

IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* DALAM MANAJEMEN PERPUSTAKAAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN MUSI BANYUASIN

Rozali Kholid, Dalilan dan Herlina
UIN Raden Fatah Palembang, Indonesia
rozalikholid@gmail.com

Diajukan : 08-11-2021 Direview : 05-03-2022 Direvisi : 21-07-2022 Diterima : 28-07-2022

ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang Implementasi *Total Quality Management (TQM)* dalam Manajemen Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui seperti apa strategi implementasi, mengetahui faktor penghambat dan pendukung, serta mengetahui langkah-langkah perpustakaan dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin. Jenis penelitian yang digunakan adalah data kualitatif yang merupakan data berupa penjelasan tentang hal-hal yang berkaitan dengan implementasi *Total Quality Management (TQM)* dalam manajemen perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin. Metode pengumpulan data pada penelitian ini berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan pada penelitian ini yaitu, kepala perpustakaan, Kasubag pengolahan bahan dan data pustaka serta pelaporan, dan lima orang pemustaka perpustakaan Musi Banyuasin. Hasil penelitian ini menunjukkan strategi implementasi *Total Quality Management (TQM)* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin dengan cara menerapkan prinsip-prinsip dari teori Hensler dan Brunell yang terdiri dari kepuasan pelanggan (pemustaka), respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan bersinambungan. Sedangkan upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan berdasarkan teori Goetsch dan Davis yang terdiri dari fokus pada pelanggan, perpustakaan meningkatkan kualitas jasa pelayanan, komitmen jangka panjang, kerja sama tim, pendidikan dan pelatihan, kebebasan terkendali. Faktor penghambat dan pendukung diantaranya yaitu dana, dukungan pemerintah, program pelatihan, dan promosi.

Kata Kunci : *Total Quality Mangement (TQM)*, Manajemen Perpustakaan

ABSTRACT

This thesis discusses the Implementation of Total Quality Management (TQM) in Library Management at the Musi Banyuasin Library and Archives Service. This study aims to find out what the implementation strategy is, to know the inhibiting and supporting factors, and know the steps of the library in improving the quality of services at the Musi Banyuasin Library and Archives Service. The type of research used is qualitative data, which means that the data is in the form of an explanation of matters relating to the implemetation of Total Quality Management (TQM) in Library management at the Musi Banyuasin Library and Archives Service. Methods of data collection in this study in the form of observation, interviews, and documentation. The informants in this study were the head of the library, the head of the sub-divison for processing materials and library data and reporting, and five library users from Musi Banyuasn. The results of this study indicate the implementation strategy of Total Quality Management (TQM) at the Musi Banyuasin Library and Archives Service by aplying the principles of Hensler and Brunell theory consisting of customer satisfaction (users), respect for everyone, management based on facts, and improvement. Continuous. Meanwhile, efforts to improve service quality are based on the theory of Goetsch and Davis, which consist of a focus on customers, libraries to improve service quality, long termcommitment, teamwork, education and training, freedom of control. The inhibiting and supporting factors, include funds, goverment support, training and promotion programs.

Keywords : *Implementation of Total Quality Management (TQM), Library Management*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan dalam jaman perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, informasi serta komunikasi yang sangat pesat menghasilkan banyak perubahan paradigma di pada kehidupan sosial, salah satunya adalah perubahan pada keberlangsungan sebuah organisasi perpustakaan. Perubahan ini menuntut organisasi perpustakaan buat melakukan perubahan ini, dan perubahan ini bisa meningkatkan prestasi perpustakaan. Hal ini dapat dicapai jika sebuah perpustakaan memiliki konsep manajemen yang baik. Dengan semua faktor ini, perpustakaan berada di posisi yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan pengumpulan informasinya, hal ini dilakukan untuk memberikan kemudahan, kepuasan, serta untuk memenuhi kebutuhan pemustaka yang berhubungan dengan informasi yang ada di perpustakaan. Sebuah lembaga penyedia data informasi dan referensi untuk penunjang kegiatan pendidikan bagi civitas akademika perguruan tinggi, perpustakaan tersebut harus didukung dengan adanya manajemen agar perpustakaan adalah sebuah pengendali kualitas jasa pelayanan serta sebuah jalan buat mencapai tujuan yang diperoleh maupun diinginkan oleh sebuah organisasi perpustakaan.

Secara profesional, pengelolaan perpustakaan yang mengedepankan kualitas layanan serta akuntabilitasnya menjadi sangat krusial dalam mendasari kenyataan tersebut. Karena itu, standar acuan kualitas tertentu yang harus dicapai dalam pengelolaan perpustakaan.

Oleh karena itu, manajemen perpustakaan mempunyai landasan pengelolaan yang berorientasi di kualitas layanan.

Layanan perpustakaan adalah salah satu kegiatan yang pada pelaksanaannya harus ada perencanaan dalam penyenggaraannya. Layanan perpustakaan akan berjalan dengan baik apabila sistem pelayanan yang digunakan tepat dan sesuai dengan kebutuhan pemakainya. Layanan pengguna perpustakaan merupakan aktivitas

perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna perpustakaan, khususnya kepada anggota perpustakaan. Oleh sebab itu perpustakaan harus mengembangkan pelayanan yang mencakup di dalamnya sebagai berikut: layanan, fasilitas dan sumber daya manusia menjadi objek yang sangat krusial di pelaksanaan program perpustakaan.

Manajemen perpustakaan berusaha keras untuk memenuhi aspek terbaik, untuk memperoleh hasil yang cukup. Sebab tujuan manajemen perpustakaan untuk menaikkan kualitas pelayanan esensinya sebuah perpustakaan organisasi memakai prinsip *Total Quality Management* (TQM).

Lasa mengemukakan bahwa, *Total Quality Management* (TQM) atau manajemen mutu total ialah sebuah system pengendalian mutu yang berdasarkan di sebuah filosofi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan terus-menerus di semua usaha. Total Quality Management disisi lain, adalah seperangkat pedoman untuk meluncurkan bisnis dengan tujuan meningkatkan produktivitas sehari-hari organisasi melalui peningkatan berkelanjutan dari produk, layanan, proses, dan lingkungannya.

Menarik kesimpulan diatas adalah Total Quality Management (TQM) ialah cara menaikkan kualitas pelayanan yang akan diberikan pada pemustaka sebagai lembaga penyedia jasa. Hasil akhir dari manajemen sesuai Total Quality Management (TQM) artinya kepuasan pemustaka pada kualitas pelayanan yang disediakan oleh perpustakaan buat pemustakanya.

Oleh sebab ini peneliti bisa melihat strategy implementasi Total Quality Management (TQM), dalam menaikkan kualitas pelayanan sesuai prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM), dan apa saja yang dapat menjadi faktor penghambat dan pendukung dalam upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan. Dengan penelitian ini diharapkan bisa mengetahui strategy implementasi *Total Quality Management* (TQM), untuk menaikkan kualitas pelayanan sebagai upaya menaikkan kualitas pelayanan yang sesuai prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM), dan

mengetahui faktor penghambat dan pendukung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam mengenai "*Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Manajemen Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin*".

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini ialah yaitu:

- a. Dapat mengetahui strategi implementasi Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin dalam mengimplementasikan *Total Quality Management (TQM)*.
- b. Dapat mengetahui faktor penghambat serta pendukung pada peningkatan kualitas jasa pelayanan di perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin.
- c. Untuk mengetahui langkah-langkah Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan melalui prinsip – prinsip *Total Quality Management (TQM)*.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik dari segi teoritis maupun praktis, yaitu sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian ini agar bisa menjadi sebagai bahan pustaka untuk peneliti lainnya tentang *Total Quality Management (TQM)*, dan penelitian ini bisa memberikan informasi kepada perpustakaan, kepala perpustakaan serta staf perpustakaan tentang *Total Quality Management (TQM)* sebuah kegiatan dilakukan untuk memperbaiki serta meningkatkan kualitas jasa pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin.

b. Manfaat pratiktis

Untuk memberikan motivasi kepada Perpustakaan, Kepala Perpustakaan, serta staf perpustakaan, serta untuk meningkatkan manajemen perpustakaan. dan sebuah bahan pustaka untuk meningkatkan melalui pelayanan tentang *Total Quality Management (TQM)* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin.

METODOLOGI PENELITIAN

Berdasarkan pada penelitian ini, peneliti mengemukakan metodologi penelitian yang sesuai agar bisa menjawab masalah penelitian ini.

Penelitian menggunakan penelitian kualitatif desain. Menurut Bogdan dan Taylor metode kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif kualitatif berbagai kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang serta perilaku yang diamati. dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, deskriptif yang bertujuan dapat menggambarkan karakter sebuah variabel, kelompok maupun gejala sosial yang terjadi di masyarakat.

Di segi ini peneliti bisa menyimpulkan bahwa metodologi kualitatif ialah metodologi yang memperoleh data melalui uraian, penjelasan didapatkan secara langsung dari objek penelitian

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan mengenai hasil penelitian dan analisis data. Penelitian ini mengenai *Total Quality Management (TQM)* dalam kaitannya dengan pelayan Pojok Baca. Menurut Santoso dalam Tjiptono *Total Quality Management (TQM)* merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Adapun untuk menjawab penelitian ini, peneliti 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, kerja sama tim, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali.

A. Strategi Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin dalam Mengimplementasikan *Total Quality Management* (TQM)

1) Strategi Pelayanan dalam memberikan kepuasan terhadap pemustaka

Pada *Total Quality Management* (TQM) kepuasan pemustaka diusahakan bisa dipuaskan dari semua aspek, berupa di dalamnya harga, keamanan, serta ketepatan waktu, dikarenakan semua aktivitas perusahaan perlu dikoordinasi agar memuaskan pelanggan.

Dikaitkan dengan konteks perpustakaan, perpustakaan juga berorientasi pada kepuasan dan kebutuhan pemustaka. Di perpustakaan kepuasan dan kebutuhan pemustaka suatu hal yang sangat penting dan sangat diutamakan. Banyak cara untuk memenuhi kepuasan pemustaka yaitu dengan memenuhi segala aspek perpustakaan seperti koleksi, fasilitas dan layanan.

Sehubungan dengan hal itu Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin telah berusaha untuk memberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan pemustaka. Sebagaimana berdasarkan hasil wawancara dengan Pustakawan perpustakaan yang bernama Reffinra Irwantoni, realisasi strategi pelayanan yang dilakukan sebagai berikut:

“Dilandasi Perpusnas dan didukung Bappenas berinisiatif untuk melakukan program Transformasi Perpustakaan

Berbasis Inklusi Sosial program ini diharapkan dapat memperkuat peran perpustakaan umum dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga kemampuan literasi meningkat yang berujung peningkatan kreativitas masyarakat sebelumnya DPK Muba juga sudah melakukan bimbingan belajar mata pelajaran Matematika, Bahasa Inggris, serta Sanggar Seni Tari bagi tingkat PAUD dan TPA, tanpa dipungut biaya atau gratis. Sekarang kita buka bimbingan belajar komputer, peminatnya diluar dugaan banyak sekali. Kami cukup kewalahan membagi waktu belajar dan tempatnya. Beberapa strategi dalam hal meningkatkan kualitas jasa pelayanan yang biasa dilakukan, seperti strategi layanan luar biasa, strategi layanan pelanggan dan strategi penanganan keluhan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin yang bernama Yohanes Yubhar, tentang strategi pelayanan yang diterapkan sebagai berikut:

“Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin dalam rangka meningkatkan minat baca masyarakat selain dengan kegiatan pembinaan, pengembangan dan layanan perpustakaan juga menjadikan perpustakaan sebagai pusat belajar dan berkegiatan, diantaranya pendirian pendidikan usia dini (PAUD), Bimbingan belajar, Pelatihan komputer, Sanggar tari, dan Taman pendidikan Al-Qur’an (TPA) serta mobil perpustakaan keliling, dimasa new normal adanya pandemi Covid-19 aktivitasnya masih menunggu arahan pemerintah akan tetapi layanan umum perpustakaan sudah mulai dengan memperhatikan protokol kesehatan, dengan adanya layanan tersebut diharapkan dapat memperkuat peran peran perpustakaan umum, perfoma individu meningkat sistem organisasi menjadi kuat sehingga berdampak membaiknya kualitas layanan perpustakaan dan juga pemanfaatannya bagi masyarakat, kami juga sudah punya

bunda baca Kabupaten Musi Banyuasin yang juga ketua TPCK kabupaten Muba yang tentunya ada agenda kerja bersama DPK Muba dan stakeholder lainnya untuk menggerakkan minat dan budaya baca di kabupaten Muba dan tentunya yang paling utama adalah dukungan Bupati Musi Banyuasin yang berkomitmen sejak dicanangkan Gerakan Muba Membaca”

Berdasarkan hal yang disampaikan Kepala Perpustakaan dan Pustakawan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin menjadikan kebutuhan dan kepuasan pemustaka dalam tolak ukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

Agar semua hal memenuhi kebutuhan dan kepuasan benar-benar terlaksana perlu adanya kegiatan yang dilakukan perpustakaan agar segala sesuatu yang direncanakan dapat benar-benar terwujud.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka mahasiswi STIER Sekayu yang bernama Siti Munawaroh mengenai pelayanan perpustakaan, melalui tanggapan responden tentang strategi pelayanan yang diterapkan:

“Iya, dibantu sehingga merasa tidak terlalu kesulitan dalam menemukan dan mendapatkan data yang kami perlukan baik untuk tugas kuliah maupun keperluan lainnya. Pustakawan selalu siap jika kami memerlukan bantuan dalam menemukan data dan informasi”

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka mahasiswi STAIR Sekayu yang bernama Wijayanti mengenai pelayanan perpustakaan, pendapat responden mengenai penerapan strategi pelayanan:

“Pemustaka dibantu oleh pustakawan dalam menemukan data dan informasi, seperti saya secara pribadi yang sedang mengerjakan tugas akhir kuliah jadi merasa sedikit terbantu dengan ketersediaan pustakawan dalam membantu menemukan data dan

informasi sehingga menjadi mudah dan tidak kesulitan”

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka mahasiswi Poltek Sekayu yang bernama Mei mengenai pelayanan perpustakaan, responden menyatakan tentang strategi pelayanan yang diterapkan:

“Untuk mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan, pemustaka memang selalu dibantu oleh pustakawan. Sehingga kami tidak merasa kesulitan sama sekali dalam menemukan informasi dan data”

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka siswi SMKN 3 Model Sekayu yang bernama Sinta Wati mengenai pelayanan perpustakaan, pernyataan responden tentang pelayanan strategi yang diterapkan:

“Pustakawan selalu membantu setiap pemustaka dalam menemukan dan mencari setiap data dan informasi yang dibutuhkan, jadi kami sebagai pemustaka selalu diberi kemudahan dalam mencari semua yang kami butuhkan di sini”

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka siswa SMP Muhammadiyah 1 Sekayu yang bernama Rio Ardiansa mengenai pelayanan perpustakaan, gambaran responden mengenai penerapan strategi pelayanan yang dilakukan:

“Pelayanan pelanggan, pelayanan keluhan, pelayanan luar biasa di mana kami pemustaka selalu dibantu oleh pustakawan dalam mencari setiap informasi yang kami cari dan butuhkan. Pustakawan sangat membantu sekali dalam hal menemukan informasi setiap pemustaka”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kegiatan yang dilakukan Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pemustaka yaitu dengan cara melengkap koleksi, fasilitas penunjang lainnya dan

disiplin dari staff perpustakaan. Dan dari wawancara di atas tentang strategi mengimplementasikan *Total Quality Management* (TQM) dapat diambil kesimpulan, terutama dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan. Strategi yang diterapkan dan dilaksanakan sangatlah berguna karena dapat menambah motivasi juga dapat menambah minat kunjung di perpustakaan karena pemustaka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pustakawan dan dapat meningkatkan minat baca. Pengunjung yang datang di perpustakaan dapat menemukan informasi cepat dan tepat yang dibutuhkan oleh pemustaka, pengunjung perpustakaan selalu ingin berkunjung di perpustakaan karena diberikan pelayanan luar biasa oleh pengelola perpustakaan, pengunjung yang memiliki keterbatasan dalam mengenal angka, huruf dan simbol dapat mendapatkan pengetahuan karena atas dasar bimbingan belajar yang diberikan oleh pengelola perpustakaan.

Di lihat dari beberapa aspek strategi pelayanan dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan tentunya berorientasi dalam suatu kegiatan baik di dalam lingkungan perpustakaan tentunya. Yang akan dilaksanakan maupun yang sedang akan dilaksanakan. Berkaitan dengan kepuasan pemustaka Zeithaml dan Bitner mendefinisikan kepuasan sebagai penilaian pelanggan terhadap produk atau jasa yang berhubungan dengan pemuasan kebutuhan dan harapan mereka, kepuasan konsumen biasanya dipengaruhi oleh faktor-faktor spesifik dari suatu produk atau jasa dan juga *perception of quality*.

Strategi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin, sebagai berikut:

- a. Menciptakan suasana membaca
- b. Menyelenggarakan berbagai program
- c. Mengadakan kerja sama dengan masyarakat
- d. Membangun jaringan kerja
- e. Mempromosikan perpustakaan

2) Pendekatan atau respek terhadap orang

Karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling berharga. Setiap orang di organisasi merupakan aset yang berharga. Semua orang di organisasi diperlakukan dengan baik, diberikan agar dapat terlihat serta bergabung pada pengambilan keputusan.

Staff perpustakaan merupakan objek yang sangat berperan penting pada pelaksanaan program perpustakaan dengan yang ada di dalam konteks perpustakaan. Oleh karena itu staff perpustakaan juga perlu diberi kesempatan berpartisipasi agar dapat membantu dan melaksanakan program-program dari Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pustakawan perpustakaan yang bernama Reffinra Irwantoni, cara pendekatan yang dilakukan sebagai berikut:

“Setiap pustakawan yang ada di dalam perpustakaan itu harus diperlakukan dengan baik, agar terjalinnya hubungan yang harmonis antar-pustakawan. Pustakawan sebagai rekan sejawat harus bersikap saling menghargai, menghormati dan bertanggung jawab. Dan hubungan itu tentu tidak hanya dengan antar-pustakawan saja, tetapi dengan para pemustaka juga seorang pengelola perpustakaan atau pustakawan juga dituntut untuk menjalin hubungan yang baik agar tidak menimbulkan kebosanan kepada para pemustaka”

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin yang bernama Yohanes Yubhar, penjelasan tentang pendekatan yang diterapkan sebagai berikut:

“Agar terjalinnya suatu hubungan yang harmonis antar-pustakawan, juga harus dapat memperlakukan setiap pustakawan dengan baik. Sehingga antar-pustakawan bisa bersikap saling menghargai dan menghormati, bukan itu saja tentunya agar pustakawan dapat bertanggung

jawab untuk semua hal yang dilakukan. Hubungan baik juga harus dibangun dengan para pemustaka, oleh sebab itu setiap pemustaka harus memiliki kemampuan dan kreativitas sendiri”

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka mahasiswi STIER Sekayu yang bernama Siti Munawaroh mengenai respek terhadap setiap orang, responden mengatakan bagaimana sistem pendekatan yang diterapkan:

“Selain siap membantu dalam menemukan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka, pustakawan juga selalu bersikap ramah dan respek jadi membuat kami merasa nyaman dan betah berlama-lama di perpustakaan baik mengerjakan tugas ataupun ada keperluan lain”

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka mahasiswi STAIR Sekayu yang bernama Wijayanti mengenai respek terhadap setiap orang, responden menerangkan tentang penerapan pendekatan yang dilakukan:

“Pustakawan ramah dan respek pada siapa saja, sesama rekan kerja dan juga kepada pemustaka. Dengan sikap yang ramah dan respek kepada pemustaka membuat kami merasa betah berada di perpustakaan bahkan menimbulkan rasa ingin berkunjung kembali”

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka mahasiswi Poltek Sekayu yang bernama Mei mengenai respek terhadap setiap orang, responden menuturkan cara pendekatan yang dilakukan:

“Respek dan juga selalu siap membantu pemustaka dalam menemukan data dan informasi yang dibutuhkan, jadi merasa nyaman dan ingin kembali berkunjung ke perpustakaan”

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka siswa SMKN 3 Model Sekayu yang bernama Sinta Wati mengenai respek terhadap

setiap orang, responden memberikan pernyataan mengenai pendekatan yang diterapkan:

“Iya, pustakawan terlihat sangat respek kepada siapapun pemustaka yang sedang berkunjung dan juga terlihat selalu membantu setiap pemustaka menemukan data dan informasi yang dibutuhkan. Sehingga pemustaka merasa terbantu sehingga menimbulkan rasa ingin kembali berkunjung”

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka siswa SMP Muhammadiyah 1 Sekayu yang bernama Rio Ardiansa mengenai respek terhadap setiap orang, penjelasan responden mengenai penerapan pendekatan yang dilakukan:

“Pustakawan terlihat sangat ramah kepada para pemustaka, terlihat saling menghargai dan menghormati. Pustakawan juga terlihat selalu berusaha menjalin hubungan yang baik dengan pemustaka mungkin agar pemustaka tidak bosan dan mudah dalam menemukan informasi yang dibutuhkan”

Dari hasil wawancara di atas tentang perpustakaan dalam melakukan pendekatan atau respek terhadap setiap orang baik pada masyarakat internal ataupun pemustaka terutama dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin telah memberikan kesempatan dan keleluasan kepada para staff perpustakaan. Pendekatan yang diterapkan itu di dasari dari sikap dasar pustakawan, yang merupakan sikap mental yang melekat pada diri individu yang mencerminkan watak seseorang. Sikap dasar penting untuk dilaksanakan oleh pustakawan sebagai bentuk implementasi dan aktualisasi diri: a) Hubungan Antar-Pustakawan, suatu profesi yang memiliki wadah dalam kehidupan organisasinya. b) Hubungan dengan perpustakaan, simbiosis mutualisme, hubungan yang saling membutuhkan dan menguntungkan.

Selain itu seorang pustakawan juga harus memiliki kemampuan dan kreativitas diri, karena seorang pustakawan kreatif bisa menciptakan berbagai ide dan metode yang berfungsi untuk menarik dan memacu minat masyarakat terhadap berbagai fasilitas bacaan yang disiapkan perpustakaan. Sebagaimana kita ketahui bahwa tugas pustakawan tidak hanya sebatas melakukan rutinitas pekerjaan sebagai pustakawan saja, akan tetapi juga dituntut mampu membuat suatu program serta terobosan yang mampu atau bisa membuat pemustaka sering mengunjungi dan mencintai perpustakaan. Strategi pustakawan dalam membangun kreativitas dan inovasi merupakan suatu hal yang penting karena kreativitas inovasi merupakan kendaraan bagi pustakawan untuk menjadi pemenang dalam segala bidang.

3) Perpustakaan melakukan perbaikan berdasarkan fakta dan data

Perusahaan kelas dunia berorientasi pada fakta. Maksudnya bahwa setiap keputusan selalu didasarkan pada data. Adapun dua konsep utama berhubungan menggunakan hal ini. Pertama, prioritas adalah sebuah konsep bahwa pemelihara tidak mampu dilakukan di seluruh aspek di pada saat bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. oleh sebab itu, dengan memakai data manajemen serta tim pada organisasi bisa memfokuskan usahanya pada situasi yang vital. Konsep kedua, variasi ataupun variabilitas kinerja manusia. Data statistik bisa memberikan ilustrasi tentang variabilitas artinya bagian yang wajar dari semua sistem organisasi. Dengan ini manajemen bisa memperkirakan yang akan dari semua keputusan serta tindakan yang dilakukan.

Di perpustakaan juga segala sesuatu keputusan harus didasarkan dengan data agar dapat lebih memfokuskan hal yang menjadi prioritas yang harus dilaksanakan lebih utama seperti berdasarkan hasil wawancara dengan Pustakawan perpustakaan yang bernama

Reffinra Irwantoni, langkah perbaikan berdasarkan fakta yang dilakukan sebagai berikut:

“Dengan melakukan perbaikan berdasarkan fakta dan data, itu merupakan modal utama untuk merencanakan kemungkinan keberhasilan dalam sebuah pekerjaan baik dalam lingkungan swasta maupun dalam instansi pemerintahan. Data sangat penting bagi perkembangan dan kemajuan suatu organisasi ya”

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin yang bernama Yohanes Yubhar, tentang kebijakan perbaikan berdasarkan fakta yang ditegaskan sebagai berikut:

“Jika berbicara mengenai data maka mayoritas orang masih berpikir bahwa data identik dengan sesuatu yang rumit, baik dalam mendapatkannya maupun dalam pengelolaannya. Padahal kenyataannya yang kita tahu bahwa justru sebaliknya dengan data kita justru dapat menyederhanakan pekerjaan, kita dapat mengelola suatu pekerjaan dengan tepat dan efektif. Data juga bisa kita analogikan sebagai “tongkat pemandu” untuk menentukan arah, prediksi, mengkalkulasi sehingga tercipta keputusan maupun kebijakan”

Dari wawancara di atas tentang perpustakaan melakukan perbaikan berdasarkan fakta dan data, terutama untuk meningkatkan jasa pelayanan dapat disimpulkan dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna perpustakaan kepada pengguna perpustakaan berjalan manajemen perpustakaan yang baik. Pada saat menjalankan manajemen perpustakaan dapat ditemui konflik yang membutuhkan penyelesaian masalah. Penyelesaian masalah harus segera diputuskan. Memahami masalah serta bagaimana penyelesaian tentu pengambil keputusan pada perpustakaan harus membutuhkan data. Tanpa data tertentu perpustakaan hanya akan menjalankan manajemennya sesuka hati maupun

sesuai intuisi yang mungkin saja mampu tepat sasaran.

Data bisa membantu perpustakaan melihat perkembangan perpustakaan-nya baik dari segi pemanfaatan. Selain itu menggunakan data bisa menjadi alat bagi perpustakaan buat melakukan komunikasi dengan institusi induknya terkait pengambilan kebijakan. Bukti langsung berupa, menggunakan penampilan fasilitas fisik, perlengkapan staf, dan komunikasi. Lebih detail berkenaan untuk menjaga penampilan telah bagus, serta memberikan layanan terbaik pada konsumen bisa berdampak pada kenyamanan serta kepuasan konsumen maupun pemustaka, dan dapat menaikkan citra unggul sebuah lembaga maupun perusahaan.

Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin memiliki fasilitas rak penyimpanan, meja dan kursi baca, ruang pending udara, TV, dan tersedianya konektivitas internet. Sedangkan suasana pada Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin terlihat nyaman dan bersih. Dari segi ini bisa kita lihat seberapa pentingnya data dalam kinerja, kelancaran, serta kemajuan perpustakaan. Pihak manajemen perpustakaan membutuhkan penyusunan data yang baik supaya bisa membantu dalam evaluasi program kerja manajemen perpustakaan ke depan.

4) Perpustakaan melakukan perbaikan secara berkesinambungan dan sistematis

Agar bisa berhasil, semua perusahaan harus melakukan kegiatan secara sistematis pada melaksanakan pemeliharaan bersinambungan. Perpustakaan juga harus melakukan perbaikan berkesinambungan hal tersebut demi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan itu sendiri sehingga pemustaka merasa puas dan akan terpenuhinya kebutuhannya. Di dalam perpustakaan yang menjadi sangat penting untuk diperbaiki, baik berupa koleksi maupun sarana dan prasarana

dan alat penunjang kegiatan perpustakaan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pustakawan perpustakaan yang bernama Reffinra Irwantoni, aktivitas perbaikan berkesinambungan yang dilakukan sebagai berikut:

“Perbaikan yang dilakukan pasti secara berkesinambungan dan sistematis, kenapa harus seperti itu? Karena dengan perbaikan yang dilakukan secara berkesinambungan ataupun sistematis, perpustakaan dapat mempertahankan apa yang sudah dicapai dan yang pasti agar bisa menetapkan atau mengejar apa yang harus dilakukan untuk ke depan supaya dapat terus meningkatkan kualitas jasa pelayanan di perpustakaan”

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin yang bernama bapak Yohanes Yubhar, praktik atau program perbaikan berkesinambungan yang direalisasikan sebagai berikut:

“Untuk dapat mempertahankan apa yang telah dicapai dan untuk mencapai kualitas/mutu kedepannya, maka perbaikan yang dilakukan secara berkesinambungan dan sistematis itu sangat diperlukan. Ini juga dilakukan agar para staf dapat mengerjakan pekerjaan mereka secara benar sejak awal. Karena ini bukan hanya baik untuk dirinya sendiri tapi juga untuk perpustakaan”

Dari wawancara di atas tentang perpustakaan melakukan perbaikan secara berkesinambungan dan sistematis dapat disimpulkan bahwa dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan memang sangat penting. Suatu proses di mana mekanisme yang sudah mapan dipertahankan sehingga mutu dapat dicapai secara terus menerus atau berkelanjutan. Meliputi alokasi sumber-sumber, penugasan atau penggerakan dan pelatihan pihak-pihak yang terlibat dan pada umumnya menetapkan suatu struktur permanen untuk mengejar dan mempertahankan apa yang telah dicapai

sebelumnya. Apabila tatalaku yang bagus ialah yang dipertahankan serta dibutuhkan sepanjang waktu dengan kepemimpinan, dan pemelihara sistem serta pendidikan yang kontinyu, jadi mereka dapat menjadikan terinternalisasi melalui sikap serta nilai pribadi yang kondusif pada total quality.

Mengidentifikasi bagian-bagian yang membutuhkan pemelihara serta melakukan kegiatan pemelihara ialah bagian tehknis pengolahan, sirkulasi, referensi, pengindekan, humas, teknologi informasi serta lainnya. Karena agar mencapai layanan yang berkualitas, perpustakaan hendaknya berorientasi pada kebutuhan serta kepuasan penggunanya.

B.Upaya Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM)

1) Fokus pada pelanggan

Dalam *Total Quality Management* (TQM), 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. Berdasarkan hasil wawancara dengan Pustakawan perpustakaan yang bernama Reffinra Irwantoni, upaya fokus pada pelanggan yang dilakukan sebagai berikut:

“Pelanggan atau pemustaka di perpustakaan dibedakan menjadi pemustaka internal dan eksternal. Pemustaka internal adalah yang berasal dari lingkungan perpustakaan, sedangkan pemustaka eksternal terdiri dari peneliti dan masyarakat lain yang berasal dari luar lingkungan perpustakaan. Perpustakaan selalu dituntut untuk fokus kepada kedua pelanggan atau

pemustaka tersebut, karena pemustaka itu merupakan titik perhatian dan apapun yang diinginkan pemustaka menjadi energi untuk kegiatan yang lain”

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin yang bernama Yohanes Yubhar, usaha agar fokus pada pelanggan yang dilakukan melalui perealisasi sebagai berikut:

“Perpustakaan selalu memberikan yang terbaik kepada pengguna atau pemustaka, baik itu pemustaka internal maupun eksternal. Kami berharap setiap pemustaka mendapatkan kesan yang baik selama telah berkunjung ke perpustakaan, dan fokus kepada pemustaka juga membuat kami pihak perpustakaan dapat mengetahui apa-apa saja yang dibutuhkan dan diperlukan oleh para pemustaka”

Dari wawancara di atas tentang fokus pada pelanggan atau pemustaka memang penting dan dapat diambil kesimpulan merupakan salah satu point yang dapat 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.

Pada masa sekarang, kesadaran pemustaka atau pelanggan mengenai kualitas pelayanan makin meningkat. Pemustaka menginginkan layanan prima. Maka, kualitas produk dan jasa yang dihasilkan organisasi perlu diperhatikan. Untuk itu, penerapan yang konsisten

akan mempengaruhi loyalitas pelanggan atau pemustaka.

2) Perpustakaan meningkatkan kualitas jasa pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan jasa lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pustakawan perpustakaan yang bernama Reffinra Irwantoni, rencana peningkatan kualitas jasa pelayanan yang dilakukan sebagai berikut:

“Sudah dilakukan secara digital dan layanan juga sudah dilakukan secara online, beberapa layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi berupa layanan secara online diantaranya pendaftarannya anggota, penelusuran koleksi buku, aplikasi sistem kearsipan, sistem informasi kearsipan dinamis dan informasi kegiatan dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten muba. Dengan adanya layanan secara online ini diharapkan dapat mempermudah pemustaka untuk mendapatkan informasi di mana saja”

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuwasin yang bernama Yohanes Yubhar, program peningkatan kualitas jasa pelayanan yang dilakukan sebagai berikut:

“Dalam hal jasa pelayanan perpustakaan sudah dilakukan secara digital layanan perpustakaan berbasis teknologi, jadi misalkan meski saat kunjungan ke perpustakaan ditutup sementara namun warga masyarakat tetap bisa mengakses

perpustakaan karena sekarang perpustakaan sudah memberikan layanan secara online. Dengan adanya layanan perpustakaan secara online ini diharapkan dapat mempermudah para pengguna atau pemustaka dalam mendapatkan informasi yang diinginkan walaupun sedang tidak berkunjung ke perpustakaan”

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka mahasiswi STIER Sekayu yang bernama Siti Munawaroh mengenai kualitas jasa pelayanan, responden mengungkapkan tentang kualitas jasa pelayanan sebagai berikut:

“Iya, semua berbasis digital dan sudah dilakukan secara online. Seperti pendaftaran anggota bahkan mencari koleksi buku juga, jadi sudah sangat mudah kalau mau mengakses data dan informasi yang dibutuhkan apalagi disaat tidak sempat untuk berkunjung secara langsung ke perpustakaan. Semoga perpustakaan terus bisa meningkatkan jasa pelayanannya agar terus mempermudah semua pemustaka dalam menemukan data dan informasi”

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka mahasiswi STAIR Sekayu yang bernama Wijayanti mengenai kualitas jasa pelayanan, responden mengutarakan tentang kualitas jasa pelayanan sebagai berikut:

“Pelayanan secara online, semuanya sudah berbasis digital jadi tetap bisa mengakses dan mencari data walau sedang di rumah ataupun di mana saja. Sangat mudah dalam menemukan data dan informasi yang dibutuhkan jika sudah dilakukan secara online seperti ini”

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka mahasiswi Poltek Sekayu yang bernama Mei mengenai kualitas jasa pelayanan, responden menuturkan tentang kualitas jasa pelayanan perpustakaan:

“Pelayanan ada yang dilakukan secara online, seperti pencarian koleksi buku juga sudah bisa diakses secara online. Jadi jika memang sedang tidak dapat berkunjung ke perpustakaan tapi tetap bisa menemukan data dan informasi yang diperlukan”

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka siswa SMKN 3 Model Sekayu yang bernama Sinta Wati mengenai kualitas jasa pelayanan, melalui responden yang menerangkan mengenai kualitas jasa pelayanan yang dilakukan:

“Perpustakaan sudah memberikan dan melakukan pelayanan secara online, seperti pendaftaran anggota bahkan untuk penelusuran koleksi buku serta aplikasi sistem kearsipan juga. Sudah sangat mudah menemukan data dan informasi yang dibutuhkan karena semuanya sudah berbasis digital, jadi tetap bisa mengakses dan mencari data walau sedang tidak berkunjung ke perpustakaan”

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka siswa SMP Muhammadiyah 1 Sekayu yang bernama Rio Ardiansa mengenai kualitas jasa pelayanan, mengenai kualitas jasa pelayanan responden menggambarkan sebagai berikut:

“Pelayanan di perpustakaan ini sudah dilakukan secara online, semuanya ya dari pendaftaran anggota, penelusuran koleksi buku, aplikasi sistem kearsipan juga, semuanya sudah berbasis digital sehingga kami pemustaka sangat mudah dalam menemukan informasi yang diperlukan juga dapat diakses walaupun sedang tidak di perpustakaan”

Berdasarkan hasil wawancara di atas tentang fokus meningkatkan kualitas jasa pelayanan memang sangat penting. Di jaman globalisasi saat ini yang muncul dengan kemajuan teknologi informasi peran perpustakaan menjadi sangat penting. Karena ini membuat perpustakaan siap melakukan strategi yang benar dalam penyedia informasi

supaya perpustakaan tidak ditinggalkan oleh pengguna. Karena semakin transparannya batas antara negara serta wilayah, sehingga senang maupun tidak senang perpustakaan dapat menerima perkembangan teknologi informasi serta menerapkan ke bagian layanan-layanan perpustakaan, maka kualitas pelayanan sudah ada di perpustakaan agar meningkat.

Pelayanan perpustakaan terdahulu sekedar dilaksanakan dengan manual tetapi sekarang sudah memakai komputer dari system peminjaman, pengembalian hingga penelusuran informasi. Membanjirnya informasi mengharuskan perpustakaan agar dapat berkembang untuk kepentingan penggunanya. Oleh karena itu, layanan internet di perpustakaan menjadi suatu keharusan. Menjadi penyedia layanan informasi adalah prospek yang luas pada pembangunan. Perpustakaan ialah sumber informasi didapatkan bukan sekedar untuk melayani masyarakat untuk mendapatkan informasi ilmu pengetahuan saja, perpustakaan juga diharapkan bisa mempertahankan eksistensinya sebagai lembaga pelayanan informasi hal ini bisa terjadi jika dilakukan oleh pustakawan-pustakawan handal, bukan sekedar profesional di bidang perpustakaan, dan memiliki pengetahuan di bagian lain dan dapat membantu pustakawan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

3) Komitmen jangka panjang

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan lancar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pustakawan perpustakaan yang bernama Reffinra Irwantoni, persiapan komitmen

jangka panjang yang dilakukan sebagai berikut:

“Menerapkan system layanan perpustakaan berbasis ICT, menerapkan E-Library Learning, Meralisasikan kualitas dan kuantitas buku, Terciptanya ruangan perpustakaan yang memadai, kondusif, dan menyenangkan. Inovasi layanan perpustakaan yang berbasis teknologi informasi berupa layanan secara online diantaranya itu seperti pendaftaran anggota, penelusuran koleksi buku, aplikasi sistem kearsipan, sistem informasi dan informasi kegiatan DPK Muba. Program transformasi layanan perpustakaan yang berbasis inklusi sosial. Layanan pustaka digital (PaDi) merupakan program implementasi digital learning Corner. DPK Muba juga menjad salah satu percontohan”

Sedangkan berdasarkan hasil dari wawancara dengan kepala Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin yang bernama Yohanes Yubhar, rancangan komitmen jangka panjang sebagai berikut:

“DPK Muba mencanangkan inovasi layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi berupa layanan secara online. Menambah layanan pustaka digital (PaDi) yang merupakan program implementasi Digital Learning Corner (Taman Baca Digital), program transformasi layanan perpustakaan yang berbasis inklusi sosial, sehingga perpustakaan harus dirancang agar memiliki nilai kebermanfaatan yang tinggi bagi masyarakat pelayanan perpustakaan berbasis inklusi sosial ini bisa meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan warga. Program pojok baca digital (PoCaDi). Saat ini DPK Muba menjadi percontohan salah satu 60 Kabupaten Kota di Indonesia oleh Perpustakaan Nasional RI dalam hal peningkatan kesejahteraan masyarakat, sehingga dapat mengurangi angka kemiskinan di Kabupaten Muba”

Dari wawancara di atas tentang komitmen jangka panjang itu sangat penting karena untuk mencapai

keberhasilan tujuan organisasi, dari berbagai strategi yang telah diungkapkan di atas masih memerlukan komitmen yang kuat dari pustakawan, kepala perpustakaan, maupun staf atau karyawan perpustakaan. Komitmen berpengaruh secara langsung terhadap pencapaian tujuan maupun efektivitasnya. Sebagian besar keberhasilan suatu perusahaan disebabkan adanya komitmen dari orang-orang yang ada di perusahaan tersebut. Semakin kuat komitmen orang-orang yang terlibat dalam pengelolaan perpustakaan maka akan semakin lapang dan mudah aplikasi serta pencapaian mutu sebuah perpustakaan, begitu juga sebaliknya.

Komitmen merupakan elemen utama dalam membangun dan mempertahankan hubungan jangka panjang. Sebagai dimensi dari komitmen kepercayaan berhubungan dengan rasa integritas dan pengurangan ketidakpastian. Kepercayaan sebagai keyakinan yang dimiliki dalam hubungan dengan tim kerja terkait dengan sikap jujur dan saling membantu satu sama lain. Adanya kepercayaan juga memberikan dasar keyakinan bahwa tindakan tim kerja mengarah pada pencapaian hasil yang baik. Kesetiaan dan konsistensi dedikasi yang berkelanjutan untuk membentuk budaya kerja di perpustakaan, yang tergambar dalam budaya pelayanan dari setiap anggota organisasi perpustakaan.

4) kerja sama tim

Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional sering kali diciptakan persaingan antar departemen yang ada dalam organisasi tersebut agar daya saing meningkat. Akan tetapi, persaingan internal tersebut cenderung hanya menggunakan dan menghabiskan energi yang seharusnya dipusatkan pada upaya perbaikan kualitas, yang pada gilirannya untuk meningkatkan daya saing perusahaan pada lingkungan eksternal. Sementara itu, dalam organisasi yang menerapkan TQM kerja sama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan

dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.

Dikaitkan dengan konteks perpustakaan, perpustakaan juga harus menerapkan kerja sama tim baik antar karyawan atau dengan atasan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola perpustakaan yang bernama Reffinra Irwantoni, gaya atau cara kerja sama tim yang dilakukan sebagai berikut:

“Iya tentu, kerja sama tim sangat diperlukan karena dengan adanya kerja sama tim yang bagus maka perpustakaan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada para pemustaka”

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin yang bernama Yohanes Yubhar, wujud kerja sama tim yang direalisasikan sebagai berikut:

“Kualitas dan mutu pelayanan dari perpustakaan dapat dijalankan dengan baik, jika terjalannya kerja sama tim yang baik pula. Sebuah tim juga dapat melakukan perubahan lebih cepat dibandingkan bekerja secara individu ya”

Dari hasil wawancara di atas tentang kerja sama tim, maka dapat dikatakan bahwa kerja sama tim sangat penting dan harus dilakukan. Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin menerapkan kerja sama tim karena adanya aspek penting pada sistem pelayanan perpustakaan di mana kerja sama tim menentukan kualitas serta mutu pelayanan. kerja sama tim adalah bagian penting dari struktur organisasi perpustakaan dapat memberikan pelayanan berkualitas. Secara khusus komunikasi, kepercayaan, serta kepemimpinan dianggap fundamental bagi tim yang efektif. Perpustakaan yang bagus ialah perpustakaan yang memiliki struktur organisasi serta pembagian tim yang baik di mana kerja sama tim itu sendiri tidak terlepas dari arahan seorang pemimpin. Agar menciptakan kerja sama

tim yang efektif hendaklah memiliki kesadaran pada setiap anggota kelompok dalam bekerja, ada pemimpin yang dapat dijadikan panutan maupun contoh bagi anggota tim-nya serta adanya pembagian peran pada setiap anggota kelompok.

5) Pendidikan dan Pelatihan

Bagian organisasi bisa menjalankan Total Quality Management (TQM), pendidikan serta pelatihan adalah faktor yang penting. Semua orang didesak serta didorong agar terus belajar. Di lihat dari prinsip adalah bahwa belajar adalah kegiatan tidak kenal habisnya serta tidak mengenal batas usia. Semua orang di suatu perusahaan bisa meningkatkan keterampilan teknis serta keahlian profesional mereka melalui pembelajaran.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pustakawan perpustakaan yang bernama Reffinra Irwantoni, agenda pendidikan dan pelatihan yang dilakukan sebagai berikut:

“Pendidikan dan pelatihan yang sudah ada atau yang baru akan diberikan kepada para pustakawan serta para staf, seperti bimbingan teknologi, penataan, seminar, dan monitoring penyelenggaraan. Itu diperlukan karena disegala bidang kerja sangat diperlukan profesionalitas agar bisa berhasil serta sukses dan bertahan lama. Profesionalisme pustakawan itu harus terus ditingkatkan karena merupakan suatu hal yang amat penting dan harus dimiliki oleh para pustakawan”

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin yang bernama Yohanes Yubhar, progama tentang pendidikan dan pelatihan yang dilakukan serta direalisasikan sebagai berikut:

“Sangat diperlukan, diberikannya pendidikan dan pelatihan dengan tujuan agar profesionalitas pustakawan dan para staf perpustakaan bahkan untuk saya sendiri selaku pemimpin itu terus bisa berkembang. Kompetensi seorang pustakawan kan diperoleh melalui

pendidikan atau pelatihan kepastakawanan, karena setiap pustakawan dan staf perpustakaan harus mencari pengetahuan dan pengalaman baru ini itu merupakan sebagian kecil dari diperlukannya pendidikan dan pelatihan bagi pustakawan dan staf perpustakaan salah satu kegiatannya itu seperti seminar, bimbingan teknologi, penataan, pengelolaan kearsipan dan monitoring penyelenggaraan”

Dari hasil wawancara di atas tentang pendidikan dan pelatihan memang sangatlah penting terutama untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan. Pustakawan adalah bagian profesi. Pustakawan adalah pekerjaan yang memerlukan pendidikan atau pelatihan. Dengan memperbesar perpustakaan, berbagai tenaga yang terampil dibidangnya.

Profesionalisme pustakawan harus terus ditingkatkan karena ketersediaan suatu hal yang sangat penting yang harus dimiliki oleh pustakawan agar perpustakaan ingin terus tumbuh serta berkembang dalam lingkungannya. Dan ini adalah tantangan yang harus diperhatikan oleh pustakawan untuk menjalankan tugas yang mereka emban.

Pustakawan merupakan seseorang bisa memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepastakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Sekalipun pustakawan hanya belajar yang sifatnya layanan teknis, pelajari disiplin ilmu lainnya tidak ada masalah. Secara teorinya pustakawan harus mengetahui banyak disiplin ilmu meskipun detailnya jarang.. Pekerjaan teknis berisikan katalogisasi, klasifikasi, dan manajemen perpustakaan, yang harus mencari pengetahuan dan pengalaman baru.

Dari hasil wawancara di atas pula dapat ditarik kesimpulan bahwa staff Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin diberikan kesempatan

pelatihan dan pendidikan. Hal tersebut sesuai pendapat lasa bahwa pendidikan merupakan kegiatan yang terprogram dalam waktu lama untuk meningkatkan pengetahuan dan keahlian seseorang terutama yang terkait dengan bidang tugasnya sedangkan pelatihan merupakan upaya peningkatan keterampilan untuk memenuhi kebutuhan jangka pendek.

6) Kebebasan yang terkendali

Pada *Total Quality Management* (TQM), keterlibatan dan pemberdayaan pekerja buat pengambilan dan pemecahan masalah adalah unsur yang sangat penting. Hal ini bisa meningkatkan “rasa memiliki” serta tanggung jawab pekerja pada keputusan yang telah ditetapkan. Selain itu, unsur ini juga bisa memperkaya wawasan serta pandangan pada sebuah keputusan yang diambil, karena pihak yang terlibat lebih banyak.

Dikaitkan dengan konteks perpustakaan, memberikan kebebasan berpendapat kepada para staff perpustakaan memang sangat diperlukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pustakawan perpustakaan yang bernama Reffinra Irwantoni, peraturan tentang kebebasan yang terkendali yang dilakukan sebagai berikut:

“Menciptakan kesempatan untuk saling berkomunikasi satu sama lain, menerima masukan, memberikan feedback yang baik dan berbicara secara langsung adalah salah satu cara berkomunikasi yang efektif karena dapat meminimalisir terjadinya kesalahpahaman atau salah pengertian diantara pihak-pihak yang terkait”

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin yang bernama Yohanes Yubhar, ketetapan mengenai kebebasan yang terkendali dilakukannya sebagai berikut:

“Adanya keterbukaan antar pihak yang ada di perpustakaan, sehingga jika ada sesuatu hal yang terjadi dirasa tidak

sesuai dengan rencana maka bisa langsung untuk disampaikan atau dibicarakan langsung. Sehingga kesalahan-kesalahan yang terjadi dapat diminimalisir secara cepat, jika ditanya mengenai kebebasan dalam berpendapat itu pasti kenapa agar terjadinya komunikasi yang baik antar pihak yang ada dalam lingkungan perpustakaan”

Dari hasil wawancara di atas tentang kebebasan yang terkendali itu penting dan harus dilaksanakan karena dengan adanya kebebasan yang terkendali maka akan terjalannya komunikasi yang baik antar pihak yang ada di dalam lingkungan perpustakaan. Berkomunikasi adalah hal yang penting dalam pembantu semua aktivitas-aktivitas manajerial. Adanya fakta-fakta, ide-ide, serta pengalaman-pengalaman tidak bisa dipertukarkan.

Komunikasi adalah bagian penting yang mendukung keberadaan suatu organisasi termasuk perpustakaan. Perpustakaan tidak pernah terlepas dari komunikasi dalam setiap aktivitasnya. Oleh karena itu perpustakaan menilai bahwa komunikasi itu sangat penting dan diperlukan untuk kelancaran dalam berkoordinasi dengan berbagai pihak, baik dengan pihak-pihak di dalam perpustakaan sendiri maupun pihak lain yang di luar perpustakaan. Selain itu komunikasi juga penting untuk memahami peraturan-peraturan dan kebijakan yang berlaku di perpustakaan.

Di perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin selalu terjadi komunikasi, baik komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas dan komunikasi horizontal. Komunikasi ke bawah terjadi antara pimpinan dan bawahan.

C. Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Jasa Pelayanan pada Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin

1) Dana

Money yaitu pendanaan/anggaran untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Uang atau anggaran perpustakaan merupakan salah satu penunjang kegiatan perpustakaan yang biasanya di dapat dari lembaga induk, begitu juga Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin, anggaran didapat dari pemerintah.

Perpustakaan sebagai unit kerja atau organisasi dengan tugas-tugas dan fungsinya harus dijalankan sebaik-baiknya. Salah satu faktor agar perpustakaan dapat menjalankan tugas dan fungsinya, harus tersedia anggaran biaya yang memadai.

Berdasarkan hasil wawancara bersama kepala perpustakaan yang bernama Yohanes Yubhar tentang sumber pendanaan atau anggaran di Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin, yaitu:

“Mengenai sumber pembiayaan, anggaran yang digunakan untuk kebutuhan kantor (organisasi) maupun penyelenggaraan kegiatan perpustakaan berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), juga anggaran Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin sangat didukung oleh pemerintah kabupaten, dan jika untuk pengembangan koleksi perpustakaan mendapatkan dana dari APBD dengan presentase 12%. Tapi ada dana yang terkadang masih sedikit terlambat”

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan, untuk pendanaan/anggaran Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin didapat dari pemerintah kabupaten, walaupun ada dana yang terkadang masih terlambat turun.

2) Dukungan pemerintah

Upaya pemerintah dalam mendukung perkembangan perpustakaan tidak kalah penting dari unsur-unsur lain. Undang-Undang mengenai penmerintah perpustakaan No. 43 Tahun 2007 yang diciptakan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Pustakawan perpustakaan yang bernama Reffinra Irwantoni, standar

dukungan pemerintah yang dilakukan sebagai berikut:

“Pemerintah secara penuh memberikan dukungan terhadap perpustakaan, memberikan dedikasi dalam membina dan mengembangkan perpustakaan dan kegemaran membaca di kabupaten Muba”

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan kepala perpustakaan dan kearsipan Musi Banyuasin yang bernama Yohanes Yubhar, tolak ukur tentang dukungan pemerintah dijelaskan sebagai berikut:

“Dukungan pemerintah terhadap perpustakaan itu tidak kalah pentingnya dengan unsur-unsur lain. Dan untuk pemerintah kabupaten Muba sendiri secara penuh telah memberikan dukungan, melihat bagaimana upaya Pemkab Muba bersama pemerintah kecamatan dan desa dalam meningkatkan literasi dan kegemaran membaca. Seperti dengan diterimanya Program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial untuk empat perpustakaan desa dan bantuan Pojok Baca Digital (Pocadi)”

Upaya pemerintah dalam mendukung perkembangan perpustakaan tidak kalah pentingnya dari unsur-unsur lain. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 132/KEP/M/PAN/12/2002 mengenai jabatan fungsional pustakawan adalah wujud kepedulian kepada pustakawan yang ikut berkontribusi pada perpustakaan.

Keberadaan perpustakaan di suatu daerah berhubungan erat dengan peradaban dan budaya manusia. Kondisi perpustakaan menunjukkan tingkat kemajuan masyarakat disekitarnya. Perpustakaan umum memiliki peran dan posisi yang unik dalam masyarakat sebagai tempat untuk membaca, pembelajaran, penyediaan buku dan informasi. Perpustakaan umum merupakan pintu gerbang pengetahuan dan tempat bagi masyarakat untuk

mengekspresikan kreativitas, tempat hiburan dan akses gratis ke layanan informasi.

Dari wawancara di atas bisa dilihat bahwa Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin adalah salah satu perangkat pemerintah untuk bertanggung jawab kepada Bupati Musi Banyuasin dan bertugas menyediakan layanan informasi, rekreasi, pendidikan, dan preservasi dalam rangka mencerdaskan kehidupan masyarakat. Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin menargetkan perpustakaan Muba akan mengimplementasikan e-library yang dibalut dengan konsep kemajuan teknologi.

3) Program pelatihan

Pada Era Teknologi Informasi memiliki nilai positif pada dunia perpustakaan, dari segi manajemen, Sumber Daya Manusia (SDM) ke koleksi. Dengan Teknologi Informasi pada dunia perpustakaan mengubah bentuk manajemen pengelolaan perpustakaan dari segi operasional sehari-hari ataupun pengaturan regulasi ke pihak luar perpustakaan, contohnya dari bidang kerja sama.

Perubahan jenis koleksi inilah yang melatarbelakangi pustakawan buat sigap menghadapi perubahan. Pustakawan tidak bisa dikatakan penunggu buku maupun bersembunyi di balik meja kerja, tidak juga pustakawan yang jauh dari pemustaka, mengingat tidak memiliki jarak antara pemustaka ke pustakawan bisa mempermudah kegiatan keilmuan yang semua ini terkotak-kotakkan. Ribuan sumber informasi baik bentuk digital yang didapatkan perpustakaan merupakan tanpa adanya pemaksimalan saat pemanfataannya.

Melimpahnya koleksi digital melatarbelakangi pustakawan untuk membagikan teknik terkait cara pengaksesannya. Pustakawan dapat berupaya mengubah keengganan pemustaka menggunakan koleksi digital melalui pengenalan dan pembiasaan salah satunya melalui sebuah pelatihan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pustakawan yang bernama Reffinra Irwantoni, ketentuan program pelatihan yang dilakukan sebagai berikut:

"Pustakawan harus melakukan pengenalan mengenai koleksi digital terhadap para pemustaka, apalagi yang masih baru dan belum terlalu mengenal apa dan bagaimana itu koleksi digital. Pemustaka akan memberikan pelatihan kepada pustakawan mengenai hal ini, sehingga dari sebuah keengganan menggunakan koleksi digital menjadi sebaliknya"

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka mahasiswi STIER Sekayu yang bernama Siti Munawaroh, responden menyampaikan mengenai perealisasi program pelatihan yang dilakukan sebagai berikut:

"Benar, pustakawan memberikan pelatihan bagaimana cara penggunaan dari setiap fasilitas yang ada dan sudah disediakan oleh perpustakaan"

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka mahasiswi STAIR Sekayu yang bernama Wijayanti, responden menguraikan tentang program pelatihan dilakukan sebagai berikut:

"Diberikan pelatihan bagaimana cara penggunaan fasilitas yang sudah disediakan oleh perpustakaan oleh pustakawan, jadi pemustaka bisa menggunakan dan memanfaatkan fasilitas yang ada dengan baik serta sesuai fungsinya setelah diberikan pelatihan oleh pustakawan"

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka mahasiswi Poltek Sekayu yang bernama Mei, responden menjabarkan tentang diterapkannya program pelatihan sebagai berikut:

"Pelatihan cara menggunakan koleksi digital, terhadap pemustaka agar setiap fasilitas yang ada dapat dimanfaatkan

dengan baik dan agar kami juga pemustaka tidak kesulitan"

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka siswa SMKN 3 Model Sekayu yang bernama Sinta Wati, responden mengemukakan mengenai program pelatihan yang dilakukan sebagai berikut:

"Pemustaka diberikan pelatihan cara menggunakan fasilitas yang berbasis digital, agar setiap pemustaka dapat menggunakan dan memanfaatkan setiap fasilitas yang ada dengan sebaik mungkin. Pemustaka terlihat selalu telaten memberikan pelatihan kepada pemustaka yang baru mulai berkunjung ke perpustakaan"

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka siswa SMP Muhammadiyah 1 Sekayu yang bernama Rio Ardiansa, melalui tanggapan responden yang memaparkan mengenai program pelatihan direalisasikan sebagai berikut:

"Iya, perpustakaan dan terutama pustakawan memberikan program pelatihan kepada pemustaka mengenai bagaimana cara menggunakan koleksi digital dan aplikasi baru yang perpustakaan miliki sehingga kami selaku pemustaka bisa mengakses kapanpun dan dimanapun perpustakaan ini."

Berdasarkan hasil wawancara dari informan tentang pelatihan kepada pemustaka, didapatkan dari hasil diatas, pelaksanaan kegiatan pelatihan merupakan penguasaan kompetensi, pengetahuan serta sikap yang terdahulu tidak dikuasai oleh peserta. program pelatihan dikatakan efektif apabila bisa membuat peserta mengikuti kegiatan pelatihan. Hal ini sudah terdapat diimplementasikan pada perpustakaan. Sebuah program di buat agar pemustaka menjadi media sharing skills pada kegiatan pencarian informasi digital yang diberikan pada pustakawan. Adanya kontribusi pemustaka pada kegiatan ini, diharapkan pemustaka agar berpengalaman, lebih terampil, serta

mempunyai sikap yang lebih positif untuk mengakses koleksi digital di suatu saat.

4) Promosi

Promosi adalah berupa kegiatan yang dilaksanakan oleh perusahaan agar dapat mengkomunikasikan manfaat dari produknya dengan tujuan meyakinkan konsumen target (target consumer) untuk membelinya. Promosi merupakan kegiatan yang sangat diperlukan di suatu perpustakaan. Perpustakaan bukan bisa pasif menunggu orang datang pada perpustakaan padahal perpustakaan wajib aktif pada pengguna. Promosi bermaksud agar memfasilitasi komunikasi antara perpustakaan maupun calon pengguna. Jika salah satu keberhasilan suatu perpustakaan ialah bisa dilihat dari tingkat kunjungan pengguna ke pemanfaatan informasi (koleksi) pada pengguna.

Suatu program akan berjalan lancar melalui promosi. Promosi ialah menunjuk berupa aktivitas yang dilaksanakan perusahaan agar mengkomunikasikan produknya dengan baik, serta membujuk pelanggan maupun konsumen target agar membeli produknya. Promosi bisa digunakan pustakawan berupa sosialisasi di prodi, mahasiswa, serta pihak-pihak yang berpotensi bisa memperlancar acara tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pustakawan perpustakaan yang bernama Reffinra Irwantoni, program atau teknik yang dilakukan sebagai berikut:

“Jika berbicara mengenai sebuah promosi ke pemustaka, promosi biasanya dilakukan secara langsung maupun menggunakan media. Sesuai dengan kebutuhan dan keadaan pastinya, mempromosikan bahwa adanya program atau aplikasi baru dari perpustakaan dengan harapan dapat mempermudah para pemustaka mendapatkan informasi yang dibutuhkan”

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka mahasiswi STIER Sekayu yang bernama

Siti Munawaroh, responden menuturkan mengenai promosi yang dilakukan sebagai berikut:

“Perpustakaan dan Pustakawan jika dilihat melakukan promosi melalui media sosial dan juga secara langsung ketika sedang berkunjung ke perpustakaan, jadi pemustaka bisa tahu jika ada fasilitas ataupun koleksi baru di perpustakaan”

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka mahasiswi STAIR Sekayu yang bernama Wijayanti, responden mengatakan tentang promosi yang dilakukan sebagai berikut:

“Untuk promosi perpustakaan dan pustakawan selalu kerja sama bahkan sangat aktif mengenalkan setiap fasilitas baru yang ada di perpustakaan baik secara online di media sosial ataupun secara langsung”

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka mahasiswi Poltek Sekayu yang bernama Mei, responden mengutarakan mengenai promosi yang dilakukan:

“Ada kalau untuk promosi, baik secara langsung maupun melalui media. Perpustakaan dan pustakawan sangat aktif dalam hal mempromosikan sesuatu yang baru dari perpustakaan ini, jadi sebagai pemustaka saya tidak pernah merasa bosan karena selalu ada fasilitas-fasilitas baru yang disediakan oleh perpustakaan”

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka siswa SMKN 3 Model Sekayu yang bernama Sinta Wati, responden menyuarakan mengenai promosi yang dilakukan:

“Iya, promosi ada dilakukan secara langsung maupun media. Perpustakaan dan pustakawan melakukan promosi apalagi jika ada fasilitas baru dalam perpustakaan, jadi sebagai pemustaka merasa tertarik dengan hal-hal baru tersebut”

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka siswa SMP Muhammadiyah 1 Sekayu yang bernama Rio Ardiansa, berikut disampaikan responden mengenai promosi yang dilakukan:

“Dimedia sosial atapun secara langsung, lagi berkunjung ke perpustakaan pustakawan memberitahukan kalau ada fasilitas baru jadi tidak ketinggalan informasi”

Berdasarkan hasil wawancara di atas tentang promosi terhadap pemustaka, dapat dilakukan dengan melalui sosial media, brosur serta poster perlu tepat agar menjangring persepsi positif serta ketertarikan pemustaka. Pandangan positif pengunjung pada kegiatan ini dapat menjadi sebuah media promosi bagus. Perpustakaan tidak akan menjadi ruangan kaku yang untuk diperuntukkan buat meminjam serta mengembalikan buku, sehingga arahkan menyediakan media bertukar informasi antar pemustaka ke pemustaka maupun pemustaka ke pustakawan.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian serta analisis data pada bab sebelumnya, yang telah peneliti lakukan tentang implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam manajemen perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin dari program wawancara, observasi maupun dokumentasi, maka bisa menarik kesimpulan antara lain:

1) Strategi Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin dalam Mengimplementasikan *Total Quality Management* (TQM)

Strategi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin menciptakan suasana membaca, menyelenggarakan berbagai program, mengadakan kerja sama dengan

masyarakat, membangun jaringan kerja dan mempromosikan perpustakaan. *Pendekatan* terhadap semua orang itu didasari dari sikap dasar pustakawan, sebagai bentuk aktualisasi diri: a) Hubungan Antar-Pustakawan, b) Hubungan dengan perpustakaan. Perpustakaan melakukan *perbaikan berdasarkan fakta dan data*, perpustakaan akan menemui permasalahan yang membutuhkan penyelesaian masalah. Memahami masalah dan bagaimana penyelesaian dalam pengambil keputusan yang diambil oleh perpustakaan tentu membutuhkan data. Perpustakaan melakukan *perbaikan secara berkesinambungan dan sistematis* suatu proses di mana mekanisme yang sudah tepat dipertahankan agar mutu bisa diperoleh dengan terus menerus maupun berkelanjutan.

2) Upaya Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Pelayanan berdasarkan Prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM)

Fokus pada pelanggan, hal yang harus diperhatikan pustakawan berkaitan dengan memahami pemustaka, Pustakawan harus mengkaji hal-hal yang berhubungan dengan kebutuhan informasi. *Perpustakaan meningkatkan kualitas jasa pelayanan* pada globalisasi saat ini yang ditandai dengan kemajuan teknologi informasi. Sebagai *sumber informasi*, saya ingin memastikan perpustakaan tidak menghalangi masyarakat pemakain. *Komitmen jangka panjang*, komitmen yang kuat dari pustakawan, kepala perpustakaan, maupun staf atau karyawan perpustakaan. *kerja sama tim*, ialah aspek penting dalam sistem pelayanan perpustakaan di mana kerja sama tim menentukan kualitas dan mutu pelayanan berkualitas. *Pendidikan dan*

pelatihan, pustakawan adalah sebuah profesi, dikarenakan pustakawan adalah pekerjaan yang memerlukan pendidikan maupun pelatihan. *Kebebasan yang terkendali*, akan terjalin komunikasi yang baik antar pihak yang ada di dalam lingkungan perpustakaan

3) Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Jasa Pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin

Dana atau anggaran erat hubungannya dengan proses perencanaan lembaga, karena sumber daya dan kegiatan akan memerlukan anggaran untuk mencapai tujuan perpustakaan atau pusat informasi. Dukungan pemerintah, pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin menargetkan perpustakaan Muba akan

mengimplementasikan e-library yang dibalut dengan konsep kemajuan teknologi. Program pelatihan ini dibuat meningkatkan pemustaka sebuah media sharing skills pada proses pencarian informasi digital yang disediakan oleh pustakawan. Promosi, yang dilakukan melalui cara sosial media, brosur serta poster bisa ampuh agar menjaring persepsi positif serta ketertarikan pemustaka.

B. Saran

Dari hasil kesimpulan di atas itu peneliti memberikan saran agar dijadikan bahan pertimbangan serta perbaikan sebagai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin sebagai berikut : Terus melakukan peningkatan kegiatan yang berdasarkan aspek Total

Quality management (TQM) dalam menaikkan jasa pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin. Tetap menjalankan program-program yang sudah ditetapkan untuk menaikkan kualitas jasa pelayanan di upaya memenuhi kebutuhan serta kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin harus tetap menjaga agar koleksi berimbang agar masyarakat bisa terpenuhi akan kebutuhan informasi. Menggunakan penelitian mahasiswa yang sudah dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin sebagai sumber perbaikan dan perkembangan perpustakaan. Tenaga perpustakaan ditambah sesuai dengan bidang keahlian mereka.

Bagi peneliti yang lain, diharapkan agar bisa lebih mengali banyak tentang implementasi Total Quality Management (TQM) pada manajemen perpustakaan yang mana dalam penelitian saat ini belum dapat dituangkan secara luas oleh peneliti dalam hasil penelitian terkhusus mengenai beberapa program pendidikan anak usia dini (PAUD), sanggar tari, Taman Pendidikan Al-Qur'an (TPA), inovasi perpustakaan berbasis teknologi, layanan pustaka digital (PaDi) yang merupakan program implementasi Digital Learning Corner (Taman Baca Digital) serta perpustakaan sebagai pusat belajar yang diadakan dengan tujuan agar perpustakaan dapat memperkuat peran perpustakaan umum, membaiknya kualitas layanan perpustakaan dan juga pemanfaatannya bagi masyarakat, implementasi *total quality management* (TQM) dapat berjalan dengan baik terutama di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin.

DAFTAR PUSTAKA

- Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta : Gama Media. 2005
- Lasa HS. *Manajemen Prpustakaan : Sekolah/ Madrasah*. Yogyakarta: Ombak. 2013
- Nasution, M. N. 2010. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor : Ghalia Indonesia
- NS Sutarno. 2006. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta : Agung Seto
- Nadia Putri Dewi, 2017, *Total Quality Management (TQM) pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai*, kertas karya, (Medan : Fakultas ilmu budaya, Departemen ilmu perpustakaan dan informasi, Universitas Sumatera Utara, 2017), hlm. 2.
- Prastowo, Andi. 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta : Diva Press
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Saleh, Abdurrahman dan Safitri. *Implementasi Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto. 2005
- Sallis, Edward. 2006. *Total Quality Management in Education*, Terj. Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi. Yogyakarta : IRCiSod
- Standar Nasional Perpustakaan. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI. 2011
- Suarli dan Yanyan. *Manajemen Keperawatan : Dengan Pendekatan Praktis*. Jakarta: Erlangga. 2013.
- Sugbayo, Joko. *Metedologi Penelitian : Dalam Teori dan Praktik*. Jakarta: Reneka Cipta. 2011.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2012
- Suharso dan Ana. 2011. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Semarang: Widya Karya
- Sutamo. 2006. *Manajemen Perpustakaan (2nd ed)*
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi
- Podo dan Siwo Prayitno Hadi. 2013. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Pustaka Phoenix
- Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Rajawali Press
- Yundri. 2014. *Total Quality Management (Manajemen Mutu Terpadu)*. *Jurnal Potensiavoal* 13 Edisi 1 Januari – Juni