Bapak Sahril Efendi yaitu perencanaan yang kami lakukan di perpustakaan Universitas Medan Area ini adalah kami membuat sebuah agenda kegiatan yang akan dilakukan atau yang akan dilaksanakannya perencanaan, perencanaan ini sangat penting bagi perkembangan perpustakaan kedepannya supaya bisa menjadi lebih baik lagi. Perencanaan tersebut dimulai dari bahan pustaka, sarana prasarana dan</p>
--	--	--

		<p>layanan yang akan di terima oleh peserta didik atau pemustaka. Yang pertama itu dapat menjelaskan tugasnya masing-masing, kalau diperpustakaan universitas medan area ini pustakawannya ada 10 yang dibawah pimpinan saya ada 2, yang pertama ada dibidang pengetahuan dan dibidang layanan. Jadi karena sebenarnya perpustakaan Universitas Medan Area ini lagi masa transisi sebelum digedung ini awalnya perpustakaan Universitas Medan Area ini masih kecil dan sekarang sudah dibangun gedung yang lebih besar, jadi bagaimana memanfaatkan semenjaknya ini agar bisa berjalan dengan baik, dan bagaimana supaya Sumber Daya Manusia ini dapat berjalan dengan baik.</p>
2	<p>Bagaimana TQM pada pengorganisasian SDM perpustakaan Universitas Medan Area?</p>	<p><b>1. Menurut Bapak Muslim S.Pdi, M.Hum</b>  Pemahaman bapak Muslim tentang mengenai total quality management pada pengorganisasian sumber daya manusia ialah kalau organisasi yang pertama itu adalah management pengetahuan yang kedua ada layanan pemustaka lalu ada bagian administrasi, jadi di management pengetahuan ini memang dia langsung berkaitan dengan buku, ada disitu pengetahuan pengelolaan sekaligus merangkap sistem informasi dan promosi, sementara di bidang pelayanan itu sendiri dan juga teknologi dan informasi itu yang dikeola sama bapak Dicky, itu sistem management yang kami</p>

		<p>jalankan di perpustakaan UMA ini.</p> <p><b>2 Menurut Bapak Risky Angryawan Praetya, S.Sos</b></p> <p>Pemahaman bapak Risky tentang mengenai total quality management pada pengorganisasian sumber daya manusia ialah Staf perpustakaan merupakan objek yang sangat berperan penting pada pelaksana program perpustakaan dengan yang ada di dalam kontek perpustakaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Rizky Angryawan Prasetya, S.Sos selaku pustakawan perpustakaan UMA, pemahaman beliau tentang total quality management pada pengorganisasian sumber daya manusia ialah bahwa yang kami inginkan sebenarnya, selama ini seperti bidang-bidang tertentu itu gak mesti pustakawan, contohnya: Administrasi dan keuangan, itu memang yang pegang saat ini yang bagian bidangnya. (09 November 2022 Pukul 09. 28 WIB)</p> <p><b>3. Menurut Bapak Sahril Efendi Sitorus S.Sos</b></p> <p>Pemahaman bapak Sahril Risky tentang mengenai total quality management pada pengorganisasian sumber daya manusia ialah bahwa di universitas medan area jadi kita ada 2 bidang: ada di bidang layanan pengguna dan management pengetahuan, management pengetahuan itu mengenai tentang koleksi yang sebelumnya itu tidak ada, cuman namanya yang beda. Di mana keduanya digunakan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pemustaka tepatnya di perpustakaan Medan</p>
--	--	---

		Area (09 November 2022 Pukul 10.35 WIB)
3	Bagaimana TQM pada pengawasan Perpustakaan Universitas Medan Area?	<p><b>1. Menurut Bapak Muslim S.Pdi, M.Hum</b></p> <p>Upaya yang dilakukan dalam mewujudkan perpustakaan yang sesuai dengan standar-standar Nasional Perpustakaan yaitu dilihat dari perencanaannya bagaimana perencanaan yang baik agar dapat mencapai perpustakaan yang bermutu sesuai dengan standar-standar nasional perpustakaan. Dari koleksi perpustakaan, melihat dari apa yang dibutuhkan oleh pemustaka buku yang sering di pakai untuk belajar yang sesuai dengan kurikulum. Dan sarana prasarana yang lengkap dan nyaman maka perpustakaan akan banyak diminati oleh pemustakanya". (09 November 2022 Pukul 09.28 WIB).</p> <p><b>2 Menurut Bapak Risky Angryawan Praetya, S.Sos</b></p> <p>Upaya untuk mewujudkan perpustakaan yang sesuai dengan standar-standar perpustakaan yang bermutu yaitu yang pertama kita lihat dari perencanaan yang dilakukan di perpustakaan bagaimana kita mengelola perpustakaan dengan baik agar bisa lebih baik lagi dan bermanfaat bagi pemustaka atau peserta didik. Yang kedua dari koleksi perpustakaan seperti buku yang sudah lewat tahun, kita selalu melakukan penyiangan atau mengeluarkan bahan</p>

		<p>perpustakaan yang sudah tidak terpakai. Bahkan kepala perpustakaan selalu menanyakan kepada dosen bidang studi program masing-masing, buku-buku apa yang di perlukan untuk pembelajaran yang mendekati atau yang sesuai dengan kurikulum, Yang ketiga sarana prasarana perpustakaan, salah satunya mengikuti pelatihan dan ter sertifikasi.</p> <p><b>3. Menurut Bapak Sahril Efendi Sitorus S.Sos</b></p> <p>Upaya yang dilakukan dalam mewujudkan perpustakaan yang sesuai dengan standar-standar Nasional Perpustakaan yaitu dilihat dari perencanaannya bagaimana perencanaan yang baik agar dapat mencapai perpustakaan yang bermutu sesuai dengan standar-standar nasional perpustakaan. Dari koleksi perpustakaan, melihat dari apa yang dibutuhkan oleh pemustaka buku yang sering di pakai untuk belajar yang sesuai dengan kurikulum. Dengan sarana prasarana yang lengkap dan nyaman maka perpustakaan akan banyak diminati oleh pemustakanya”. (09 November 2022 Pukul 11.47 WIB).</p>
--	--	---

Penelitian ini mengenai Total Quality Management (TQM) pada layanan perpustakaan. Menurut Edward Sallis, total quality management ialah sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya, saat ini dan untuk masa yang akan akan datang.

Untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data wawancara mendalam (*Indept Interview*). Dimana wawancara mendalam ini dimaksud dengan adanya suatu kegiatan untuk memperoleh informasi melalui proses tanya jawab secara tatap muka antara pewawancara dengan informan penelitian. (Burhan, Penelitian Kualitatif, 2011). Hasil temuan wawancara dilakukan di perpustakaan terhadap tiga orang informan yang merupakan kepala perpustakaan dan pustakawan di Universitas Medan Area. Informan merupakan seorang kepala perpustakaan dan pustakawan yang bekerja di perpustakaan yang memiliki latar belakang pendidikan perpustakaan. Observasi dilakukan oleh penulis dengan datang langsung ke Perpustakaan Universitas Medan Area. Adapun hasil penelitian yaitu sebagai berikut:

### **Pelaksanaan Total Quality Management Perpustakaan Universitas Medan Area (UMA)**

#### **1. Proses Pelaksanaan Total Quality Management Perpustakaan Universitas Medan Area (UMA) dalam memberikan kepuasan kepada pemustaka**

Total Quality Management (TQM) berfungsi untuk memberikan kepuasan pemustaka yang diusahakan bisa dipuaskan dari semua aspek, berupa didalamnya harga, keamanan dan juga ketepatan waktu dikarenakan semua aktivitas perusahaan memerlukan perencanaan agar dapat memuaskan pemustaka (Rahma, 2018).

Jika dihubungkan dengan perpustakaan sendiri, kita ketahui bahwa perpustakaan juga berkaitan dengan kepuasan dan kebutuhan pemustaka. Di dalam perpustakaan proses pelaksanaan Total Quality Management perpustakaan sangat memerhatikan aspek kepuasan dan kebutuhan pemustaka.

Sehubungan dengan hal ini, proses pelaksanaan Total Quality Management juga diterapkan pada perpustakaan di Universitas Medan Area (UMA). Hal ini dilakukan oleh perpustakaan UMA sendiri untuk meningkatkan tingkat kepuasan dan kebutuhan dari pemustaka itu sendiri.

Perencanaan SDM di perpustakaan universitas medan area ini, disini saya sebagai pustakawan, jadi memang disini saya gak punya kebijakan dalam hal ini, tapi saya mau shering mengenai pengalaman yang udah berjalan disini, memang

disini pustakawan semua dibidang S1 untuk sampai saat ini, kalau dari planning yang kami inginkan sebenarnya, saya selama ini seperti bidang bidang tertentu itu gak mesti pustakawan, contohnya: Administrasi dan keuangan, itu memang yang pegang saat ini yang bagian bidangnya, satunya lagi mungkin IT, IT mungkin kami disini IT nya itu memang kita tangani sendiri, tapi batasannya gak sampai ke adminnya, jadi pengelolaan server dan database itu ke IT Universitas dan kita disini IT yang belum kita punya IT diperpustakaan juga, bidangnya itu atau bagcround nya itu pustakawan. Nah harapan kami disini ada tenaga IT yang khusus bacround nya itu IT untuk fungsi perpustakaan, sampai saat ini itu aja mungkin yang masalah planning SDM ini dan mungkin planning selanjutnya pustakawan-pustakawan kita disini cukup, karena sekarang kita lagi kekurangan SDM masalahnya, dan nantipun punya bidang masing-masing, dan sesuai ke ahlian atau jurusan masing-masing, dalam arti pustakawan ini luas ya, pendidikannya juga gak menjurus ya, jadi memang ada khusus untuk pustakawan-pustakawan khusus referensi, khusus IT, khusus Literasi, dan promosi jadi lebih fokus kesitu. Dan harapannya bisa tersertifikasi sesuai bidangnya, karena memang saat ini kami sudah tersertifikasi tapi belum lengkap belum semua klaster ada.

Perencanaan yang dilakukan di perpustakaan Universitas Medan Area ini adalah membuat sebuah agenda kegiatan yang akan dilakukan atau yang akan dilaksanakannya perencanaan, perencanaan ini sangat penting bagi perkembangan perpustakaan kedepannya supaya bisa menjadi lebih baik lagi. Perencanaan tersebut dimulai dari bahan pustaka, sarana prasarana dan layanan yang akan di terima oleh peserta didik atau pemustaka. Yang pertama itu dapat menjelaskan tugasnya masing-masing, kalau diperpustakaan universitas medan area ini pustakawannya ada 10 yang dibawah pimpinan saya ada 2: yang pertama ada dibidang pengetahuan dan dibidang layanan. Jadi karena sebenarnya perpustakaan Universitas Medan Area ini lagi masa transisi sebelum digedung ini awalnya perpustakaan Universitas Medan Area ini masih kecil dan sekarang sudah dibangun gedung yang lebih besar, jadi bagaimana memanfaatkan semenjaknya ini agar bisa berjalan dengan baik, dan bagaimana supaya Sumber Daya Manusia ini dapat berjalan dengan baik.

## **2. Pengorganisasian Total Quality Management Pada Sumber Daya Manusia Di Perpustakaan Univeritas Medan Area**

Pengorganisasian Total Quality Management pada sumber daya manusia yang paling berharga merupakan suatu karyawan perpustakaan itu sendiri. Setiap orang di organisasi merupakan aset yang berharga. Semua orang di organisasi diperlakukan dengan baik, diberikan agar dapat terlihat serta bergabung pada pengambilan keputusan.

### **a. Pendekatan Terhadap Sumber Daya Manusia Sebagai Pemustaka**

Staf perpustakaan merupakan objek yang sangat berperan penting pada pelaksana program perpustakaan dengan yang ada di dalam kontek perpustakaan. Perpustakaan melakukan perbaikan berdasarkan fakta dan data, terutama untuk meningkatkan jasa pelayanan dapat disimpulkan bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna perpustakaan dalam menjalankan manajemen perpustakaan dapat ditemui konflik yang membutuhkan penyelesaian masalah. Penyelesaian masalah harus segera diputuskan. Memahami masalah serta bagaimana penyelesaian tentu pengambil keputusan kepada perpustakaan harus membutuhkan data. Tanda data tertentu, perpustakaan hanya akan menjalankan manajemennya sesuka hati maupun sesuai intuisi yang mungkin saja mampu tepat sasaran.

Sama halnya dengan perpustakaan Universitas Medan Area melakukan perbaikan dengan fakta dan data dari observasi yang telah dilakukan dapat peneliti amati bahwa benar adanya perpustakaan melakukan perbaikan dalam proses pengorganisasian pada Total Quality Management untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu contoh perbaikan yang dilakukan perpustakaan Universitas Medan Area yaitu dengan adanya perbaikan fakta dan data. Dimana dengan adanya perbaikan ini, membuat pemustaka merasa terpenuhi akan kebutuhan atas informasi yang ingin pemustaka peroleh di perpustakaan tentunya. Hal ini dapat terjadi akibat adanya perbaikan pada Total Quality Management yang di tingkatkan oleh karyawan perpustakaan UMA sendiri tentunya.

Perpustakaan melakukan perbaikan dengan fakta dan data yang telah dilakukan perpustakaan Univeritas Medan Area sejak awal bulan Januari tahun

2022 ini hingga sekarang. Peneliti dapat mengamati bahwa benar adanya perpustakaan melakukan perbaikan dengan fakta dan data. Contohnya adanya perbaikan pada fasilitas yang ada di perpustakaan Universitas Medan Area seperti meja baca yang layak dan nyaman yang bisa digunakan oleh para pemustaka perpustakaan dengan nyaman. Kemudian ruang perpustakaan menggunakan AC sehingga tidak ada lagi para pemustaka yang mengeluh atas ruangan pemustaka yang pada umumnya terkesan panas bagi para pemustaka. Bahkan bukan hanya itu, perpustakaan juga memperbaiki buku-buku, yang awalnya banyak para pemustaka yang mengeluh atas ketidaklengkapan buku-buku di perpustakaan, sekarang buku-buku di perpustakaan terbilang sangat lengkap dan dikategorikan berdasarkan jenis bukunya, sehingga memudahkan para pemustaka untuk mencari buku yang hendak mereka baca dan pinjam. Kemudian ada komputer tempat mencari buku yang disediakan guna memudahkan pembaca dalam mencari buku yang hendak mereka cari. Serta adanya loker tempat para pemustaka menyimpan tas mereka sebelum masuk ke dalam perpustakaan. Perbaikan dengan fakta dan data dilakukan secara terus menerus sebagai upaya dalam strategi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satunya contoh perbaikan dengan fakta dan data adalah adanya fasilitas di perpustakaan seperti meja tempat belajar, rak buku, tv, kursi, AC dan kipas angin perpustakaan, dan tempat pinjam buku yang dilakukan pada tempat khusus lainnya yang dibuat untuk memudahkan pemustaka dalam meminjam buku di perpustakaan. Fasilitas yang lengkap diberikan perpustakaan untuk memberikan suasana nyaman bagi pengunjung perpustakaan itu sendiri.

### **3. Pengawasan Total Quality Management yang Dilakukan Sumber Daya Manusia Sebagai Pegawai Di Perpustakaan Universitas Medan Area**

Untuk dapat memberikan pelayanan dalam Total Quality Management, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan driver. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas kerja, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa. Upaya ataupun

usahanya, kerana memang sudah tuntutan undang-undang memang harus mengejar ataupun mengejar standar nasional perpustakaan, ya itu tadi memang udah kewajibannya memenuhi standart itu, dan kalau akreditasikan hanya buah dari hasil upaya-upaya itu dari memenuhi standar itu, jadi bukan karena akreditasi juga, jadi memang udah kewajiban kita memenuhi standart ini.

Upaya yang dilakukan dalam mewujudkan perpustakaan yang sesuai dengan standar-standar Nasional Perpustakaan yaitu dilihat dari perencanaannya bagaimana perencanaan yang baik agar dapat mencapai perpustakaan yang bermutu sesuai dengan standar-standar nasional perpustakaan. Dari koleksi perpustakaan, melihat dari apa yang dibutuhkan oleh pemustaka buku yang sering di pakai untuk belajar yang sesuai dengan kurikulum. Dan sarana prasarana yang lengkap dan nyaman maka perpustakaan akan banyak diminati oleh pemustakanya

Upaya untuk mewujudkan perpustakaan yang sesuai dengan standar-standar perpustakaan yang bermutu yaitu yang pertama kita lihat dari perencanaan yang dilakukan di perpustakaan bagaimana kita mengelola perpustakaan dengan baik agar bisa lebih baik lagi dan bermanfaat bagi pemustaka atau peserta didik. Yang kedua dari koleksi perpustakaan seperti buku yang sudah lewat tahun, kita selalu melakukan penyiangan atau mengeluarkan bahan perpustakaan yang sudah tidak terpakai. Bahkan kepala perpustakaan selalu menanyaan kepada dosen bidang studi program masing-masing, buku-buku apa yang di perlukan untuk pembelajaran yang mendekati atau yang sesuai dengan kurikulum, Yang ketiga sarana prasarana perpustakaan, salah satunya mengikuti pelatihan dan ter sertifikasi

Upaya yang dilakukan dalam mewujudkan perpustakaan yang sesuai dengan standar-standar Nasional Perpustakaan yaitu dilihat dari perencanaannya bagaimana perencanaan yang baik agar dapat mencapai perpustakaan yang bermutu sesuai dengan standar-standar nasional perpustakaan. Yang kedua dari koleksi perpustakaan, melihat dari apa yang dibutuhkan oleh pemustaka buku yang sering di pakai untuk belajar yang sesuai dengan kurikulum. Dan yang ke tiga sarana prasarana dengan yang lengkap dan nyaman maka perpustakaan akan banyak diminati oleh pemustakanya.

Untuk mewujudkan perpustakaan yang sesuai dengan standar-standar perpustakaan yang bermutu yaitu yang pertama kita lihat dari perencanaan yang dilakukan di perpustakaan bagaimana kita mengelola perpustakaan dengan baik

agar bisa lebih baik lagi dan bermanfaat bagi pemustaka atau peserta didik. Yang kedua dari koleksi perpustakaan seperti buku yang sudah lama terbitannya, kita selalu melakukan penyiangan atau mengeluarkan bahan perpustakaan yang sudah tidak terpakai. Yang pertama kita merujuk pada point akreditasi ya, dan Alhamdulillah perpustakaan Universitas Medan Area ini mendapatkan nilai akreditasi A sampai tahun 2024, jadi kalau untuk mempersiapkan itu memang kita hanya memperbaiki yang kurang-kurang saja, karena kami sudah pernah terakreditasi. Jadi kami dapat mempersiapkan komponen-komponen yang akan datang, planning, actualing, dan evaluation.

Fokus pada pelanggan atau pemustaka memanglah penting dan dapat diambil kesimpulan bahwa salah satu poin yang membantu meningkatkan kualitas jasa pelayanan. Beberapa hal yang harus diperhatikan pustakawan dalam hal ini kepala perpustakaan dan staf perpustakaan berkaitan dengan memahami pemustaka yaitu pustakawan harus mengkaji hal-hal yang berhubungan dengan ketergantungan akan kebutuhan informasi dalam pekerjaan, tujuan penggunaan informasi oleh pemustaka, usia pemustaka, pendidikan pengguna dan jabatan atau kedudukan profesi pengguna. Untuk itu semua keputusan, produk baik barang atau jasa harus berfokus pada pemustaka. Pemustaka adalah titik perhatian dan apapun yang diinginkan pemustaka menjadi energi untuk melakukan kegiatan lainnya.

Kalau untuk kualifikasi di perpustakaan UMA ini disini semuanya S1 dan sudah bersertifikasi, jadi kalau untuk diploma D3 kita gak rekrutmen lagi sampai kemarin sudah ada penerimaan pustakawan yang di ambil masih 1 orang yang kita dapat dan yang memenuhi kriteria, sebenarnya yang kami butuhkan bukan hanya 1 orang tetapi ada beberapa jadi kita buka lagi untuk perekrutan untuk yang S1.

Dalam peminjaman buku dan misalkan ada mahasiswa yang ingin belajar di perpustakaan, pegawai perpustakaan selalu memberikan izin. Kalau pelayanan yang diberikan itu saya rasa sudah bagus, dan mereka selalu standby, yang pertama di perpustakaan universitas medan area ini ada namanya perpustakaan pusat dan ada juga perpustakaan unit, jadi yang terdiri dari setiap fakultas itu sudah ada perpustakaan mininya masing-masing. Selain itu pelayanan kami itu, kami menggunakan layanan chat, seperti media sosial whatsapp.

### **C. Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditemukan bahwa Total Quality Management merupakan sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya, saat ini dan untuk masa yang akan datang.

Total Quality Management (TQM) berfungsi untuk memberikan kepuasan pemustaka yang diusahakan bisa dipuaskan dari semua aspek, berupa didalamnya harga, keamanan dan juga ketepatan waktu dikarenakan semua aktivitas perusahaan memerlukan perencanaan agar dapat memuaskan pemustaka.

Jika dihubungkan dengan perpustakaan sendiri, kita ketahui bahwa perpustakaan juga berkaitan dengan kepuasan dan kebutuhan pemustaka. Di dalam perpustakaan proses pelaksanaan Total Quality Management perpustakaan sangat memerhatikan aspek kepuasan dan kebutuhan pemustaka.

Sehubungan dengan hal ini, proses pelaksanaan Total Quality Management juga diterapkan pada perpustakaan di Universitas Medan Area (UMA). Hal ini dilakukan oleh perpustakaan Universitas Medan Area sendiri untuk meningkatkan tingkat kepuasan dan kebutuhan dari pemustaka itu sendiri.

Perencanaan yang kami lakukan di perpustakaan Universitas Medan Area ini adalah kami membuat sebuah agenda kegiatan yang akan dilakukan atau yang akan dilaksanakannya perencanaan, perencanaan ini sangat penting bagi perkembangan perpustakaan kedepannya supaya bisa menjadi lebih baik lagi. Perencanaan tersebut dimulai dari bahan pustaka, sarana prasarana dan layanan yang akan di terima oleh peserta didik atau pemustaka. Yang pertama itu dapat menjelaskan tugasnya masing-masing, kalau di perpustakaan universitas medan area ini pustakawannya ada 10 yang dibawah pimpinan saya ada 2: yang pertama ada dibidang pengetahuan dan dibidang layanan. Jadi karena sebenarnya perpustakaan Universitas Medan Area ini lagi masa transisi sebelum digedung ini awalnya perpustakaan Universitas Medan Area ini masih kecil dan sekarang sudah dibangun gedung yang lebih besar, jadi bagaimana memanfaatkan semenjaknya ini agar bisa berjalan dengan baik, dan bagaimana supaya Sumber Daya Manusia

ini dapat berjalan dengan baik.

Setelah kita mempelajari perencanaan sebagai salah satu fungsi manajemen, tentunya kita harus mempelajari fungsi manajemen lainnya. Salah satu fungsi manajemen adalah mengetahui pengorganisasian yang merupakan salah satu fungsi manajemen yang penting karena dengan pengorganisasian berarti akan memadukan seluruh sumber-sumber yang ada dalam organisasi, baik yang berupa sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya ke arah tercapainya suatu tujuan.

Pengorganisasian mengandung makna bahwa para manajer mengkoordinasi sumber-sumber daya manusia dan sumber-sumber daya material yang tersedia pada organisasi dimana mereka bergerak, untuk diarahkan ke arah pencapaian tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran yang dirumuskan dalam rencana atau perencanaan yang ada. Kalau organisasi yang pertama itu adalah manajemen pengetahuan yang kedua ada layanan pemustaka lalu ada bagian administrasi, jadi di manajemen pengetahuan ini memang dia langsung berkaitan dengan buku, ada disitu pengetahuan pengelolaan sekaligus merangkap sistem informasi dan promosi, sementara di bidang pelayanan itu sendiri dan juga teknologi dan informasi.

Setelah perencanaan disusun secara matang lalu kemudian dibentuk pengorganisasian kerja, maka tahap selanjutnya adalah pelaksanaan yang akan dilakukan orang-orang yang telah direncanakan dalam organisasi yang telah ditentukan. Pelaksanaan ini prinsipnya adalah menggerakkan orang-orang yang melaksanakan suatu kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pelaksanaan juga dapat penulis artikel tentang peran ketua organisasi untuk mengarahkan anggota agar melakukan gerakan terhadap sesuatu yang sesuai dengan tujuan organisasi tersebut. Untuk fungsi manajemen (actuating) ini berkaitan erat dengan manusia dan merupakan masalah yang kompleks serta yang paling sulit dilakukan dari semua fungsi manajemen.

Yang pertama, yaitu kemampuan untuk melaksanakan layanan dan administrasi lainnya sesuai dengan dijanjikan secara meyakinkan dan akurat. Pemustaka bisa mengandalkan perpustakaan beserta pustakawan dan sistemnya untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Yang kedua, kesediaan membantu

pemustaka dan memberikan layanan dengan cepat. Yang ketiga, kesopanan pegawai atau pustakawan dan kemampuannya menyampaikan keyakinan atau kepercayaan terhadap pemustaka. Yang ke empat, kesediaan memberikan layanan kepada pemustaka. Yang kelima, bagaimana berkomunikasi yang baik dengan pemustaka dan memberikan layanan terbaik kepada konsumen dan berdampak kepada kenyamanan dan kepuasan pemustaka. Yang ke enam, mengutamakan kepuasan pelanggan seperti lokasi dan jam buka perpustakaan sehingga pemustaka dapat mengakses perpustakaan dengan mudah, dan yang terakhir perbaikan terus menerus yang dimaksud yaitu keinginan untuk perubahan dan peningkatan lalu berani mengakui kekurangan dan melangkah menjadi perpustakaan lebih baik lagi.

Pengawasan ditinjau dari segi organisasi erat kaitannya dengan fungsi manajemen. Pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen yang turut mendorong tercapainya tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Tindakan atau kegiatan yang telah direncanakan dalam pelaksanaannya perlu adanya suatu pengawasan. Ini penting dilakukan agar perencanaan yang telah ditetapkan dapat berjalan dengan baik. Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang paling akhir dalam urutan fungsi manajemen. Akan tetapi pengawasan tidak kalah pentingnya dengan fungsi manajemen yang lain. Fungsi ini erat kaitannya dengan perencanaan. Suatu pengawasan yang baik tidak akan terlaksana tanpa adanya rencana dan petunjuk pelaksanaan yang telah ditetapkan.

pengawasan merupakan suatu proses untuk menjaga dan mengevaluasi apakah pelaksanaan pekerjaan telah berjalan sesuai dengan tujuan dan rencana yang telah ditetapkan. Selain itu, pengawasan adalah suatu proses untuk mengetahui penyimpangan dalam pelaksanaan pekerjaan agar dapat diambil tindakan perbaikan. Pengawasan bukanlah suatu jaminan untuk menghindari penyimpangan yang terjadi, tetapi pengawasan merupakan suatu usaha agar hasil yang dicapai sesuai dengan rencana. Kalau terdapat penyimpangan tetapi masih berada dalam batas-batas kewajaran, maka penyimpangan tersebut tidak akan memberikan dampak yang cukup berarti. Namun bila penyimpangan sudah diluar batas kewajaran maka dapat diambil suatu tindakan yang cepat dan tepat.

Disinilah perlu adanya pengawasan supaya untuk mewujudkan perpustakaan yang sesuai dengan standar-standar perpustakaan yang bermutu yaitu yang pertama kita lihat dari perencanaan yang dilakukan di perpustakaan bagaimana kita mengelola perpustakaan dengan baik agar bisa lebih baik lagi dan bermanfaat bagi pemustaka atau peserta didik. Yang kedua dari koleksi perpustakaan seperti buku yang sudah lama terbitannya, kita selalu melakukan penyiangan atau mengeluarkan bahan perpustakaan yang sudah tidak terpakai. Yang pertama kita merujuk pada point akreditasi ya, dan Alhamdulillah perpustakaan Universitas Medan Area ini mendapatkan nilai akreditasi A sampai tahun 2024, jadi kalau untuk mempersiapkan itu memang kita hanya memperbaiki yang kurang-kurang saja, karena kami sudah pernah terakreditasi. Jadi kami dapat mempersiapkan komponen-komponen yang akan datang, planning, actualing, dan evaluation.

Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa sebenarnya perlunya TQM di terapkan di setiap perpustakaan sebagai cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global dengan menghasilkan mutu yang terbaik. TQM memberikan suatu filosofi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya, saat ini dan untuk masa yang akan datang.

Untuk itu harapannya dengan adanya penelitian ini mampu memberikan gambaran kepada perpustakaan bagaimana konsep mutu manajemen perpustakaan yang baik yang kemudian dapat mewujudkan kepuasan bagi pemustaka. TQM ini akan memberikan terobosan baru untuk perpustakaan agar mampu bersaing di era global dengan pelanggan yang menjadi objek utamanya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan kualitas perpustakaan itu sendiri.

## **PERATURAN KEPALA PERPUSTAKAAN NASIONAL TENTANG STANDAR NASIONAL PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI.**

### **Pasal 1**

- Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Kepala

ini.

#### Pasal 2

- Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 mencakup:
  - a. standar koleksi perpustakaan;
  - b. standar sarana dan prasarana perpustakaan
  - c. standar pelayanan perpustakaan
  - d. standar tenaga perpustakaan
  - e. standar penyelenggaraan perpustakaan dan
  - f. standar pengelolaan perpustakaan.

#### Pasal 3

- Setiap penyelenggara dan pengelola perpustakaan perguruan tinggi wajib berpedoman pada Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi.

#### Pasal 4

- Peraturan Kepala ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

### **STANDAR NASIONAL PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI**

Ruang lingkup Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi ini meliputi standar koleksi, sarana prasarana, pelayanan, tenaga, penyelenggaraan, pengelolaan perpustakaan Perguruan Tinggi yang mampu memfasilitasi proses pembelajaran tridharma perguruan tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat) serta berperan dalam meningkatkan atmosfer akademik. Standar ini berlaku pada Perpustakaan Perguruan Tinggi baik negeri maupun swasta yang meliputi universitas, institut, sekolah tinggi, akademi, dan politeknik.

#### **4. Istilah dan Definisi**

- a. Perpustakaan Sebuah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak dan karya rekam secara profesional dengan sistem baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.
- b. Perpustakaan Perguruan Tinggi Perpustakaan yang merupakan bagian integral dari kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada

masyarakat dan berfungsi sebagai pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang berkedudukan di perguruan tinggi.

- c. Atmosfer Akademik Suatu lingkungan yang kondusif bagi sivitas akademika yang mampu memperkaya proses pembelajaran, mendorong proses berfikir rasional yang independen, serta mendorong pengembangan diri seoptimal mungkin.
- d. Cacah ulang (stock opname) kegiatan penghitungan kembali koleksi yang dimiliki perpustakaan agar diketahui jumlah koleksi, jajaran koleksi dan jajaran katalog yang tersusun rapi serta dapat mencerminkan keadaan koleksi sebenarnya.
- e. Literasi informasi (information literacy) Kemampuan mengetahui (menenal) kapan informasi diperlukan dan memiliki kemampuan menemukan, mengevaluasi, dan menggunakan informasi yang diperlukan dengan efektif, efisien, dan tepat waktu.
- f. Pelayanan pemustaka pelayanan yang langsung berhubungan dengan pembaca atau pemakai jasa perpustakaan.
- g. Pelayanan teknis segala kegiatan dan proses yang berkaitan dengan pengadaan dan pengolahan koleksi perpustakaan agar dapat didayagunakan.
- h. Pelestarian koleksi perpustakaan kegiatan pelestarian koleksi perpustakaan yang mencakup pemeliharaan dan perbaikan secara fisik, isi informasi, dan alih media.
- i. Penyiangan koleksi kegiatan mengeluarkan koleksi perpustakaan yang sudah tidak relevan dengan kebutuhan pemustaka dan kondisi koleksi dianggap tidak layak pakai.
- j. Pemustaka pengguna perpustakaan, yaitu perorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas pelayanan perpustakaan.
- k. Pustakawan seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan kepustakawanan serta mempunyai

tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

## **STANDAR NASIONAL INDONESIA (SNI)**

### **BIDANG PERPUSTAKAAN**

- a. Perpustakaan mengembangkan koleksinya disesuaikan dengan kegiatan dharma perguruan tinggi.

Perpustakaan perguruan tinggi menyediakan:

- 1) Materi perpustakaan pendukung dharma perguruan tinggi; Perpustakaan menyediakan materi perpustakaan dengan tidak memandang format maupun media guna mendukung kegiatan pendidikan, penelitian, pengabdian masyarakat serta kegiatan dharma lainnya yang sesuai dengan program lembaga induknya.
  - 2) Materi perpustakaan inti (koleksi bahan ajar); Perpustakaan perguruan tinggi menyediakan bahan bacaan mata kuliah yang ditawarkan di perguruan tinggi. Masing-masing judul bahan bacaan tersebut di sediakan tiga eksemplar untuk tiap seratus mahasiswa, di mana satu eksemplar untuk pinjaman jangka pendek dan dua eksemplar lainnya untuk pinjaman jangka panjang.
  - 3) Terbitan pemerintah; Perpustakaan menyediakan terbitan pemerintah daerah dan pusat.
  - 4) Terbitan perguruan tinggi; Perpustakaan menyediakan terbitan perguruan tinggi yang bersangkutan, termasuk terbitan lembaga penelitian, karya akhir mahasiswa, karya pengajar, serta karya yang berkaitan dengan perguruan tinggi tersebut.
  - 5) Terbitan badan internasional; Perpustakaan menyediakan terbitan badan internasional.
  - 6) Materi perpustakaan referensi; Perpustakaan menyediakan bahan referensi.
- b. Koleksi
- 1) Koleksi perpustakaan dikembangkan untuk menunjang visi dan misi, tugas pokok dan fungsi, serta kebutuhan masyarakat.

- 2) Jenis koleksi perpustakaan terdiri atas koleksi karya cetak, karya rekam dan bentuk lain yang mengakomodasikan semua kebutuhan masyarakat, termasuk kebutuhan penyandang cacat.
  - 3) Perpustakaan umum kabupaten/kota memiliki koleksi buku sekurang-kurangnya 5.000 judul. d) Perpustakaan menyediakan koleksi terbitan lokal dan koleksi muatan lokal.
  - 4) Koleksi perpustakaan terdiri dari berbagai disiplin ilmu sesuai kebutuhan masyarakat.
  - 5) Penambahan koleksi buku sekurang-kurangnya 2% dari jumlah judul per tahun
  - 6) Perpustakaan melakukan pencacahan koleksi sekurang-kurangnya setiap 3 tahun.
  - 7) Perpustakaan melakukan penyiangan koleksi sekurang-kurangnya setiap 3 tahun.
  - 8) Perpustakaan melanggan sekurang-kurangnya 2 judul surat kabar terbitan lokal propinsi dan 2 judul terbitan nasional.
  - 9) Perpustakaan melanggan sekurang-kurangnya 5 judul majalah.
- c. Sumber Daya Manusia
1. Jumlah sumber daya manusia sumber daya manusia di perpustakaan umum kabupaten/kota berjumlah sekurang-kurangnya 7 orang.
  2. Perbandingan jumlah sumber daya manusia perbandingan jumlah sumber daya manusia yang diperlukan adalah dengan rasio 3:4, yaitu 3 tenaga pustakawan, 4 (empat) tenaga teknis.
  3. Pengembangan sumber daya manusia perpustakaan memberikan kesempatan untuk pengembangan sumber daya manusia secara terprogram melalui pendidikan formal, nonformal dan pengembangan di bidang perpustakaan dan penjenjangan kedinasan.
  4. Manajemen Perpustakaan menerapkan prinsip manajemen yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, penataan staf, pengarahan, pengawasan, pelaporan dan penganggaran.

5. Kepala perpustakaan Perpustakaan dipimpin oleh seorang kepala yang bertanggung jawab kepada kepala daerah setempat. Kualifikasi kepala perpustakaan berijazah strata 1 (S1) bidang ilmu perpustakaan atau S1 bidang lain ditambah dengan diklat penyetaraan bidang perpustakaan setara 628 jam, atau menurut peraturan yang berlaku.
6. Tenaga teknis Tenaga teknis yang memiliki keahlian sesuai dengan bidang dan profesinya yang bertugas menunjang tugas pokok dan fungsi perpustakaan, seperti tenaga teknis komputer, audio visual, ketatausahaan.

#### **Pelaksanaan *Total Quality Management* Perpustakaan Universitas Medan Area (UMA)**

Hasil temuan yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Pelaksanaan *Total Quality Management* di Perpustakaan Universitas Medan Area (UMA) Sudah baik dengan apa yang diharapkan. Berikut ini adalah hasil analisis data mengenai Pelaksanaan *Total Quality Management* di Perpustakaan Universitas Medan Area (UMA)

##### a) Kehandalan

Kehandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan layanan sesuai dengan yang di janjikan secara akurat. Pemustaka memahami bahwa apapun yang terjadi atau yang telah disepakati, mereka bisa mengandalkan perpustakaan beserta pustakawan dan sistemnya dalam memenuhi segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pemustaka.

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan di Perpustakaan Universitas Medan Area (UMA) bahwa kemampuan atau kehandalan yang dimiliki dan dilakukan oleh pustakawan sudah baik dan benar. Pustakawan selalu cekatan dalam memberikan layanan kepada pemustakanya, sesuai dengan wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa pustakawan di UMA.

Pustakawan selalu memberikan layanan pada saat peminjaman buku di perpustakaan dan selalu mempermudah dalam peminjaman tidak berbelit-belit. Dan perpustakaan memberikan layanan sesuai dengan waktu yang di janjikan. seperti tepat waktu dalam jadwal buka perpustakaan dari Senin-Jumat pukul 08.00-

12.00, 12.00-13.00 jam istirahat dan jam buka mulai pukul 13.00-16.00 , kemudian hari sabtu jam buka pukul 08.00-12.00.

b) Daya Tanggap

Daya tanggap yang di maksud adalah kesediaan membantu pemustaka dan memberikan layanan jasa yang cepat. Pemustaka merasa pustakawan menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha untuk membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.

Berdasarkan Penelitian yang peneliti lakukan di Perpustakaan Universitas Medan Area (UMA) Pustakawan selalu senantiasa menjelaskan mengenai layanan yang tersedia di perpustakaan dan selalu membantu pemustaka jika mengalami kesulitan di perpustakaan. Dan pemustaka memberikan informasi yang akurat kepada pemustaka.

c) Jaminan

Yang dimaksudkan dengan jaminan disini adalah pengetahuan dan kesopanan pustakawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan serta keyakinan terhadap konsumen atau pemustaka. Pemustaka memahami bahwa apa pun yang terjadi atau yang telah disepakati, mereka bisa mengandalkan perpustakaan beserta pustakawan dan sistemnya dalam memenuhi janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pemustaka.

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan di Universitas Medan Area (UMA) pustakawan atau pegawai pustaka memiliki pengetahuan yang cukup dalam menjawab pertanyaan mengenai jasa yang ada di perpustakaan. Maka dari itu pegawai perpustakaan sering mengikuti pelatihan perpustakaan agar lebih memiliki wawasan yang luas tentang perpustakaan. Maka peserta didik bisa menghandalkan pegawai perpustakaan jika terjadi sesuatu yang tidak di inginkan dan bisa mencari solusi dari masalah tersebut, jadi peserta didik tidak kesulitan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

d) Empati

Empati dalam hal pelayanan adalah kesediaan memberikan perhatian kepada masing-masing konsumen atau pemustaka. Perhatian yang diberikan tidak harus berlebihan yang justru membuat kesan tidak ikhlas, Hal yang termudah yaitu

dengan tersenyum kepada pemustaka dan tidak harus memberikan perhatian secara berlebihan.

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan di perpustakaan UMA Pustakawan selalu memperhatikan apa yang terbaik untuk pemustaka atau peserta didik, dan selalu tersenyum ketika melayani pemustaka agar pemustaka merasa lebih nyaman dan tidak merasa kedatangannya tidak mengganggu pegawai perpustakaan.

e) Bukti langsung

Bukti langsung dalam hal ini adalah penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, serta komunikasi. Lebih lanjut berkenaan dengan menjaga penampilan yang indah dan memberikan layanan terbaik kepada pemustaka akan berdampak terhadap kenyamanan dan kepuasan pemustaka, serta bisa meningkatkan citra unggul dari perpustakaan.

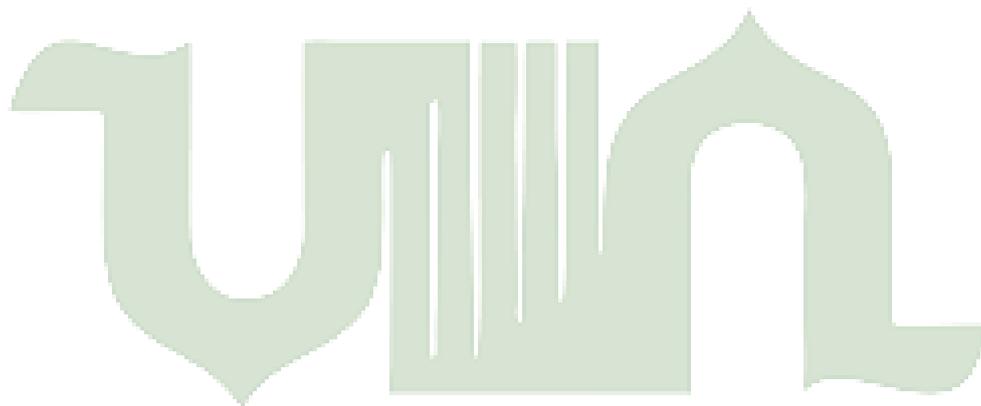
Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan di perpustakaan UMA setiap pustakawan atau pegawai perpustakaan selalu berpakaian rapi dan berpenampilan menarik, karena dari penampilan orang bisa menilai dan berpendapat bahwa pustakawan tersebut di anggap lebih berwibawa. Dan perpustakaan memiliki sarana dan prasarana yang lengkap dan teknologi yang bisa membantu pustakawan dalam pelayanan di perpustakaan.

f) Perbaikan terus menerus

Adanya keinginan perubahan dan peningkatan merupakan tuntutan tersendiri. Tanpa adanya inovasi yang dilakukan secara terus menerus, sulit di harapkan adanya peningkatan mutu. Oleh karena itu setiap elemen atau lembaga perlu mengevaluasi hasil kerja masing-masing, lalu berani mengakui kekurangan untuk melangkah lebih baik lagi.

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan di Perpustakaan Universitas Medan Area (UMA) bahwa Pimpinan dan civitas akademik, rektorat dan kepala perpustakaan selalu mengevaluasi hasil kerja dari pegawai perpustakaan apakah telah sesuai dengan perencanaan yang telah di rencanakan. Perpustakaan Universitas Medan Area (UMA) juga meng *Upgrade* koleksi perpustakaan sesuai dengan kebutuhan yang di perlukan oleh mahasiswa/i dan civitas akademik

dalam kegiatan proses belajar dan mengajar.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN