



**PELAKSANAAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
DI PERPUSTAKAAN MTsN SUNGAI JAMBU
KEC.PARIANGAN KAB. TANAH DATAR**

SKRIPSI

*Ditulis Sebagai Syarat untuk memperoleh gelar sarjana
Jurusan Manajemen Pendidikan Islam*

Oleh:

**GIVA ANGGELA SARI
NIM. 14 131 013**

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
BATUSANGKAR
2018M/1439H**

Abstrak

Giva Anggela Sari. NIM, MPI 14 131 013 judul SKRIPSI **“Pelaksanaan *Total Quality Management* di Perpustakaan MTsN Sungai Jambu”**. Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar 2018.

Skripsi ini membahas tentang Pelaksanaan *Total Quality Management* di Perpustakaan MTsN Sungai Jambu. Rumusan masalah dari penelitian ini yaitu Bagaimana Pelaksanaan *Total Quality Management* di Perpustakaan MTsN Sungai Jambu. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Pelaksanaan *Total Quality Management* di Perpustakaan MTsN Sungai Jambu.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang menggunakan pendekatan kualitatif, dengan mengambil latar belakang Perpustakaan MTsN Sungai jambu Kec Pariangan Kab. Tanah Datar. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Pelaksanaan *Total Quality Management* di Perpustakaan MTsN Sungai Jambu dapat dilakukan melalui: *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *empathy* (empati), *Tangibles* (bukti langsung), *Customer Satisfaction* (Mengutamakan kepuasan pelanggan), *Respect to people* (menghargai orang), *Speak with facts* (Berbicara dengan fakta), *Continuous improvement* (perbaikan terus menerus). Dari pelaksanaan di atas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan *Total Quality Management* di Perpustakaan MTsN Sungai Jambu sudah berjalan dengan baik.

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi atas nama **GIVA ANGGELO SARI**, NIM. 14 131 013 dengan judul **“PELAKSANAAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT DI PERPUSTAKAAN MTSN SUNGAI JAMBU KECAMATAN PARIANGAN KABUPATEN TANAH DATAR”**, telah diuji dalam Ujian *Munaqasyah* Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Batusangkar yang dilaksanakan pada hari Selasa tanggal 13 Agustus 2018 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen Pendidikan Islam.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

No	Nama/NIP Penguji	Jabatan dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Dr. Himyar Pasrizal, S.E. MM NIP. 19780524 200501 1 004	Ketua Sidang/ Pembimbing I		1/9-2018
2	Yuldelasharmi, S.Ag., SS. MA NIP. 19710716200003 1 002	Pembimbing II/ Penguji IV		3/8/18
3	Dr. Asmendri, S.Ag, M.Pd. NIP. 19700825 200003 1 001	Penguji I		3/9/018
4	Febrineng, M.Pd.I NIP. -	Penguji II		

Batusangkar, Agustus 2018

Mengetahui,
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan



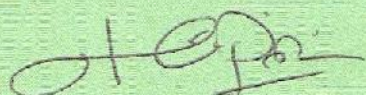
Dr. Sirajul Munir, M.Pd
NIP. 19740725 199903 1 003

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing SKRIPSI atas nama **Giva Anggela Sari**, NIM 14 131 013, dengan judul “**Pelaksanaan *Total Quality Management* di Perpustakaan MTsN Sungai Jambu**” memandang bahwa SKRIPSI yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah untuk dilanjutkan ke *munaqasyah*.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan semestinya.

Pembimbing I



Dr. Himyar Pasrizal, S.E., M.M
NIP. 19780524 200501 1 004

Batusangkar, Agustus 2018

Pembimbing II



Yuldelasharmi, S.Ag., SS., MA
NIP. 19710716200003 1 002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Giva Anggela Sari
NIM : MPI. 14 131 013
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **"PELAKSANAAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT DI PERPUSTAKAAN MTsN SUNGAI JAMBU"** adalah hasil karya sendiri, bukan plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti sebagai plagiat, maka bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Batusangkar, Agustus 2018

Yang membuat pernyataan



Giva Anggela Sari
NIM MPI. 14131013

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	
ABSTRAK	
DAFTAR ISI	
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Definisi Operasional.....	7
BAB II KAJIAN TEORI	9
A. Landasan Teori	9
1. <i>Total Quality Management</i>	9
a. Pengertian <i>Total Quality Management</i>	9
b. Elemen-elemen pendukung <i>Total Quality Management</i>	13
c. Prinsip <i>Total Quality Management</i>	15
d. Manfaat <i>Total Quality Management</i>	17
e. Pilar <i>Total Quality Management</i> dalam lembaga Pendidikan.....	18
f. Pelaksanaan <i>Total Quality Management</i>	19
2. Manajemen Perpustakaan Sekolah.....	23

a. Pengertian Manajemen.....	23
b. Manajemen Perpustakaan.....	24
1) Pengertian Manajemen Perpustakaan	24
2) Fungsi Manajemen Perpustakaan.....	25
c. Perpustakaan Sekolah.....	26
1) Pengertian Perpustakaan Sekolah	26
2) Tujuan Perpustakaan Sekolah	28
3) Fungsi Perpustakaan Sekolah.....	29
3. Standar-Standar Perpustakaan Sekolah.....	31
a. Standar-Standar Perpustakaan Secara Umum	31
b. Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah Pertama atau Madrasah Tsanawiah 008; Tahun 2011.....	33
1) Koleksi Perpustakaan	33
2) Saran dan Prasarana Perpustakaan	35
3) Sumber Daya Manusia Perpustakaan.....	37
B. Penelitian Relevan.....	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	41
B. Latar dan Waktu Penelitian.....	41
C. Instrument Penelitian	43
D. Sumber Data.....	44
E. Teknik Pengumpulan Data.....	44
F. Teknik Analisis Data.....	45
G. Teknik Penjaminan Keabsahan Data	47

BAB IV TEMUAN/HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Penelitian.....	48
B. Pembahasan.....	68

BAB V PENUTUP

1. Kesimpulan	74
2. Implikasi	74
3. Saran	75

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi menyebabkan perubahan pada pola hidup masyarakat. Perubahan tersebut pada akhirnya akan mempengaruhi pula pada tuntutan kondisi keberadaan perpustakaan. Hal ini memberikan dampak terhadap kualitas sebuah perpustakaan. Kualitas dan kelangsungan hidup perpustakaan sangat bergantung pada kemampuan perpustakaan dalam menghadapi perubahan-perubahan tersebut. Dengan perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi yang makin canggih, perpustakaan mendapatkan sebuah tantangan dan peluang di mana untuk mengembangkan layanannya serta meningkatkan daya saing pada pelayanan jasainformasi.

Untuk menghadapi tantangan dan peluang tersebut dibutuhkan sebuah konsep manajemen yang dapat merespon terhadap perubahan yang ada. Segala usaha pencapaian tujuan perpustakaan dengan memanfaatkan sumber daya manusia, informasi, ilmu pengetahuan, sistem, sumber dana, sarana prasarana, dan sumber daya lain dengan memperhatikan fungsi, peran dan keahlian. Dalam hal ini, untuk mencapai tujuan perpustakaan diperlukan sumberdaya manusia dan non manusia ini perlu dikelola melalui proses manajemen.

Perpustakaan sebagai pusat informasi memiliki peran yang sangat penting dalam menyebarkan ilmu pengetahuan kepada pemakainya. Perpustakaan sebagai lembaga pendidikan dan lembaga penyedia informasi akan memiliki kinerja yang baik apabila didukung dengan manajemen yang

memadai, sehingga seluruh aktifitas lembaga akan mengarah pada upaya pencapaian tujuan yang telah direncanakan.

Perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang tergabung pada sebuah sekolah, dikelola sepenuhnya oleh sekolah yang bersangkutan, dengan tujuan utama membantu sekolah untuk mencapai tujuan khusus sekolah dan tujuan pendidikan pada umumnya, Perpustakaan sekolah bertujuan menyerap dan menghimpun informasi, mewujudkan suatu wadah pengetahuan yang terorganisasi, menumbuhkan kemampuan menikmati pengalaman imajinatif, membantu perkembangan kecakapan bahasa dan daya pikir, mendidik murid agar dapat menggunakan dan memelihara bahan pustaka secara efisien. (Darmono, 2007).

Untuk mengelola sebuah perpustakaan diperlukan kemampuan manajemen yang baik, agar arah kegiatan sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Disamping itu, manajemen juga dimaksudkan agar elemen yang terlibat dalam perpustakaan mampu melakukan tugas dan pekerjaan dengan baik, secara sederhana manajemen dapat diartikan sebagai suatu proses yang dilakukan agar suatu usaha dapat berjalan dengan baik memerlukan perencanaan, pemikiran, pengarahan dan pengaturan serta mempergunakan atau mengikutsertakan semua potensi yang ada baik personal maupun material secara efektif dan efisien (Asmendri, 2014: 01).

Manajemen dalam perpustakaan sekolah bukan sekedar kegiatan menempatkan buku buku di rak, akan tetapi lebih dari itu, sangat kompleks, berkelanjutan, dan selalu berubah. Jadi manajemen merupakan sebuah proses yang memfokuskan kepada memperhatikan kegiatan dari hari ke hari, menghadapi permasalahan isi dan integrasi dengan tujuan-tujuan sekolah. Kegiatan manajemen adalah kegiatan yang mencerminkan adanya sebuah sistem, terkait dan terdiri dari beberapa aspek atau beberapa faktor untuk mendukungnya. Beberapa faktor yang dapat ditemui dalam sebuah proses manajemen perpustakaan diantaranya adalah :

1. Kebijakan dan prosedur
2. Manajemen koleksi
3. Pendanaan dan pengadaan
4. Manajemen fasilitas
5. Sumber daya manusia
6. Perencanaan

Bagi pengelola perpustakaan, kegiatan manajemen merupakan bagian atau peran serta dalam pendidikan disekolah. Secara efektif perpustakaan harus mampu mendukung kurikulum dan program-program sekolah. Untuk mewujudkan manajemen perpustakaan yang baik, maka pengelolaan perpustakaan perlu :

1. Mengembangkan kemampuan professional sebagai guru pustakawan.
2. Memperhatikan kemampuan yang diperlukan dan prosedur yang dibutuhkan untuk dapat mengelola perpustakaan secara efektif dari perpustakaan yang sekedar bertahan hidup menjadi perpustakaan yang benar-benar berjalan secara baik.
3. Mengembangkan kebijakan dan prosedur dengan prinsip-prinsip yang mengaktualisasikan visi dari perpustakaan sekolah
4. Memperlihatkan keterkaitan antara sumber-sumber informasi dan tujuan dan prioritas sekolah, serta program perpustakaan.
5. Menunjukkan peran guru-pustakawan melalui renacana manajemen (Riyanto, 2012:)

Inilah yang menjadi ketertarikan peneliti untuk menjadikan obyek penelitian di Sekolah MTsN Sunagi Jambu. Peneliti juga tertarik dengan pengelolaan manajemen sekolah melalui Pelaksanaan *Total Quality Management*. *Total Quality Management* atau manajemen mutu terpadu

merupakan manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus menerus difokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari yang diinginkan masyarakat sebagai tugas pelayanan umum (*public service*) dan pembangunan masyarakat (*community development*) (Nawawi, 2005 :78).

Total Quality Management (TQM) merupakan manajemen yang dalam pelaksanaannya melalui pendekatan sistematis, praktis dengan mengutamakan kepuasan pelanggan / *costumer satisfaction*. Manajemen ini memiliki Karakteristik (Lasa Hs, 2009 : 201).

1. Mengutamakan kepuasan pelanggan / *Costumer satisfaction*
2. Menghargai orang / *Respect to people*
3. Berbicara dengan fakta / *speaks with facts*
4. Perbaikan terus menerus / *continuous improvement*

Total Quality Management (TQM) adalah suatu konsep manajemen yang modern yang berusaha untuk merespon setiap perubahan yang ada serta melibatkan dan memberdayakan seluruh anggotanya dalam mengadakan suatu perbaikan barang dan jasa secara berkelanjutan sehingga mampu untuk memberikan suatu kepuasan kepada peggunanya.

MTsN Sungai Jambu merupakan salah satu sekolah yang menerapkan *Total Quality Management* di perpustakaan. Sama halnya dengan fungsi perpustakaan pada umumnya, Perpustakaan di MTsN Sungai Jambu menjadi pusat informasi bagi siswa untuk menyelesaikan tugas yang diberikan oleh guru. Kebutuhan informasi tidak hanya dibutuhkan oleh para siswa, melainkan guru dan karyawan juga memanfaatkan keberadaan perpustakaan tersebut. MTsN Sungai Jambu merupakan salah satu sekolah yang memiliki

berbagai macam prestasi. Prestasi akademik dari siswa, pada tahun 2016 siswa kelas IX meraih prestasi UN terbaik nomor 2 di Kabupaten Tanah Datar, dalam pencapaian tersebut tidak luput dari peran perpustakaan menyediakan berbagai macam buku untuk dipergunakan oleh peserta didik.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara awal yang peneliti lakukan dengan Eka Sri wahyudi S.Pd pada 13 Januari 2018 di MTsN Sungai Jambu, peneliti menemukan bahwa perpustakaan tersebut baru dikelola secara professional sejak tahun 2005, sehingga sudah mengalami perubahan dalam pengelolaan yang bertujuan untuk meningkatkan akreditasi perpustakaan dan meningkatkan minat baca peserta didik sesuai dengan visi misi dan tujuan perpustakaan mewujudkan dan meningkatkan peserta didik yang cerdas, berilmu pengetahuan, berwawasan luas dan berakhlakul karimah. Perubahan dalam pengelolaan tersebut seiring dengan berkembangnya era teknologi informasi maka dituntut pula perubahan-perubahan terhadap kebijakan dan aturan yang ada di perpustakaan, baik dari penerapan Standar Nasional Perpustakaan sekolah Madrasah Tsanawiyah Negeri maupun dari segi manajemen dan struktur organisasinya.

Perpustakaan MTsN Sungai Jambu telah memiliki perpustakaan yang berakreditasi A, dan telah mengikuti berbagai macam lomba salah satunya yang di adakan oleh Kementrian Agama Tanah Datar. Dalam meraih akreditasi A tersebut yang mana segala aspek yang ada di perpustakaa baik itu kepala sekolah, kepala perpustakaan, staff perpustakaan saling bekerja sama dalam meningkatkan mutu dan kualitas perpustakaan.

Berdasarkan fenomena diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pelaksanaan *Total Quality Management* di perpustakaan MTsN Sungai Jambu”**.

B. Fokus penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah Pelaksanaan *Total Quality Management* di MTsN Sungai Jambu, Kec. Pariangan, Kab. Tanah Datar.

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari pokok permasalahan adalah Bagaimana pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) di perpustakaan MTsN Sungai Jambu Kec. Pariangan, Kab. Tanah Datar ?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Pelaksanaan *Total Quality Management* pada perpustakaan MTsN Sungai Jambu, Kec. Pariangan, Kab. Tanah Datar.

E. Manfaat penelitian

Manfaat dilaksanakannya penelitian ini adalah dapat dilihat dari dua sisi yaitu :

a. Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberi masukan pengembangan ilmu pengetahuan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan Pelaksanaan *Total Quality Management* terutama bagi mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam.

b. Praktis

1) Bagi instansi

Sebagai masukan sumbangan pemikiran khusus pada bagian perpustakaan MTsN Sungai Jambu.

2) Bagi penulis

Menambah pengalaman mengenai masalah yang berhubungan dengan Pelaksanaan *Total Quality Management*.

3) Bagi akademik

Sebagai bahan referensi dan bermanfaat untuk mahasiswa sebagai penambah informasi.

F. Defenisi Operasional

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi penelitian ini sertamenghindari dari adanya ketidakpahaman, maka penulis memberikan pengertian terhadap kata-kata yang dianggap penting dalam judul tersebut sebagai berikut:

Total Quality Management (TQM) atau Manajemen Mutu Terpaduadalah Menurut Edward Sallis (2010:73) 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.

Berdasarkan pengertian *Total Quality Management* di Perpustakaan maka dapat di jelaskan bahwa *total Quality Management* merupakan sebuah konsep yang meliputi usaha meningkatkan mutu secara terus menerus pada semua tingkat manajemen dan seluruh struktur yang terdapat di dalamnya.

Menurut Yusuf dan Suhendar (2005;01) Perpustakaan yang berkualitas adalah perpustakaan yang mampu menghasilkan produk-produk yang terbaik seperti informasi dan jasa layanan. Dengan adanya produk tersebut diharapkan dapat menjawab setiap informasi yang dibutuhkan oleh pemustakanya, kualitas produk perpustakaan ini akan terjamin jika perpustakaaan tersebut memiliki pustakawan yang terampil dalam membantu pemustaka untuk melakukan penulusuran informasi yang lebih cepat dan tepat.

Berdasarkan pengertian diatas maka defenisi operasional yangdimaksudkan adalah penerapan *Total Quality Management* (TQM) padaperpustakaan adalah proses menerapkan suatu konsep manajemen,

Konsep manajemen ini berusaha untuk merespon setiap perubahan yang ada yang melibatkan dan memberdayakan seluruh tenaga pustakawan (anggotanya) dalam mengadakan suatu perbaikan barang dan jasa layanan secara berkelanjutan sehingga mampu untuk memberikan kepuasan kepada penggunaanya.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. *Total Quality Management*

a. *Pengertian Total Quality Management*

Istilah *Total Quality Management* (TQM) atau Manajemen Mutu Terpadu (MMT) pertama kali lahir sebagai bentuk respon terhadap munculnya persoalan krisis produktifitas. Fenomena ini pertama kali mencuat di dunia industri yang melibatkan Negara-negara industri terutama di Jepang dan Amerika pada tahun 1970-an dan 1980-an. Pada saat itu terjadi banjir barang buatan Jepang di pasar Amerika dan Kanada.

Sementara itu, di Amerika Utara berada dalam periode dengan inflasi tinggi dan pengangguran yang tinggi. Para analis menduga bahwa sumber terjadinya pengangguran yang tinggi adalah karena krisis produktifitas. Oleh karena itu, pemecahannya disarankan untuk meningkatkan produktifitas. Akan tetapi, persoalannya ternyata tidak sesederhana itu, karena unsur pembentuk produktifitas yang terdiri dari input dan output dari proses banyak jenisnya (Syilviana dan Rivai, 2010 : 477).

Menurut Edward Sallis (2010:73) *Total Quality Management* adalah 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.

Memurut Sallis (2011), konsep TQM menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Sementara

Permadi menyebutkan bahwa dalam pendidikan, filosofi TQM berarti bahwa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, budaya kerja yang mantap harus terbina dan berkembang dengan baik dengan diri seluruh karyawan yang terlibat dalam pendidikan. Motivasi, sikap, kemauan, dan dedikasi, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan adalah bagian terpenting dari budaya kerja itu (Permadi, 1998).

Konsep TQM dalam dunia pendidikan lebih dikenal dengan MBS memungkinkan terciptanya kondisi sekolah yang dapat mengoptimalkan sumber daya manusia yang ada seperti tenaga pendidikan dan kependidikan, siswa, orangtua siswa, dan masyarakat. Setidaknya, terdapat sepuluh hal yang menjadi karakteristik TQM dan perlu diperhatikan sekolah dalam melaksanakan MBS, antara lain: (1) fokus pada pelanggan, baik internal maupun eksternal, (2) memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas, (3) menggunakan pendekatan ilmiah, (4) memiliki komitmen jangka panjang, (5) menumbuhkan kerja sama tim, (6) memperbaiki proses secara berkesinambungan, (7) menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan, (8) memberikan kebebasan yang terkendali, (9) memiliki kesatuan, dan (10) adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Karakteristik TQM tersebut apabila dilaksanakan secara utuh dan menyeluruh dalam konteks MBS, dapat meningkatkan mutu pendidikan. Hal tersebut karena MBS merupakan manajemen yang berpusat pada sekolah, yang pengelolaannya dilakukan secara mandiri dan dengan berfokus pada pelanggan / pengguna jasa pendidikan, (Andang, 2015:134-135).

Menurut Edward Sallis (1993) telah mencoba mengadopsi masalah mutu dalam dunia ekonomi dan bisnis ke dalam pendidikan dengan melakukan penyesuaian-penyesuaian yang diperlukan sesuai dengan karakteristik yang dimiliki dunia pendidikan khususnya

persekolahan. Insitusi yang efektif memerlukan strategi yang kuat dan maksud tertentu untuk menghadapi suasana kompetitif dan orientasi dimasa sekarang, insitusi memerlukan proses pengembangan strategi kualitas, antara lain : (a) misi yang jelas dan tertentu, (b) menfokuskan kustomer secara jelas, (c) strategi untuk pencapaian misi, (d) melibatkan semua kostomer, baik internal maupun eksternal, didalam pengembangan strategi, (e) penguatan staff dengan menggerakkan penghalang dan bantuan untuk membuat konstribusi maksimal terhadap insitusi melalui pengembangan kelompok kerja yang efektif, (f) penilaian dan evaluasi ke-efektifan insitusi menghadapi tujuan yang diharapkan oleh kustomer.

Menurut bounds dalam mulyadi, (1998:10), total quality management (TQM) adalah suatu sistem manajemen yang berfokus pada kepada orang atau pelanggan yang bertujuan untuk meningkatkan secara berkelanjutan kepuasan customers pada biaya sesungguhnya yang secara berkelanjutan terus menurun.

Dalam pendidikan, filosofi TQM bearti bahwa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, maka budaya kerja yang mantap harus terbina dan berkembang dengan baik dengan diri seluruh karyawan yang terlibat dalam pendidikan. Motivasi, sikap, kemauan dan dedikasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan adalah bagian terpenting dari budaya kerja itu.

Menurut mulyasa (2012:177), Konsep *total quality management* dalam pendidikan memandang bahwa lembaga pendidikan merupakan industri jasa dan bukan sebagai proses produksi. TQM dalam hal ini tidak membicarakan permasalahan masukan (peserta didik) dan keluaran (lulusan), tetapi mengenai pelanggan yang mempunyai kebutuhan dan cara memuaskan pelanggan tersebut. Sehingga dapat dikatakan bahwa TQM

memandang produk usaha pendidikan sebagai jasa dalam bentuk pelayanan yang diberikan oleh pengelola pendidikan beserta seluruh karyawan kepada para pelanggan sesuai dengan standar mutu tertentu. Adanya pendapat yang menyatakan lulusan merupakan produk pendidikan pada kenyataannya memiliki kelemahan-kelemahan yang mendasar.

Memahami kutipan tersebut, dapat di kemukakan bahwa pendidikan yang bermutu tidak dapat hanya dilihat dari kualitas lulusannya, tetapi juga mencakup bagaimana lembaga pendidikan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan standar mutu yang berlaku. Pelanggan dalam hal ini adalah pelanggan internal (karyawan dan guru) serta pelanggan eksternal (siswa, orang tua siswa, masyarakat dan pengguna lulusan).

Pendapat pakar tentang *Total Quality Management* sangat beragam dan diantaranya yaitu;

- 1) menurut J.Paul Peter *Total Quality Management* merupakan komitmen organisasi untuk memuaskan pelanggan dengan secara berkelanjutan memperbaiki setiap proses bisnis yang terkait dengan penyampaian barang atau jasa.
- 2) menurut S.P. Robbins *Total Quality Management* sebagai pencapaian kepuasan pelanggan secara konstan melalui perbaikan secara berkelanjutan dari semua proses organisasional.
- 3) Menurut Grenberg *Total Quality Management* sebagai strategi organisasi tentang komitmen untuk memperbaiki kepuasan pelanggan dengan pengembangan teknik secara berhati-hati dalam mengelola kualitas output.
- 4) Chase, Aquino memberikan makna *Total Quality Management* sebagai mengelola keseluruhan organisasi sehingga melampaui

semua dimensi produk dan jasa yang penting bagi pelanggan.
(Wibowo, 2013 : 150)

Berdasarkan beberapa pendapat tentang *Total Quality Management* diatas maka dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Manajemen* adalah merupakan sebuah konsep yang meliputi usaha meningkatkan mutu secara terus menerus pada semua tingkat manajemen dan seluruh struktur yang terdapat didalamnya.

b. Elemen-elemen pendukung *Total Quality Management*

Menurut Goetch dan Davis (1994:93) Untuk mendukung penerapan *Total Quality Management*, tersebut terdapat sepuluh elemen-elemen pendukung yang harus diperhatikan perusahaan.

1) Fokus pada pelanggan

Dalam organisasi *Total Quality Management*, konsumen internal dan konsumen eksternal merupakan kekuatan pendorong aktivitas organisasi. Konsumen eksternal menentukan kualitas produk yang mereka terima, Sedangkan konsumen internal berperan dalam menentukan kualitas SDM, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk yang dihasilkan.

2) Obsesi terhadap kualitas

Obsesi untuk memenuhi atau melebihi kualitas yang telah ditentukan konsumen, dengan melibatkan aktif semua pihak yang terlibat.

3) Pendekatan ilmiah

Segala aktivitas organisasi *Total Quality Management* terutama menyangkut desain pekerjaan, proses pengambilan keputusan, dan pemecahan masalah harus didasarkan pada kaidah ilmiah yang bisa

dipertanggungjawabkan dan terima semua pihak yang terlibat.

4) Komitmen jangka panjang

Komitmen jangka panjang dari seluruh elemen organisasi sangat diperlukan untuk mengadakan perubahan budaya agar penerapan *Total Quality Management* bisa berjalan baik. Manajemen puncak merupakan pendorong proses pengembangan kualitas, penciptaan nilai, tujuan dan sistem.

5) Kerja sama tim

Dalam organisasi *Total Quality Management*, keberhasilan hanya akan dicapai jika ada kerja sama antar elemen internal organisasi maupun dengan pihak eksternal organisasi.

6) Pendidikan dan latihan

Dalam persaingan global yang diwarnai berbagai perubahan, kualitas total hanya bisa dicapai jika para pekerja memiliki keahlian dan keterampilan yang tinggi. Pelatihan yang diberikan harus merupakan pelatihan yang bersifat dinamis, fleksibel, dan bisa mendorong kreativitas pekerja.

7) Kebebasan yang terkendali

Dalam organisasi *Total Quality Management*, para pekerja diberi kesempatan luas untuk turut serta dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah.

8) Perbaikan sistem secara berkesinambungan

Setiap produk yang dihasilkan organisasi selalu melalui tahapan / proses tertentu di dalam suatu sistem /

lingkungan, oleh karena itu sistem yang ada perlu terus di perbaiki agar selalu mendukung upaya pencapaian kualitas.

9) Kesatuan tujuan

Segala aktifitas seluruh elemen dalam organisasi *Total Quality Management* harus mengarah pada satu tujuan yang sama. Akan tetapi, kesatuan tujuan ini bukan berarti harus selalu persetujuan / kesepakatan antara pihak manajemen dan pekerja mengenai upah dan kondisi kerja.

10) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan pekerja

Para pekerja merupakan sumber daya sangat berharga bagi organisasi. Pemberdayaan terhadap para pekerja dapat diartikan sebagai pemberian wewenang dan kekuasaan kepada mereka dalam pengambilan keputusan, kontrol terhadap pekerjaan mereka, dan kemudahan dalam memuaskan konsumen.

c. Prinsip *Total Quality Management*

Prinsip esensial dari *Total Quality Management* adalah upaya mengerjakan sesuatu dengan benar, dari sejak awal setiap waktu, serta memfokuskan pada spesifikasi apa yang diharapkan oleh pelanggan dan klien. Arti manajemen dalam *Total Quality Management* (TQM) adalah mengharuskan setiap individu bertanggung jawab sesuai status, posisi dan peranannya dalam institusi pendidikan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan masa sekarang dan masa yang akan datang secara berkelanjutan. (Sagala, 2004:39), dalam buku manajemen pendidikan Islam, (Prof. H. Baharuddin, dan Makin, 2010:31-32).

Total Quality Management sebagai suatu konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen kualitas kelas dunia, untuk itu diperlukan perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi. Menurut Hensler (dalam Christopher, 1993), ada empat

prinsip utama dalam *Total Quality Management*. Keempat prinsip tersebut adalah:

1) Kepuasan Pelanggan

Dalam *Total Quality Management*, konsep mengenai pelanggan dan kualitas diperluas. Kualitas tidak lagi hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Pelanggan itu sendiri meliputi pelanggan internal dan eksternal. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipenuhi dalam segala aspek, termasuk didalamnya keamanan dan ketepatan waktu. Oleh karena itu segala aktivitas di dalam perpustakaan harus dikoordinasikan untuk memuaskan pelanggan.

2) Respek Terhadap Setiap Orang

Dalam perpustakaan yang kualitasnya kelas dunia, setiap staff perpustakaan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas tersendiri yang cepat dan tanggap. Dengan demikian perpustakaan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan.

3) Manajemen Berdasarkan Fakta

Setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekedar pada perasaan (*feeling*). Ada dua konsep pokok berkaitan hal ini. Pertama, prioritas (*prioritization*) yakni suatu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada.

Oleh karena itu dengan menggunakan data maka manajemen dan tim dalam perusahaan dapat memfokuskan usahanya pada situasi tertentu yang vital. Konsep kedua, variasi (*variation*) atau

variabilitas kinerja manusia. Data statistik dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas yang merupakan bagian yang wajar dari setiap sistem organisasi. Dengan demikian manajemen dapat memprediksi hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.

4) Perbaikan Berkesinambungan

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

Sementara itu Taylor (dalam Fitriani, 2008; 23) mengemukakan prinsip *Total Quality Management* antara lain;

- a) *Customer-oriented* (fokus pada konsumen)
- b) *Leadership* (kepemimpinan)
- c) *Strategy planning* (perencanaan strategi)
- d) *Employee responsibility* (keterlibatan semua orang)
- e) *Continuous improvement* (perbaikan terus menerus)
- f) *Cooperation* (kerjasama)
- g) *Statistical methods* (penggunaan metode-metode statistik)
- h) *Training and education* (pendidikan dan latihan)

d. Manfaat *Total Quality Management*

Manfaat *Total Quality Management* adalah memperbaiki kinerja manajemen dalam mengelola perusahaan agar dapat meningkatkan penghasilan perusahaan. Ada beberapa keuntungan pengendalian *Total Quality Management* atau mutu yang digambarkan Ishikawa (1992) dalam bukunya, antara lain :

Pengendalian mutu memungkinkan untuk membangun mutu setiap langkah proses produksi demi menghasilkan produk yang 100% bebas cacat.

- 1) Pengendalian mutu memungkinkan perusahaan menemukan kesalahan atau kegagalan sebelum akhirnya berubah menjadi musibah bagi perusahaan.
- 2) Pengendalian mutu memungkinkan desain produk mengikuti keinginan pelanggan serta efisien sehingga produknya selalu dibuat sesuai pilihan pelanggan.
- 3) Pengendalian mutu dapat membantu perusahaan menentukan data-data produksi yang salah.
- 4) Perbaikan kualitas yang dilakukan oleh perusahaan tidak lain bertujuan untuk meningkatkan penghasilan perusahaan dan tujuan akhirnya adalah untuk meningkatkan laba perusahaan agar perusahaan dapat berjalan terus dan tetap hidup dalam persaingan perdagangan yang semakin ketat saat sekarang ini. Perbaikan kualitas juga dapat meningkatkan citra perusahaan dimata pelanggan.

e. Pilar *total quality management* (TQM) dalam lembaga pendidikan

Lima pilar yang sangat menentukan tegaknya organisasi kelembagaan dalam rangka menghasilkan produk yang berkualitas dalam mengimplementasikan TQM di lembaga pendidikan. Tokoh yang menemukan lima pilar dalam TQM (*total quality management*) ini adalah : Bill Grech, dia mengatakan bahwa: “ produk adalah titik pusat untuk tujuan dan pencapaian organisasi, mutu dalam produk tidak mungkin ada tanpa mutu dalam suatu proses.

Mutu di dalam proses tidak mungkin ada tanpa organisasi yang tepat. Organisasi yang tepat tidak ada artinya tanpa pemimpin yang memadai. Komitmen yang kuat, dari bawah keatas merupakan pilar

pendukung bagi semua yang lain. Setiap pilar tergantung pada keempat pilar yang lain, dan kalau salah satu lemah dengan sendirinya yang lain juga lemah.

Lima pilar utama *total quality management* (TQM) disini adanya produk yang dihasilkan, proses yang dilakukan, dalam menghasilkan produk dan organisasi yang digerakkan oleh seorang pemimpin, serta adanya komitmen diantara para pemimpin didalam suatu organisasi. Istilah manager dan pemimpin janganlah dicampurkan, karena kepemimpinan merupakan salah satu bagian dari manajemen.

Manajer melaksanakan fungsi-fungsi pengawasan, termasuk dalam fungsi itu adalah perlunya memimpin dan mengarahkan. Jadi antara pemimpin dan manager adalah dua sisi mata uang yang tidak bisa dipisahkan. Kemudian berjalannya lima pilar ini sangat menentukan keberhasilan implementasi TQM di lembaga pendidikan dan yang menggerakkannya tiada lain adalah pemimpin tertinggi di sekolah. Untuk itu, fungsi dan peran pemimpin untuk menggerakkan sistem mutu ini sangat penting adanya.

f. Pelaksanaan *Total Quality Management*

Pelaksanaan manajemen mutu total perlu memperhatikan prinsip-prinsipnya, sebagai berikut:

1) Berkesinambungan

Pengendalian dan peningkatan mutu tidak harus memerlukan dana yang besar. Ketersedian dana yang besar tidak otomatis akan menghasilkan produk (barang atau jasa) yang berkualitas. Justru kegiatan-kegiatan yang berskala kecil perlu dikembangkan untuk menghasilkan paket-paket yang berskala besar.

2) Melangkah benar sejak awal

Setiap permulaan akan menentukan langkah-langkah selanjutnya. Oleh karena itu, sejak awal perlu ditanamkan agar setiap unsur melakukan kegiatan dengan benar.

3) Penanaman sikap mental

Setiap orang terkait dengan kegiatan lembaga perlu menyadari bahwa apapun yang mereka lakukan akan mempengaruhi kualitas. Prilaku pengolahan, pelaksanaan dan gaya kepemimpinan sangat menentukan dalam pengendalian kualitas. Oleh karena itu perlu ditanamkan sikap mental, suasana kerja dan sistem kerja yang kondusif untuk mencapai kualitas.

4) Dorongan, pengakuan dan penghargaan atas prestasi

Suasana kerja, sistem kerja dan penghargaan yang sesuai akan ikut memotivasi seseorang dalam upaya meningkatkan mutu kerja. Disinilah perlunya pemberian kepercayaan, pendelegasian wewenang dan tanggung jawab kepada bawahan dengan jelas. Hal ini merupakan bentuk pemberian kebebasan berinisiatif. Dampak adanya inisiatif ini adalah upaya peningkatan mutu.

5) Inovasi

Adanya keinginan perubahan dan peningkatan merupakan tuntutan tersendiri. Tanpa adanya inovasi yang dilakukan secara terus-menerus, sulit diharapkan adanya peningkatan mutu. Oleh karena itu, setiap elemen lembaga perlu mengevaluasi hasil kerja masing-masing, lalu berani mengakui kekurangan untuk melangkah lebih baik lagi (Ibrahim, 2014 : 64-65).

Menurut Lewis dan Smith (1994:91) penerapan TQM yaitu :

1) Kehandalan

Kehandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan layanan sesuai dengan yang di janjikan secara meyakinkan dan

akurat. Pemustaka memahami bahwa apapun yang terjadi atau yang telah disepakati, mereka bisa mengandalkan perpustakaan beserta pustakawan dan sistemnya dan memenuhi janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pemustaka.

2) Daya Tanggap

Daya tanggap yang dimaksudkan adalah kesediaan membantu konsumen dan memberikan layanan dan jasa dengan cepat. Pemustaka merasa bahwa pustakawan menaruh perhatian besar pada mereka secara spontan.

3) Jaminan

Yang dimaksudkan dengan jaminan disini adalah pengetahuan dan kesopanan pustakawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan terhadap pemustaka. Pemustaka memahami bahwa apapun yang terjadi Mereka bisa mengandalkan perpustakaan beserta pustakawan untuk memenuhi kepentingan pemustaka.

4) Empati

Empati dalam layanan adalah kesediaan memberikan perhatian kepada masing-masing pemustaka. Hal yang termudah yaitu dengan tersenyum kepada pemustaka dan tidak harus memberikan perhatian secara berlebihan.

5) Bukti langsung

Bukti langsung dalam hal ini adalah penampilan fasilitas fisik, perlengkapan serta komunikasi. Memberikan layanan terbaik kepada pemustaka akan berdampak terhadap kenyamanan dan kepuasan pemustaka, serta bisa meningkatkan citra unggul dari perpustakaan.

6) Mengutamakan kepuasan pelanggan

Pemustaka merasa bahwa perpustakaan, lokasi, jam buka, pustakawan dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pemustaka dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah.

7) menghargai orang

Pustakawan dalam memberikan pelayanan seharusnya mengedepankan etika dalam memberikan pelayanan di perpustakaan sehingga pemustaka menyadari bahwa bila terjadi kesalahan maka pustakawan akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan dan mencari solusi.

8) Berbicara dengan fakta

Pustakwan seharusnya selalu berkata jujur dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pemustakanya sehingga pemustaka merasa tidak dirugikan dalam mendapatkan informasi dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan mereka.

9) perbaikan terus menerus

Adanya keinginan perubahan dan peningkatan merupakan tuntutan tersendiri. Tanpa adanya inovasi yang dilakukan secara terus menerus. Setiap elemen atau lembaga perlu mengevaluasi hasil kerja masing-masing.

Menurut creech (2011: 92-93) menyatakan bahwa agar penerapan TQM berhasil, empat kriteria berikut harus dipenuhi perusahaan yaitu :

- a) Harus didasarkan atas kesadaran terhadap pentingnya kualitas.
- b) Harus memiliki sifat kemanusiaan yang kuat yang tercerminkan pada cara pekerja diperlakukan, diikutsertakan dan diberi inspirasi.
- c) harus didasarkan pada pendekatan desentralisasi dengan memberikan pemberdayaan dan keterlibatan para pekerja pada semua level.
- d) Harus dilaksanakan secara menyeluruh yang melibatkan seluruh elemen perusahaan.

2. Manajemen Perpustakaan Sekolah

a. Definisi Manajemen

Manajemen berasal dari kata bahasa Inggris “*management*” yang berarti mengurus, mengendalikan, mengelola, menjalankan, membina, atau memimpin. Pendapat lain menyatakan bahwa kata manajemen berasal dari bahasa Latin yaitu “*manus*” yang berarti tangan dan “*agere*” yang berarti melakukan. Kedua kata tersebut digabung menjadi kata kerja “*manager*” yang artinya menangani (Donni, 2013:28)

Aldag dan Sterns (1995:53) menjelaskan bahwa manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian dan pengelolaan staf, kepemimpinan, dan pengawasan dalam organisasi yang dilakukan secara sistematis guna mencapai tujuan.

G.R. Terry (1997:20) menyatakan bahwa manajemen adalah usaha-usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan lebih dahulu dengan mempergunakan kegiatan orang lain. Lebih lanjut Stoner dan Freeman (2000:15) menyatakan bahwa manajemen adalah proses dari perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan pengawasan pekerjaan anggota-anggota organisasi dan penggunaan semua sumber organisasi yang ada untuk mencapai tujuan organisasi.

lebih lanjut lagi Manajemen adalah proses atau kegiatan orang-orang dalam organisasi dengan memanfaatkan sumber-sumber (juga disebut daya manusia, dana atau sumber keuangan, dan sarana atau perangkat kerja, termasuk didalamnya metode atau teknologi material atau bahan-bahan) yang tersedia bagi tercapainya tujuan yang ditetapkan. Manajemen juga berarti keterampilan atau kemampuan untuk memperoleh suatu hasil melalui kegiatan bersama orang lain dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Dari definisi manajemen diatas, maka penulis bisa menarik kesimpulan bahwa manajemen adalah usaha-usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan lebih dahulu dengan mempergunakan kegiatan orang lain demi tercapainya sebuah tujuan yang telah ditetapkan.

b. Manajemen Perpustakaan

1) Pengertian Manajemen Perpustakaan

Nasution (2003:7) menjelaskan bahwa, dalam perpustakaan sekolah bukanlah sekedar kegiatan menempatkan buku-buku di rak, akan tetapi lebih dari itu, sangat kompleks, berkelanjutan dan selalu berubah. Jadi manajemen merupakan sebuah proses yang memfokuskan pada memperhatikan kegiatan dari hari ke hari, menghadapi permasalahan isi dan integrasi dengan tujuan-tujuan sekolah. kegiatan manajemen adalah kegiatan yang mencerminkan adanya sebuah system, terkait dan terdiri dari beberapa aspek atau factor untuk mendukungnya.

Ada beberapa factor yang ditemui dalam sebuah proses manajemen perpustakaan diantaranya adalah :

- a) Manajemen Koleksi
- b) Pendanaan dan Pengadaan
- c) Manajemen Fasilitas

- d) Sumber Daya Manusia
- e) Perencanaan
- f) Pengelolaan

Bagi pengelolaan perpustakaan (guru-pustakawan), kegiatan manajemen merupakan bagian atau peran serta dalam pendidikan di sekolah. Secara efektif perpustakaan harus mampu mendukung kurikulum dan program sekolah. Untuk mewujudkan manajemen perpustakaan yang baik, maka pengelolaan perpustakaan perlu :

- (1) Mengembangkan kemampuan profesional sebagai guru pustakawan
- (2) Memperhatikan kemampuan yang diperlukan dan prosedur yang dibutuhkan untuk dapat mengelola perpustakaan secara efektif dari perpustakaan yang sekedar bertahan hidup menjadi perpustakaan yang benar-benar berjalan secara baik.
- (3) Mengembangkan kebijakan dan prosedur dengan prinsip-prinsip yang mengaktualisasikan visi dari perpustakaan sekolah.
- (4) Memperlihatkan keterkaitan antara sumber-sumber informasi dan tujuan prioritas sekolah, serta program perpustakaan.
- (5) Menunjukkan peran guru pustakawan melalui rencana manajemen (Nasution, 2003:10).

2) Fungsi manajemen Perpustakaan

Menurut George R. Terry, fungsi manajemen untuk tingkat operatif manajemen dapat dibatasi dan dirumuskan menjadi : Planning, Organizing, Actuating, Controlling.

a) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah perhitungan dan penentuan tentang apa yang akan dijalankan dalam rangka pencapaian tujuan tertentu, dimana menyangkut tempat, oleh siapa pelaku atau pelaksana, dan bagaimana tatacaranya mencapai itu (Sutarno, 2006,135).

b) Pengorganisasian (*Organizing*)

Menurut Stueart (2002) pengorganisasian meliputi menetapkan apa saja tugas yang harus dilakukan, siapa yang melakukan, bagaimana tugas dikelompokkan, dan bagaimana sebuah tugas tersebut dikoordinasikan. Sebagai hasil dari pengorganisasian adalah pembentukan struktur organisasi.

c) Pelaksanaan (*Actuating*)

Fungsi manajemen perpustakaan yang ketiga setelah fungsi perencanaan dan pengorganisasian adalah pelaksanaan. Fungsi tersebut merupakan penggabungan dari beberapa fungsi manajemen yang saling berhubungan satu sama lainnya, yakni meliputi kepemimpinan, komunikasi, pemberian motivasi, dan penyediaan sarana dan prasarana atau fasilitas.

d) Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan merupakan bagian terakhir dari fungsi manajemen dilaksanakan, fungsi pengawasan mencakup pengukuran keadaan yang sesungguhnya membandingkannya dengan standar, dan mengadakan umpan balik yang dapat dipakai untuk mengkoordinir kegiatan organisasi, memfokuskannya kearah yang tepat dan memudahkan tercapainya keseimbangan dinamis (Kazt,1996: 733).

c. Perpustakaan Sekolah

1) Defenisi Perpustakaan Sekolah

Menurut Yusuf dan Suhendar (2005;01) Perpustakaan yang berkualitas adalah perpustakaan yang mampu menghasilkan produk-produk yang terbaik seperti informasi dan jasa layanan. Dengan adanya produk tersebut diharapkan dapat menjawab setiap informasi yang dibutuhkan oleh pemustakanya, kualitas produk perpustakaan ini akan terjamin jika perpustakaaan

tersebut memiliki pustakawan yang terampil dalam membantu pemustaka untuk melakukan penelusuran informasi yang lebih cepat dan tepat.

Secara umum perpustakaan mempunyai arti sebagai suatu tempat yang di dalamnya terdapat kegiatan penghimpunan, pengelolaan, dan penyebarluasan (pelayanan) segala macam informasi, baik yang tercetak maupun yang terekan dalam berbagai media seperti buku, majalah, surat kabar, film, kaset, computer dan lain-lain. Semua koleksi sumber informasi tersebut disusun berdasarkan system tertentu dan dipergunakan untuk kepentingan belajar melalui kegiatan membaca dan mencari informasi bagi segenap masyarakat yang membutuhkannya.

Menurut Darmono (2001:8), perpustakaan adalah salah satu unit kerja yang berupa tempat untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola dan mengatur koleksi bahan pustaka secara sistematis untuk digunakan oleh pemakai sebagai sumber informasi sekaligus sebagai sarana belajar yang menyenangkan.

Pengertian lengkapnya perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang ada dilingkungan sekolah. Diadakannya perpustakaan sekolah adalah untuk tujuan memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat dilingkungan sekolah yang bersangkutan, khususnya para guru dan murid. Ia berperan sebagai media dan sarana untuk menunjang kegiatan proses belajar mengajar ditingkat sekolah. Oleh karena itu, ia merupakan bagian integral dan program penyelenggaraan pendidikan tingkat sekolah.

Penyelenggaraan perpustakaan sekolah itu sendiri mengacu kepada undang-undang nomor 2 tahun 1989 tentang system pendidikan nasional. Dimana pada pasal 35 undang-undang

tersebut dikemukakan bahwa setiap satuan pendidikan jalur pendidikan sekolah, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun oleh masyarakat, harus menyediakan sumber belajar. Dalam penjelasan pasal 35 tersebut dikemukakan bahwa salah satu sumber belajar yang amat penting tetapi bukan satu-satunya adalah perpustakaan, yang harus memungkinkan para tenaga kependidikan dan para peserta didik memperoleh kesempatan untuk memperluas dan memperdalam pengetahuan melalui membaca buku dan koleksi yang diperlukan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa perpustakaan sekolah adalah sebagai suatu unit kerja disekolah yang berupa kumpulan koleksi bahan pustaka yang diatur secara sistematis dan sebagai sumber informasi untuk mengembangkan dan memperdalam pengetahuan yang baik oleh guru maupun siswa disekolah.

2) Tujuan Perpustakaan Sekolah

Menurut Yusuf dan Suhendar (2005:03) Secara umum perpustakaan bertujuan untuk membantu masyarakat pemakainya dalam mendapatkan informasi, tambahan ilmu pengetahuan dan keterampilan, belajar secara mandiri dan berinteraksi secara rohani.

Sejalan dengan hal tersebut diatas, maka tujuan perpustakaan sekolah adalah sebagai berikut :

- a) Mendorong dan mempercepat proses penguasaan teknik membaca para siswa.
- b) Menumbuhkembangkan minat dan kebiasaan membaca para siswa.
- c) Menyediakan berbagai macam sumber informasi untuk kepentingan pelaksanaan kurikulum.

- d) Mendorong, menggairahkan, memelihara, dan member semangat membaca dan semangat belajar bagi para siswa.
- e) Memberikan hiburan sehat untuk mengisi waktu senggang melalui kegiatan membaca, khususnya buku-buku dan sumber bacaan yang lain bersifat kreatif dan ringan, seperti fiksi, cerpen, dan lainnya.

Dalam tujuan tersebut tergambar dengan jelas arah dan capaian yang dimaksudkan dalam penyelenggaraan perpustakaan sekolah, yang dalam jangka panjangnya adalah untuk menambah dasar-dasar pengetahuan untuk menjadi fondasi bagi perkembangan selanjutnya.

3) Fungsi Perpustakaan Sekolah

Menurut Hartono (2016:42) Secara umum semua jenis perpustakaan mengemban fungsi sebagai berikut: (1) fungsi pendidikan, (2) fungsi penyimpanan, (3) fungsi penelitian, (4) fungsi informasi, (5) fungsi rekreasi dan cultural. Apabila diterapkan pada perpustakaan sekolah, pelaksanaan fungsi-fungsi tersebut sebagai berikut :

a) Fungsi pendidikan

Perpustakaan sekolah didirikan dengan fungsi utama sebagai salah satu sarana yang menunjang pencapaian tujuan penyelenggaraan pendidikan disekolah yang bersangkutan. Keberadaanya harus sejalan dengan prinsip system pendidikan nasional yang diselenggarakan sebagai suatu proses pembudayaan dan memberdayakan peserta didik yang belangsung sepanjang hayat serta diselenggarakan dengan mengembangkan budaya membaca, menulis, dan berhitung bagi segenap warga masyarakat. perpustakaan sekolah harus menyediakan dan mengelola berbagai bahan perpustakaan

sebagai sumber literature yang berhubungan dengan pendidikan dan proses belajar-mengajar sehingga dapat berfungsi sebagai tempat dan sumber belajar bagi siswa.

b) Fungsi penyimpanan

Fungsi penyimpanan dan pelestarian pada perpustakaan sekolah bukanlah fungsi utamanya. Akan tetapi, perpustakaan sekolah tetap harus menyimpan dan melestarikan koleksi bahan perpustakaan tercetak ataupun terekam sebagai hasil karya putra bangsa yang masih relevan dan diperlukan oleh masyarakat pemustaka, yaitu siswa, pendidik dalam menyokong pencapaian sasaran pendidikan dan pembelajaran para siswanya secara optimal.

c) Fungsi penelitian

Perpustakaan sekolah juga berfungsi sebagai tempat mendapatkan informasi yang mendukung penelitian para siswa dan guru pembimbingnya. Kegiatan penelitian sederhana dapat dilakukan oleh pemakai perpustakaan, mulai dari anak-anak dibangku sekolah dasar, sekolah menengah, dan sekolah tingkat atas.

d) Fungsi informasi

Perpustakaan sekolah menyediakan informasi bagi pemustakanya, baik informasi tentang berbagai bahan pustaka yang dimilikinya (cakupan, jenis, penempatan, dll) informasi tentang berbagai aktifitas dan layanan perpustakaan yang ditawarkan.

e) Fungsi rekreasi dan cultural

Perpustakaan sekolah juga berfungsi sebagai unit menyimpan khazanah budaya bangsa, yaitu melalui penyimpanan dan pelestarian berbagai bahan pustaka yang

memuat khazanah budaya bangsa. Fungsi sebagai pusat sarana budaya ini dapat dilakukan oleh perpustakaan sekolah dengan mengadakan berbagai kegiatan, seperti pameran buku, foto, peragaan busana daerah, story keliling dan sebagainya. Selain sebagai pusat cultural, perpustakaan pun memiliki fungsi rekreasi budaya yang bersifat literature, seperti penyediaan buku-buku hiburan, sebagai hikayat dan sebagainya.

3. Standar-Standar Perpustakaan Sekolah

a. Standar-Standar Perpustakaan Secara Umum

Berdasarkan hasil kerja kelompok khusus pustakawan Indonesia terdiri dari berbagai instansi yang telah diterbitkan oleh proyek pengembangan perpustakaan dalam Noerhayati (1998: 128-129) standar-standar atau syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh perpustakaan sekolah sebagai berikut.

- 1) Personil, yaitu kualifikasi staf perpustakaan; pendidikannya dan pengalamannya, jumlah personil yang diperlukan dibandingkan dengan bahan unit bahan pustaka yang ada.
- 2) Bahan Pustaka, yaitu ketentuan-ketentuan tentang jumlah buku-buku dan bahan-bahan lain. Banyak negara menentukan jumlah bahan itu dalam perbandingan dengan jumlah murid, ada juga yang menentukan beberapa jumlah yang harus ada rata-rata per murid.
- 3) Pembiayaan, yaitu biaya minimal yang harus ada untuk pemeliharaan dan pertumbuhan perpustakaan. Biasanya biaya itu ditentukan per jiwa misalnya per murid Rp. 10.000,00 setahun. Biaya disediakan oleh pemerintah.
- 4) Ruang perpustakaan dan inventaris (alat dan perabot), biasanya ditentukan menurut jumlah murid tetapi ada syarat minimal misalnya biarpun hanya seratus jumlah murid suatu sekolah,

ruangan perpustakaan harus mempunyai jenis-jenis perabot dan alat-alat tertentu dalam jumlah tertentu.

- 5) Organisasi, guna menentukan agar perpustakaan sekolah mengklasifikasi dan mengkatalog dan bahan-bahan pustakanya. Dalam masa akhir-akhir ini pengkatalogan dan penklasifikasian bahan pustaka yang dipusatkan di ibu kota provinsi atau ibu kota negara.
- 6) Program dan tujuan, untuk menentukan agar sekolah-sekolah memakai bahan pustaka sebagai alat dalam pelajaran.
- 7) Standar pelayanan, untuk menentukan jumlah jam pelayanan yang diberikan dan aspek-aspek lain mengenai pelayanan itu.

Selanjutnya Noerhayati (1989: 1-2) mengemukakan agar dapat memenuhi fungsi-fungsinya, sebaiknya perpustakaan ditempatkan dalam sebuah ruangan khusus. Besar ruangan bergantung kepada besar jumlah pelajar satu sekolah, tetapi minimal sebaiknya dapat menampung satu kelas murid-murid hendak belajar klasikal dalam perpustakaan. Hal ini didukung beberapa alasan :

- a) Letak ruang perpustakaan sebaiknya sentral, agar mudah didatangi dari berbagai arah (penjuru).
- b) Membaca dan belajar membutuhkan konsentrasi. Konsentrasi memerlukan ketenangan, oleh karena itu letak perpustakaan sekolah jangan terlalu berdekatan dengan ruang pendidikan jasmani dan ruang music.
- c) Setiap tahun perpustakaan mengadakan penambahan bahan-bahan pustaka, koleksi-koleksi perpustakaan itu akan tumbuh terus. Perlu perluasan ruang perpustakaan untuk menampung penambahan bahan pustaka.

- d) Dalam perencanaan ruangan perpustakaan harus mempertimbangkan syarat-syarat fungsional agar pelayanan lebih efektif dan lancer.
- e) Ruang perpustakaan harus fleksibel, pengaturan letak barang-barang dan pembagian ruangan harus diubah, penyekat ruangan harus dibuat semi permanen, tiang-tiang tengan sebanyak mungkin harus ditiadakan, alat-alat serta perabot pustakawan sewaktu-waktu dapat dipindahkan.
- f) Cara mengatur perabot serta isi perpustakaan dan cara menghias ruangan dapat membuat perpustakaan lebih menarik dan membuat para pelajar merasa lebih nyaman duduk di dalamnya. Cahaya lampu harus cukup terang, akustik atau cara mengontrol atau suara harus diperhatikan. Ventilasi memerlukan perhatian yang seksama pula.
- g) Warna-warna perpustakaan haruslah harmonis, menyenangkan dan membuat orang merasa tenang dan tentram duduk dalam perpustakaan itu.
- h) Denah sebuah ruangan perpustakaan sekolah minimal dapat membuat tempat duduk untuk 40 orang.
- i) Perpustakaan sudah mempunyai ruangan sendiri, memerlukan petugas perpustakaan yang sudah terlatih dalam cara-cara manajemen dan pelayanan perpustakaan sekolah.

b. Standar-Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiah 008: Tahun 2011

1) Koleksi perpustakaan

a) Penyiangan koleksi

Perpustakaan mengeluarkan bahan perpustakaan yang sudah tidak dipakai dari koleksi.

b) Jenis koleksi

Koleksi perpustakaan meliputi

- (1) Buku, (buku teks, buku penunjang kurikulum, buku bacaan, buku referensi, dan buku biografi).
- (2) Terbitan berkala, (majalah, surat kabar)
- (3) Audiovisual
- (4) Multimedia

c) Jumlah koleksi

Perpustakaan memperkaya koleksi dan menyediakan bahan perpustakaan dalam berbagai bentuk media dan format sekurang-kurangnya :

- (1) Buku teks 1 eksemplar per mata pelajaran per peserta didik.
- (2) Buku panduan pendidik 1 eksemplar per mata pelajaran per guru bidang studi.
- (3) Buku pengayaan dengan perbandingan 70% non fiksi dan 30% fiksi, dengan ketentuan bila 3 sampai 6 rombongan belajar, jumlah buku sebanyak 1.000 judul, 7 sampai 12 rombongan belajar, jumlah buku sebanyak 1.500 judul, 13 sampai 18 rombongan belajar jumlah buku sebanyak 2.000 judul, 19 sampai 24 rombongan belajar jumlah buku sebanyak 2.500 judul.
- (4) Perpustakaan menambah koleksi pertahun dengan ketentuan semakin besar jumlah koleksi semakin kecil persentase penambahan koleksinya, (1.000 judul penambahan sebanyak 10%; 1.500 judul penambahan sebanyak 8%; 2.000 judul sampai seterusnya penambahan sebanyak 6%.

d) Bahan perpustakaan referensi sekurang-kurangnya, meliputi kamus bahasa Indonesia, kamus inggris-indonesia, kamus

bahasa Indonesia-Inggris, kamus bahasa daerah, ensiklopedia umum dan khusus, buku statistik daerah, buku telepon, peraturan perundang-undangan, atlas, peta, kamus ilmu bumi, biografi dan kitab suci.

e) Pengorganisasian koleksi perpustakaan

Koleksi perpustakaan dideskripsikan, diklasifikasi, diberi tajuk subjek, dan disusun secara sistematis yang mengacu pada :

(1) Pedoman deskripsi bibliografis, dan penentuan tajuk entri utama, (peraturan perundangan Indonesia).

(2) Bagan klasifikasi Dewey

(3) Pedoman tajuk subjek.

f) Cacah ulang penyiangan dan perawatan

(1) Cacah ulang dan penyiangan

Penyiangan koleksi perpustakaan sekurang-kurangnya sekali dalam setahun.

(2) Perawatan

(a) Perpustakaan melakukan perawatan bahan perpustakaan dengan cara pengendalian kondisi ruangan berupa menjaga kecukupan cahaya dan kelembapan udara.

(b) Perpustakaan melakukan perbaikan bahan perpustakaan yang rusak minimal satu tahun sekali.

2) Sarana dan prasarana perpustakaan

a) Gedung/ Ruang

(1) Perpustakaan menyediakan gedung/ruang yang cukup untuk koleksi, staf dan pemustakanya dengan ketentuan bila 3 sampai 6 rombongan belajar seluas 112 M² , 7 sampai 12 rombongan seluas 168 M², 13 sampai 18 rombongan belajar seluas 224 M², 19 sampai 24

rombongs belajar seluas 280 M², lebar minimal ruang perpustakaan 5 M².

(2) Pengaturan ruang secara teknis mengikuti ketentuan yang diatur dalam permendiknas No.24 tahun 2007 tentang Standar Sarana dan Prasarana untuk Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah (SD/MI), Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah (SMP/MTsN), dan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah (SMA/MA).

b) Perpustakaan menyediakan sarana sekurang-kurangnya meliputi :

- (1) Rak buku (10 buah)
- (2) Rak majalah (1 buah)
- (3) Rak surat kabar (1 buah)
- (4) Meja baca (10 buah)
- (5) Kursi baca (20 buah) kursi meja (3 buah)
- (6) Meja kerja (3 buah)
- (7) Lemari catalog (1 buah)
- (8) Lemari (1 buah)
- (9) Papan pengumuman (1 buah)
- (10) Meja sirkulasi (1 buah)
- (11) Rak buku referensi (1 buah)
- (12) Perangkat computer dan meja untuk keperluan administrasi (1 buah)

c) Area

Gedung/ruang perpustakaan sekurang-kurangnya meliputi :

- (1) Area koleksi
- (2) Area baca
- (3) Area kerja
- (4) Area multimedia

d) Lokasi perpustakaan

Lokasi perpustakaan berada dipusat kegiatan pembelajaran dan mudah dijangkau oleh peserta didik, pendidik dan tenaga kependidikan.

3) Sumber Daya Manusia Perpustakaan

a) Jumlah tenaga perpustakaan sekolah/madrasah

- (1) Perpustakaan dikelola oleh tenaga perpustakaan sekurang-kurangnya 1 orang
- (2) Bila perpustakaan sekolah/madrasah memiliki lebih dari enam rombongan belajar, maka sekolah diwajibkan memiliki tenaga perpustakaan sekolah sekurang-kurangnya dua orang.
- (3) Kualifikasi tenaga perpustakaan sekolah minimal diploma dua dibidang ilmu perpustakaan.
- (4) Gaji tenaga perpustakaan tidak tetap minimal serta dengan upah minimum regional (UMR).

b) Kepala perpustakaan

- (1) Sekolah dapat mengangkat kepala perpustakaan, apabila memiliki lebih dari enam rombongan belajar.
- (2) Kualifikasi kepala perpustakaan adalah tenaga perpustakaan sekolah atau tenaga kependidikan dengan pendidikan minimal diploma dua dibidang ilmu perpustakaan dan informasi atau diploma dua dibidang ilmu perpustakaan dan informasi atau diploma dua dibidang lain yang sudah memperoleh sertifikat pendidikan dibidang ilmu perpustakaan dan informasi dari lembaga pendidikan yang terakreditasi.
- (3) Kepala perpustakaan sekolah harus memiliki sertifikat kompetensi perpustakaan yang dikeluarkan oleh lembaga

sertifikasi terakreditasi (Standar Nasional Perpustakaan 2011:35).

B. Penelitian Relevan

Sebagai pertimbangan dan acuan perbandingan untuk landasan yang dilakukan oleh penulis, maka penulis mengambil acuan penelitian yang sebelumnya yang sejauh ini penulis ketahui pembahasan pelaksanaan *Total Quality Management* di perpustakaan telah ada dibahas sebelumnya oleh:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Masyrisal Miliani tahun 2010, yang berjudul *Implementasi Total Quality Management* dalam memaksimalkan layanan produk. Pada penelitian ini dijelaskan bahwa penulis mengambil gambaran tentang *Implementasi Total Quality Management* di lembaga pendidikan, khususnya di perpustakaan merupakan terobosan baru sistem manajemen yang diadopsi dari penerapannya di lembaga yang profit. Pada prinsipnya penerapan *Total Quality Management* ini adalah untuk memaksimalkan kualitas layanan dan produk, yang pada akhirnya bermuara pada kepuasan pelanggan. Penelitian ini menyangkut pemahaman, strategi dan kendala-kendala yang dihadapi, yang diawali dengan gambaran umum lokasi penelitian. Sehingga dapat terdeskripsikan manajemen perpustakaan UIN Jakarta dalam perspektif *Total Quality Management*.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan Masyrisal Miliani memfokuskan penelitiannya kepada implementasi *Total Quality Management* dalam memaksimalkan kualitas layanan produk, yang pada akhirnya bermuara pada kepuasan pelanggan. Sedangkan penulis meneliti mengenai tentang pelaksanaan *Total Quality Manajemen* di perpustakaan yang mencakup secara keseluruhan.

2. Skripsi yang ditulis oleh Nur Zjulla dengan judul *Implementasi Total Quality Management* Sebagai Upaya meningkatkan mutu kualitas pelayanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi. Peningkatan kualitas

perpustakaan adalah salah satu syarat utama dan tidak dapat diabaikan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas dan mutu akademik menuju perguruan tinggi berkelas dunia (*world class university*). Sebagai salah satu upaya untuk mewujudkan perpustakaan perguruan tinggi yang berkualitas adalah dengan menerapkan konsep dasar TQM (*Total Quality Management*). Penerapan filosofi *Total Quality Management* ini memerlukan dukungan dari semua pihak, dimana kuncinya adalah kepemimpinan (*Leadership*), perubahan budaya (*Culture change*) dan pemberdayaan karyawan (*Employee empowerment*), serta keterlibatan karyawan dalam bentuk kerja tim yang dikenal Gugus Kendali Mutu / *Quality Control Circle* (QCC). *Total Quality Management* yang diterapkan suatu perguruan tinggi sebagai upaya untuk meningkatkan mutu atau kualitas pelayanan perpustakaan ada 3 (tiga) unsur yang harus diperhatikan dan dilaksanakan yaitu : Perencanaan Kualitas (*Quality Planning*), Pengendalian Mutu (*Quality Control*), dan Perbaikan Mutu (*Quality Improvement*).

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Nur Zjulla dengan peneliti yaitu memfokuskan penelitiannya kepada implementasi *Total Quality Management* dalam upaya meningkatkan mutu kualitas pelayanan perpustakaan, sedangkan peneliti memfokuskan kepada pelaksanaan *Total Quality Management* di Perpustakaan secara menyeluruh.

3. Skripsi yang ditulis oleh Moh. Damis dengan judul Penerapan Total Quality Management Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa dari hasil uji validitas dan Reliabilitas menggunakan SPSS versi 22 maka dapat diketahui nilai variabel penerapan *Total Quality Management* sebesar $\alpha > r$ tabel ($0,897 > 0,195$), hasil tersebut merupakan hasil cronbach's alpha lebih besar dari pada nilai r tabel atau nilai r, sedangkan nilai r tabel untuk 100 sampel orang adalah 0,195 pada taraf signifikansi 5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa nilai r hitung lebih besar dari r tabel

yang berarti dikatakan bahwa semua item kuesioner konsisten/reliabel. Penerapan Total Quality Management di perpustakaan Utsman Bin Affan sudah baik dengan interval sangat baik dengan nilai 9.375. Dan nilai rata-rata yang diberikan responden cukup baik dengan nilai rata-rata 76,71 atau 76,7%. Jadi para responden pada umumnya menjawab penerapan Total Quality Management di perpustakaan Utsman Bin Affan sudah diterapkan dengan presentase 76,7% dari data 100 orang responden yang di jadikan sampel.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Moh. Damis dengan peneliti yaitu berbeda metode penelitiannya, peneliti menggunakan kuantitatif sedangkan Moh. Damis Kuantitatif, Sedangkan persamaannya sama-sama meneliti tentang pelaksanaan atau penerapan *Total Quality Management*.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan pelaksanaan *Total Quality Management* di Perpustakaan. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna, makna adalah data yang sebenarnya data yang pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak (Sugiyono, 2013:9). dan sebagaimana diketahui bahwa penelitian deskriptif kualitatif yaitu suatu penelitian yang mengungkapkan serta menggambarkan kejadian yang terjadi dilapangan sebagaimana adanya dilokasi penelitian. Adapun alasan peneliti melakukan penelitian ini dilapangan adalah agar penulis dapat terjun secara langsung untuk mendapatkan data dan informasi yang valid tentang bagaimana pelaksanaan *total quality manajemen* di perpustakaan.

Maka pendekatan deskriptif kualitatif ini dianggap sangat cocok, karena pendekatan kualitatif merupakan suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data-data yang bersifat deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan, selanjutnya penelitian deskriptif digunakan untuk memecahkan permasalahan yang sedang dihadapi pada situasi sekarang. Dilakukan dengan menempuh langkah-langkah menghimpun informasi atau mengumpulkan data, interpretasi, membuat kesimpulan dan laporan.

B. Latar dan Waktu Penelitian

1. Latar Penelitian

Penelitian ini dilakukan di MTsN Sungai Jambu yang berlokasi di Jln. Raya Sungai Jambu, Parambahan, Kec. Pariangan, Kab. Tanah Datar.

2. Waktu penelitian

Setiap rancangan penelitian perlu dilengkapi dengan jadwal kegiatan yang akan dilaksanakan. Dalam jadwal ini berisi kegiatan apa saja yang akan dilakukan, dan berapa lama akan dilakukan seperti :

Tabel 3.1
Jadwal kegiatan

Kegiatan	Bulan							
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus
Acc judul	√							
Penyusunan Proposal Skripsi	√							
Bimbingan Proposal skripsi		√	√	√				
Seminar Proposal Skripsi					√			
Perbaikan Paska Seminar					√			
Kegiatan Penelitian						√		
Pengolahan Data Penelitian							√	
Laporan Penelitian							√	
Munaqasah								√

C. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2012:102) bahwa instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Menurut Widoyoko (2012:51) instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian dengan cara pengukuran. Ada juga yang menyatakan bahwa instrumen penelitian merupakan pedoman tertulis tentang wawancara, atau pengamatan, atau daftar pertanyaan yang dipersiapkan untuk mendapatkan informasi dari responden.

Instrumen yang penulis gunakan dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Pedoman wawancara (interview guide atau interview schedule) karena penulis melakukan wawancara *semiterstruktur* yaitu pelaksanaan wawancara lebih bebas dan bertujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka dimana responden dimintai pendapat dan ide-idenya. Supaya hasil wawancara dapat terekam dengan baik, dan peneliti memiliki bukti telah melakukan wawancara kepada informan atau sumber data, maka diperlukan bantuan alat-alat sebagai berikut:
 - a. Buku catatan: berfungsi untuk mencatat semua percakapan dengan sumber data, *notebook* yang dapat digunakan untuk membantu mencatat data hasil wawancara.
 - b. *Handphone* yang berfungsi untuk merekam semua percakapan atau pembicaraan.
 - c. *Camera* untuk memotret kalau peneliti sedang melakukan pembicaraan dengan informan.

2. Dokumen, intrumenya dalam bentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari sekolah MTsN Sungai Jambu. Dalam bentuk tulisan seperti: sejarah lembaga, biografi, peraturan, dan sebagainya. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya: foto dan sebagainya. Dokumen yang berbentuk karya seperti tabloid dan sebagainya.

D. Sumber Data

Bahwa sumber data adalah sumber informasi yang peneliti dapatkan dari sesuatu yang akan diteliti yang mana sumber data terdiri dari data primer dan sekunder.

1. Sumber data primer yaitu *informant* atau pemberi informasi yang utama dalam penelitian, adapun *informant* yang peneliti jadikan sebagai sumber data utama adalah kepala sekolah, kepala perpustakaan dan pegawai perpustakaan. Dari beberapa informan tersebut adapun sumber data yang paling utama dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan fokus penelitian yaitu kepala sekolah, kepala perpustakaan, dan murid MTsN Sungai Jambu.
2. Sumber data sekunder adalah informasi pendukung yang peneliti dapatkan dalam penelitian setelah mendapatkan informasi dari data primer, adapun sumber informasi yang peneliti jadikan sebagai sumber data pendukung adalah guru, tata usaha beserta dokumen-dokumen yang berhubungan dengan perpustakaan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2013:224). Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Untuk memperoleh data dan informasi yang akurat serta valid dalam suatu penelitian, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui :

1. Observasi

Observasi yang dilakukan adalah observasi subjek, perilaku subjek selama wawancara dan hal yang dianggap relevan sehingga dapat memberikan data tambahan terhadap hasil wawancara. Kegiatan observasi dilakukan peneliti di MTsN Sungai Jambu. Tujuan kegiatan observasi ini adalah untuk melihat bagaimana pelaksanaan Total Quality Manajemen di perpustakaan MTsN Sungai Jambu.

2. Wawancara

Menurut Esterberg dalam (sugiyono, 2013:231) wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau self-report, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.

3. Dokumentasi

Peneliti menggunakan teknik dokumentasi dalam mengumpulkan data untuk memperkuat data yang diperoleh dari hasil wawancara dan pengamatan langsung lapangan. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah observasi, wawancara semi terstruktur dan dokumentasi yang berkaitan dengan pelaksanaan *Total Quality Management* di Perpustakaan MTsN Sungai Jambu.

F. Teknik Analisis Data

Sugiyono (2013:244) mengungkapkan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara

mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri maupun orang lain.

Langkah-langkah teknik analisis data Miles and Huberman dalam Sugiyono (2013:247):

1. Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu. Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai.

2. Penyajian data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah melakukan penyajian data. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya.

3. Penarikan kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan

kosisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data yang kredibel.

G. Teknik Penjaminan Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan data yang peneliti peroleh pada saat melakukan penelitian di MTsN Sungai Jambu dengan cara wawancara, obsrvasi dan dokumentasi. Moleong (2007:324) berpendapat bahwa dalam penelitian kualitatif diperlukan suatu teknik pemeriksaan keabsahan data. Untuk memeperoleh keabsahan data temuan perlu diteliti kredibilitasnya dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Presistent observation (ketekunan pengamatan)

Merupakan mengadakan observasi secara terus menerus terhadap objek penelitian guna memahami gejala lebih mendalam terhadap berbagai aktivitas yang sedang berlangsung di lokasi penelitian.

2. Triangulasi

Dalam penelitian kualitatif, peneliti melakukan uji keabsahan data dengan triangulasi sumber. Wawancara dilakukan dengan memberikan pertanyaan kepada kepala sekolah dan kepada dua orang responden dengan pertanyaan yang sama untuk mendapatkan data tentang pelaksanaan *Total Quality Management* di Perpustakaan MTsN Sungai Jambu. Untuk itu dalam rangka pengujian data dapat dilakukan dengan cara triangulasi sumber.

3. Menggunakan bahan referensi

Dalam hal ini, laporan peneliti dilengkapi dengan foto-foto. Selain itu juga dilengkapi dengan dokumen autentik yang berhubungan dengan fokus penelitian sehingga menjadi lebih dapat dipercaya

BAB IV

TEMUAN/HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Penelitian

1. Temuan Umum

a. Sejarah Berdirinya MTsN Sungai Jambu

Latar belakang berdirinya Madrasah Tsanawiyah ini dimulai dari rasa prihatin yang mendalam dari keadaan atau kondisi sosial dan molaritas masyarakat sekitar yang pengetahuannya terhadap pendidikansangat tipis. MTsN Sungai Jambu berdiri pada tahun 1960-an dibawah naungan kandepag Tanah Datar. MTsN Sungai Jambu ini bisa berdiri berkat perjuangan masyarakat Sungai Jambu.Pada awal berdirinya MTsN Sungai Jambu masih merupakan PGA yang terletak sisamping Kantor Wali Nagari saat ini.Kemudian pada tahun 1982 berpindah tempat di tempat sekarang yang diresmikan pada tahun 1986.Itu semua juga berkat kegigihan masyarakat.Pada saat itu mata pelajaran yang lebih dikembangkan di bidang ke agamaan.

Mulai dari Madrasah ini didirikan pada tahun 1986 sampai dengan maret 1975 pimpinan madrasah belum pegawai negeri dan tidak punya SK. Murid mulai ikut ujian negara dengan status rayon tahun 1979, sejak tahun 1976 sampai dengan 1985 telah punya murid 2 lokal tiap kelas I,II dan III MTsN, yang mengisi lokal di madrasah ini 6 lokal.

Walaupun madrasah ini selalu mengalami saran dan prasaran yang minim, baik tenaga pengajar lebih lagi pegawai pun juga alat-alat pelajaran dan sebagainya.Namun berhasil juga mencapai tujuan atas kerjasama dan gotongroyongan semua unsure yang dapat diselesaikan pekerjaan dan diatasikesulitan dan halangan.

Pada segi kegiatan belajar mengajar berkat pembinaan ditambah dengan kegiatan mempergunakan semaksimal mungkin fasilitas yang ada dapat juga tercapai kurikulum dan mutu pendidikan tak kalah nilainya. Dari segi urusan administrasi kendatipun pegawai tak ada sejak tahun 1976 telah diusahakan untuk perbaikan nasib-nasib guru dimadrasah ini.

Pada segi perkembangan fisik gedung untuk berusaha pindah dari gedung yang lama, dibangun dengan swadaya masyarakat 1968 dengan serba sederhana oleh tukang kampung, gotong royong kelokasi, gedung peranaan yang baru, kami terbentur pada masalah tanah. Masalah tanah yang sulit dan mahal di Sungai Jambu.

Baru pada tahun 1981 kami dapat lokasi yang baru. Syukurlah tahun anggaran 1985/1986 Madrasah kami dapat proyek tahap pertama 3 lokasi ruang belajar. Alhamdulillah mudah-mudahan tetap dapat tambahan tahap demi tahap tiap tahun. Insya allah pada januari 1986 ini proyek ini telah siap seluruhnya. Pada segi prestasi dan kemajuan, madrasah kami ada mengalami kemajuan, tetapi dari segi kualitas tenaga guru dan pegawai belum pernah mendapat kemajuan.

Berdasarkan perkembangan madrasah tersebut, sampai dengan sekarang MTsN Sungai Jamb uterus mengalami kemajuan. Tanaga pendidik dan kependidikan sudah mulai memadai serta sarana dan prasarana yang sudah cukup lengkap. Pada saat sekarang ini MTsN Sungai Jambu dikepalai oleh Bapak Drs. Setrial.

b. Profil Madrasah MTsN Sungai Jambu

- | | |
|---------------|--------------------------|
| 1) Nama | : MTsN Sungai Jambu |
| 2) NNS/NISN | : 121113040004/ 10311159 |
| 3) Status | : Negeri |
| 4) Akreditasi | : B |

- 5) Alamat Sekolah : Jl. Raya Sungai Jambu Nagari Sungai Jambu Kec. Pariangan Kab Tanah Datar provinsi Sumatera Barat.
- 6) Kepala Sekolah : Drs. Setrial
- 7) Kepemilikan Tanah : Wakaf
- 8) Status Bangunan : Pemerintah
- 9) Luas Bangunan : 1052 M²
- 10) Komite : H. Masril Maksum

c. Visi dan Misi MTsN Sungai Jambu

1) Visi MTsN Sungai Jambu

- a) Mengoptimalkan potensi diri peserta didik, baik intelektual, emosional, maupun spiritual
- b) Meningkatkan akhlak mulia melalui pembinaan Tafisz
- c) Mengembangkan Kurikulum Nasional
- d) Melaksanakan pembelajaran yang Kreatif, Inovatif, efektif dan efisien serta penilaian berbasis kelas
- e) Menumbuhkan semangat keunggulan kompetitif, ketauladanan dan kejujuran kepada seluruh warga madrasah
- f) Meningkatkan kompetensi guru melalui pendidikan, pelatihan dan penyelenggaraan MGMP
- g) Meningkatkan pembiasaan praktek ibadah
- h) Menciptakan professional kerja dan pelayanan prima
- i) Menciptakan lingkungan hijau, bersih dan indah

2) Misi MTsN Sungai Jambu

Madrasah Tsanawiyah sebagai lembaga pendidikan menengah berciri khas Islam perlu mempertimbangkan harapan peserta didik, orang tua peserta didik, lembaga pengguna lulusan Madrasah dan masyarakat. Dalam merumuskan visinya Madrasah Tsanawiyah Negeri Sungai Jambu juga diharapkan merespon

perkembangan dan tantangan masa depan dalam Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, era reformasi dan globalisasi yang sangat cepat.

Madrasah Tsanawiyah Negeri Sungai Jambu ingin mewujudkan harapan dan respon dalam visi sebagai berikut : “*Terwujudnya MTsN Sungai Jambu Yang Berkualitas, Peserta didik Berakhlakul Karimah, Berprestasi serta terampil*”

d. Perpustakaan MTsN Sungai Jambu

1) Profil Perpustakaan MTsN Sungai Jambu

- a) Nama Sekolah : MTsN Sungai Jambu
- b) Kode NPP : 03.04.42P.0001
- c) Akreditasi : A
- d) Alamat Sekolah : Jl.Raya Sungai Jambu Nagari
Sungai Jambu Kec. Pariangan
Kab. Tanah Datar.
- e) Kepala Sekolah : Drs. Detrial
- f) Kepala Perpustakaan : Eka Sriwahyudi S.Pd
- g) Pegawai Perpustakaan : Yurni S.Ag
- h) Kepemilikan tanah : Wakaf
- i) Luas Bangunan : 110 M²
- j) Status Bangunan : Pemerintah

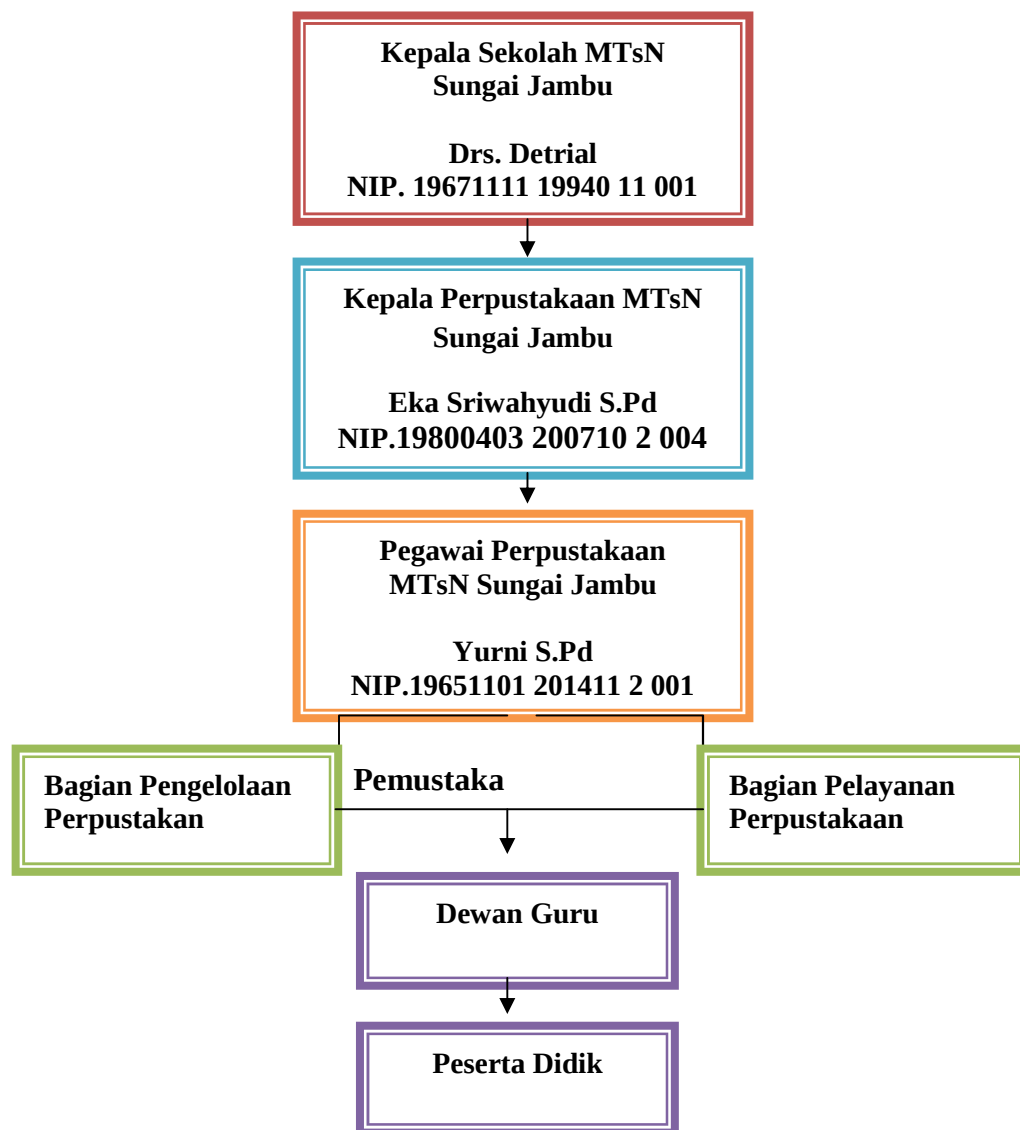
2) Visi Misi Perpustakaan MTsN Sungai Jambu

- a) Terwujudnya perpustakaan yang *Representatif* sebagai penyedia informasi ilmu pengetahuan, teknologi, seni dan agama.
- b) Memberikan pelayanan prima (ramah, tegas, tertip dan tangkas).
- c) peserta didik yang cerdas, berilmu pengetahuan, mandiri, berwawasan luas dan berakhlakul karimah.

- d) Meningkatkan kegiatan pembelajaran untuk mewujudkan peserta didik yang cerdas dan berilmu.
- e) Menjadikan perpustakaan sebagai jantungnya pendidikan di madrasah

e. Struktur Pengelolaan Perpustakaan

Gambar 4.1
Struktur Pengelolaan Perpustakaan



Tupoksi struktur perpustakaan :

1) Kepala Sekolah

Seorang kepala sekolah sebagai administrator pendidikan dan mengetahui bagaimana mengelola perpustakaan sekolah yang memenuhi standar, agar perpustakaan dapat di manfaatkan secara optimal. Bahkan kepala sekolah juga bertugas untuk mengawasi semua pengelolaan perpustakaan

2) Kepala Perpustakaan

- a. 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.
- b. Organizing. Seorang kepala perpustakaan harus dapat mengorganisasi atau mengelola segala sumber daya yang ada termasuk diantaranya pengelolaan sumber daya manusia, pengelolaan keuangan, pengelolaan layanan, dan segala hal yang berkaitan dengan perpustakaan.
- c. Controlling. Kepala perpustakaan melakukan kontrol terhadap kinerja pustakawan, implementasi program kerja, maupun pelaksanaan layanan yang ada di dalam perpustakaan.

3) Bagian Pustakawan

- a) Menganalisis kebutuhan koleksi dan sarana.
- b) Mengusulkan pengadaan koleksi dan sarana.
- c) Melaksanakan pengolahan koleksi.
- d) Perawatan Koleksi.

- e) Pengorganisasian dan apendayagunaan koleksi bahan pustaka/ sumber informasi.
- f) Melakukan pelayanan sirkulasi dan referensi.
- g) Memberikan pelayanan minat baca, bimbingan, audio visual dan internet.
- h) Pengkajian pengembangan perpustakaan, dokumentasi dan informasi.
- i) Pemasyarakatan perpustakaan, dokumentasi dan informasi.

4) Bagian Dewan Guru

Dewan guru bertugas untuk memberikan gambaran kepada peserta didik untuk meminjam buku yang akan di gunakan dalam pembelajara, dan guru juga memakai buku yang akan di gunakan.

5) Bagian Peserta Didik

Melakukan peminjaman buku di perpustakaan untuk semua bidang study pembelajaran dan meramaikan perpustakaan untuk belajar bersama.

f. Fungsi Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan Sekolah berfungsi sebagai pusat belajar mengajar, pusat informasi, pusat penelitian sederhana dan rekreasi sehat melalui bacaan hiburan. Dalam kaitan dengan kurikulum yang diterapkan di MTsN Sungai Jambu, perpustakaan sekolah berfungsi:

- 1) Wadah atau wahana pengetahuan, administrasi dan organisasi yang sesuai sehingga memudahkan penggunaannya;
- 2) Sarana pendukung dalam proses belajar mengajar, guna mencapai tujuan pendidikan nasional;
- 3) Pusat informasi bagi kegiatan belajar mengajar;

Sumber yang menyediakan bahan-bahan yang bermanfaat bagi kegiatan penunjang kegiatan belajar mengajar, seperti kegiatan yang berkaitan dengan budaya, seni, kreasi dan budaya.

g. Tujuan Perpustakaan

- 1) Mengembangkan minat, kemampuan, dan kebiasaan membaca khususnya serta mendayagunakan budaya tulisan, dalam berbagai sektor kehidupan;
- 2) Mengembangkan kemampuan mencari dan mengolah serta memanfaatkan informasi;
- 3) Mendidik peserta didik agar memelihara dan memanfaatkan bahan pustaka secara tepat guna dan berhasil guna;
- 4) Meletakkan dasar kearah proses pembelajaran mandiri;
- 5) Memupuk dan mengembangkan minat dan bakat peserta didik;
- 6) Menumbuhkan penghargaan peserta didik terhadap pengalaman imajinatif;
- 7) Mengembangkan kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi atas tanggungjawab dan usaha sendiri.

h. Tugas dan Tanggung Jawab di Perpustakaan

- a. Kepala Sekolah bertugas untuk mengawasi dan mengkoordinasi semua kegiatan di perpustakaan
- b. Kepala perpustakaan bertugas mengelola, mengembangkan dan mengkoordinasikan semua kegiatan di perpustakaan dan bertanggung jawab kepada kepala sekolah
- c. Staf perpustakaan bertugas menelaah dan melakukan pemantauan referensi agar senantiasa mengikuti perkembangan penelitian yang terbaru, bertanggung jawab kepada kepala perpustakaan
- d. Staf administrasi bertugas menjalankan fungsi administrasi di perpustakaan

i. Fasilitas, Layanan, dan Koleksi Perpustakaan

1) Fasilitas

- a) Ruang baca
- b) Area Referensi
- c) Ruangan Multi media

2) Layanan

- 1. Kegiatan Pembelajaran di Perpustakaan
- 2. Peminjaman Koleksi
- 3. Buku Referensi
- 4. Penelusuran Informasi Melalui Daftar Catalog
- 5. Media Massa Surat Kabar Dan Majalah
- 6. Bimbingan Pemakai

3) Koleksi

- 1. Referensi, berupa; Ensiklopedi (ensi) : Ensiklopedi Pengetahuan Populer, Ensi matematika dan peradaban manusia, Ensi Negara dan bangsa, Ensi IPTEK
- 2. Kamus Bahasa, Eksak (fisika, Kimia, Biologi dan TI)
- 3. Laporan, karya Ilmiah (Laporan Penelitian, Makalah, Tugas Akhir, majalah, kliping, Laporan Karya Wisata)
- 4. Buku Pelajaran dari berbagai penerbit setiap mata pelajaran
- 5. Fiksi: Novel Klasik, Novel Remaja, Novel Keagamaan
- 6. Non- Fiksi: Majalah (HAB KEMENAG)

Tabel 4.1
Perlengkapan Perpustakaan

No.	Jenis perabotan/ Perlengkapan di Perpustakaan	Jenis perabotan/ Perlengkapan di Perpustakaan MTsN Sungai Jambu	Jenis perabotan/ Perlengkapan di ditinjau dari Standar Nasional perpustakaan
1.	Rak Buku	10	10
2.	Rak Majalah	2	1
3.	Rak Surat Kabar	1	1
4.	Meja Baca	12	10
5.	Kursi Baca	20	20
6.	Kursi Kerja	2	3
7.	Lemari Katalog	1	1
8.	Lemari	1	1
9.	Papan Pengumuman	1	1
10	Meja Sirkulasi	1	1
11	Majalah Dinding	1	1
12	Rak Buku Referensi	1	1
13	Komputer	1	1
14	TV	1	1
15	Pemutar DVD/VCD	1	1
16	Tempat sampah	1	3
17	Jam dinding	1	2

j. Tata Tertib Perpustakaan Mtsn Sungai Jambu

- 1) Anggota perpustakaan terdiri dari peserta didik, guru dan pegawai yang berada dilingkungan sekolah
- 2) Peserta didik setiap masuk dan keluar perpustakaan harus mengucapkan salam serta berpakaian rapi dan sopan
- 3) Peserta didik yang masuk ke perpustakaan dilarang membawa :
 - b. Senjata tajam dan alat – alat yang membahayakan
 - c. Minuman keras dan narkoba
 - d. Makanan dan minuman
- 4) Setiap anggota perpustakaan meminjam koleksi perpustakaan wajib memperlihatkan kartu anggota dan tidak boleh meminjam dengan kartu anggota lain
- 5) Jangka waktu meminjam buku yaitu 3 hari seterusnya boleh diperpanjang waktu peminjaman dengan memperlihatkan buku yang dipinjam
- 6) Setiap anggota perpustakaan dapat meminjam 2 buku dengan satu kartu
- 7) Keterlambatan pengembalian buku perpustakaan akan dikenakan sangsi atau denda
- 8) Buku yang sudah dibaca diletakkan kembali ditempat semula sesuai dengan tempat yang telah ditentukan
- 9) Jadwal buka perpustakaan Senin-Kamis pukul 07.20-14.35, Jumat (07.20-11.35) dan Sabtu (07.20-12.50)
- 10) Pengunjung perpustakaan dilarang mencoret-coret bahan pustaka
- 11) Pengunjung yang menghilangkan bahan pustaka harus menggantinya dengan yang sama atau yang hampir sama
- 12) Pengunjung yang membawa keluar buku tanpa melalui prosedur peminjaman maka akan dicabut haknya sebagai anggota perpustakaan

- 13) Kartu anggota perpustakaan hanya bisa dipakai oleh orang yang bersangkutan
- 14) Pengunjung harus menjaga kebersihan, keindahan, kenyamanan dan ketertiban ruang perpustakaan.

k. Mekanisme Peminjaman Buku

- 1) Peminjaman buku hanya bisa dilakukan oleh pemegang kartu perpustakaan maupun guru yang bersangkutan di lingkungan MTsN Sungai Jambu
- 2) Untuk peminjaman buku sementara atau bawa pulang peminjam dapat menulis judul buku melalui fasilitas buku peminjaman yang tersedia.
- 3) Mencari judul yang dimaksud pada tempat penyimpanan koleksi buku.
- 4) Mengisi buku peminjaman dan buku pengunjung yang tersedia.
- 5) Bagi peminjam dari peserta didik, peminjam buku bisa dilakukan dengan menunjukkan dan menyerahkan kartu perpustakaan bila buku di bawa pulang.
- 6) Bagi peminjam buku dari Guru/Karyawan, peminjaman buku bisa dilakukan seluruh guru yang bersangkutan mengisi buku peminjaman Guru/Karyawan.
- 7) Jumlah judul buku yang dapat dipinjam 3 judul untuk satu kartu peminjam
- 8) Batas waktu peminjaman buku untuk siswa dan guru/tenaga kependidikan adalah tujuh (7) hari, kemudian baru di perpanjang lagi dengan satu (1) kali masa peminjaman, tetapi tetap harus ditunjukkan dan dicatat ulang pada buku peminjaman oleh tenaga administrasi perpustakaan.
- 9) Buku yang dapat dipinjam adalah buku yang selain buku tandon dan karya ilmiah.

- 10) Buku yang dikategorikan point (9) hanya dapat dibaca di ruang baca yang disediakan di perpustakaan. Jika menginginkan untuk digandakan, dapat mengkonfirmasi kepada petugas administrasi perpustakaan. Penggandaan hanya boleh untuk sebagian isi saja.
- 11) Khusus buku bacaan, novel, dll selain buku teks diperbolehkan meminjam pada hari sabtu dan dikembalikan pada hari senin.
- 12) Setiap pengembalian buku harus dicatat dalam buku pengembalian oleh administrasi perpustakaan.

2. Temuan Khusus

1. Pada tahap penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Perpustakaan MTsN Sungai Jambupada tanggal 18 Juli 2018 Pukul 09.00.

Pertanyaan : Bagaimana tugas ibu sebagai kepala perpustakaan MTsN Sungai Jambu ?

Narasumber : oo iya..mengenai tugas yang ada di perpustakaan MTsN Sungai Jambu ini, sebagai kepala perpustakaan ibu bertugas untuk memenuhi kebutuhan yang ada di perpustakaan dan merencanakan perencanaan perpustakaan untuk kedepannya sesuai dengan standar perpustakaan untuk meningkatkan kualitas perpustakaan. Sedangkan Pegawai Perpustakaan yaitu ibu Yurni bertugas dibagian layanan, di bagian layanan ini bertugas untuk melayani pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan untuk meminjam buku dan memakai koleksi buku yang lainnya, jika ada pekerjaan yang tidak bisa di kerjakan oleh satu orang maka ibu juga ikut membantu pegawai perpustakaan untuk membantu dan bekerja sama melakukannya.

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa tugas dari seorang kepala sekolah yaitu merencanakan bagaimana pelaksanaan perpustakaan kedepannya agar lebih maksimal dan lebih maju lagi. Dalam melakukan pekerjaan pegawai dan kepala perpustakaan saling bekerja sama dalam melakukannya.

Pertanyaan : Bagaimana upaya yang dilakukan dalam mewujudkan perpustakaan yang sesuai dengan standar-standar Nasional Perpustakaan ?

Narasumber : 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 fiksi dan Non Fiksi, kita selalu melakukan penyiangan atau mengeluarkan bahan perpustakaan yang sudah tidak terpakai. Bahkan ibuk selalu menanyakan kepada guru bidang studi buku-buku apa yang di perlukan untuk pembelajaran yang mendekati atau yang sesuai dengan kurikulum dan silabus, Yang ketiga sarana prasarana perpustakaan, kalau masalah ruangan, ruangan di perpustakaan cukup untuk menampung 3 sampai 5 rombongan belajar. yang selanjutnya pegawai perpustakaan atau bisa kita sebut sumber daya manusia, pegawai perpustakaan dikelola oleh ibuk yurni dan satu orang kepala perpustakaan.

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa 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 sarana prasarana dengan sarana prasana yang lengkap dan nyaman maka perpustakaan akan banyak diminati oleh pemustakanya.

Pertanyaan : Berapakah Jumlah Buku yang ada di perpustakaan MTsN Sungai Jambu dan tercukupi untuk kebutuhan pemustaka?

Narasumber : Jumlah Buku yang ada di perpustakaan kita ini ada sekitar 8389 buku, itu sudah dilakukannya penyiangan buku, atau dipisahkan buku yang tidak terpakai.

Selanjutnya di perkuat oleh Guru bidang studi di MTsN Sungai Jambu mengenai jumlah Buku yang ada di perpustakaan MTsN Sungai Jambu.

Pertanyaan : Apakah Jumlah buku di perpustakaan mencukupi untuk kebutuhan siswa dalam pembelajaran pak ?

Narasumber : kalo jumlah buku yang di perpustakaan Bapak tidak begitu tau ada berapa semuanya, yang jelas kalau buku untuk pembelajaran atau buku bidang studi, anak-anak murid tidak ada kekurangan. Untuk buku bidang studi contohnya buku bahasa indonesia, untuk kelas VII ada

dua lokal dan jumlah siswanya sekitar 47 orang. Nah berarti buku bahasa indonesia juga berjumlah sebanyak siswa yang ada. Begitupun untuk kelas VIII dan IX.

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah buku yang ada di perpustakaan berjumlah sekitar 8389 buku, dan buku yang dibutuhkan oleh peserta didik untuk pembelajaran juga tercukupi.

Pertanyaan : Darimanakah dana di peroleh untuk membeli buku perpustakaan ?

Narasumber :Dana yang diperoleh untuk menambah koleksi perpustakaan yaitu dari dana BOS. Dana lain yang di peroleh untuk menambah koleski perpustakaan yaitunya dari sumbangan dari orang tua siswa dan masyarakat sekitar Sungai Jambu.

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dana yang di peroleh untuk membeli koleksi perpustakaan yaitu dari dana bos. Bahkan ada juga dari sumbangan dari wali murid dan masyarakat sekitar Sungai Jambu.

Pertanyaan : Bagaimana Pemahaman ibuk tentang *Total Quality Management* di Perpustakaan MTsN Sungai Jambu ?

Narasumber :*Total Quality Management* di perpustakaan ini yaitu sebuah perencanaan yang dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan peserta didik atau pustakwan. 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.

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pemahaman *total Quality Management* yaitu berusaha untuk memperbaiki kekurangan dalam pelayanan apa yang dibutuhkan oleh peserta didik.

Pertanyaan : Bagaimana Perencanaan *Total Quality Management* di Perpustakaan MTsN Sungai Jambu ?

Narasumber : Nah perencanaan yang kami lakukan di perpustakaan MTsN Sungai Jambu 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 diterima oleh peserta didik atau pemustaka.

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa perencanaan yang dilakukan adalah membuat sebuah agenda kegiatan yang akan dilakukan untuk menunjang perpustakaan yang bermutu.

Pertanyaan : Siapakah yang terlibat dalam merumuskan perencanaan perpustakaan MTsN Sungai Jambu ?

Narasumber : Yang terlibat didalam merumuskan dan melaksanakan perencanaan itu adalah ibu sendiri selaku kepala perpustakaan disini dan ibu Yurni pegawai perpustakaan. kami bekerja sama dalam merumuskan

dan melaksanakan perencanaan di perpustakaan, dan juga tidak lupa kepala sekolah juga berperan penting untuk membantu merumuskan perencanaan di perpustakaan ini, kepala sekolah juga bertugas dalam mengawas bagaimana proses merumuskan dan melaksanakan perencanaan di perpustakaan untuk menunjang perpustakaan menjadi lebih baik lagi dan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka.

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa yang terlibat dalam merumuskan perencanaan perpustakaan MTsN Sungai Jambu adalah kepala sekolah, kepala perpustakaan dan staff perpustakaan.

Pertanyaan : Bagaimana Pelaksanaan Total Quality Management di Perpustakaan Sungai Jambu buk?

Narasumber : Yang pertama yaitu kemampuan untuk melaksanakan layanan dan administrasi lainnya sesuai dengan yang dijanjikan secara menyakinkan dan akurat. Pemustaka bisa menghandalkan perpustakaan beserta pustakawan dan sistemnya untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Yang ke dua 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 dimaksudkan yaitu keinginan untuk perubahan dan peningkatan lalu berani mengakui kekurangan dan melangkah menjadi perpustakaan lebih baik lagi. Ya.. mungkin gitu kira-kira penerapan atau pelaksanaannya.

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan *Total Quality Management* di Perpustakaan Sungai Jambu yaitu mengutamakan kepuasan pelanggan.

Pertanyaan : Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai perpustakaan ?

Narasumber : kalau pelayanan yang diberikan ya baik. Dalam peminjaman buku dan misalkan ada guru lain yang ingin belajar di perpustakaan dengan murid, pegawai perpustakaan selalu memberikan izin.

Selanjutnya di perkuat oleh Siswa MTsN Sungai Jambu mengenai pelayanan yang ada diterima oleh Pemustaka perpustakaan MTsN Sungai Jambu.

Pertanyaan : Bagaimana pelayanan yang diterima di perpustakaan MTsN Sungai Jambu ?

Narasumber : layanan baik kak..ibuk yuni dan ibu eka selalu baik melayani kami, apa yang kami butuhkan ibuk selalu membantu jika kami mengalami kesulitan dalam

mencari buku dan yang lain-lain, apalagi ibuk yurni dan ibuk eka tidak pernah marah..apalagi kalau ada siswa lain yang telat mengembalikan buku atau ada buku yang hilang..ibuk yurni dan ibuk eka tidak marah. Dan mengingatkan supaya jangan ceroboh.

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diterima oleh pemustaka sangat baik.

B. Pembahasan

1. Pelaksanaan *Total Quality Management* di Perpustakaan MTsN Sungai Jambu

Hasil temuan yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Pelaksanaan *Total Quality Management* di Perpustakaan MTsN Sungai Jambu Sudah baik dengan apa yang diharapkan. Berikut ini adalah hasil analisis data mengenai Pelaksanaan *Total Quality Management* di Perpustakaan MTsN Sungai Jambu.

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 MTsN Sungai jambu 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 orang siswa MTsN Sungai Jambu.

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-Kamis pukul 07.20-14.35, Jumat (07.20-11.35) dan Sabtu (07.20-12.50).

b. Daya Tanggap

Daya tanggap yang di maksud adalah kesedian 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 MTsN Sungai Jambu 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 MTsN Sungai Jambu 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 MTsN Sungai Jambu pegawai 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 MTsN Sungai Jambu 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.

Suasana di perpustakaan juga merupakan hal terpenting dalam menunjang popularitas perpustakaan agar pemustaka lebih nyaman berada di perpustakaan dalam memanfaatkan fasilitas yang ada.

f. Mengutamakan kepuasan pelanggan

Pemustaka merasa bahwa perpustakaan, lokasi, jam buka, pustakawan dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pemustaka dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu juga di rancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan di MTsN Sungai Jambu bahwa jika pemustaka mengalami kesulitan dalam menemukan koleksi perpustakaan maka pustakawan atau pegawai perpustakaan bersedia membantu atau melayani pemustaka dalam kesulitan tersebut.

Pemustaka atau pegawai perpustakaan dalam melayani peserta didik atau pemustaka juga di tuntut untuk selalu ramah dalam melayani apa yang dibutuhkan oleh pemustaka sehingga pemustaka merasakan pelayanan lebih di perpustakaan dan mendapatkan informasi yang berguna.

g. Menghargai orang

Pustakawan dalam memberikan pelayanan seharusnya mengedepankan etika dalam memberikan pelayanan di perpustakaan sehingga pemustaka menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak dapat di prediksi, maka perpustakaan akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan dan mencari solusi yang tepat.

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan di MTsN Sungai jambu bahwa mereka selalu mengedepankan sikap sopan santun dalam melayani pemustaka atau peserta didik dan peserta didik juga sopan kepada pegawai perpustakaan. Pegawai perpustakaan atau pustakawan memberikan perhatian kepada pemustaka yang berbicara kepadanya. Kami selalu menerapkan kepada pemustaka bahwa dalam melayani pemustaka tidak diperbolehkan bermain hp game dan membuka sosial Media, karena itu bisa membuat pemustaka bisa tidak senang dan nyaman ketika berada di perpustakaan.

h. Berbicara dengan fakta

Pustakawan seharusnya selalu berkata jujur dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pemustakanya sehingga pemustaka merasa tidak dirugikan dalam mendapatkan informasi serta pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan mereka.

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan di MTsN Sungai Jambu bahwa pemustaka selalu diberikan layanan tepat waktu dan memberikan informasi yang akurat kepada peserta didik sehingga pemustaka tidak merasa dirugikan dan pemustaka merasa nyaman berada di perpustakaan, Karena apapun informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka, pegawai perpustakaan selalu membantu untuk memberikan informasi tersebut.

i. Perbaikan terus menerus

Adanya keinginan perubahan dan peningkatan merupakan tuntutan tersendiri. Tanpa adanya inovasi yang dilakukan secara terus menerus, sulit diharapkan 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 MTsN Sungai Jambu bahwa kepala sekolah dan kepala perpustakaan selalu mengevaluasi hasil kerja dari pegawai perpustakaan apakah telah sesuai dengan perencanaan yang telah di rencanakan. Perpustakaan MTsN Sungai Jambu juga meng *Up to date* koleksi perpustakaan sesuai dengan kebutuhan yang di perlukan oleh peserta didik dan guru bidang study dalam kegiatan proses belajar dan mengajar.

Pegawai perpustakaan selalu memperhatikan terhadap kritikan dan saran yang diberikan oleh para pengguna jasa perpustakaan dalam segi layanan, koleksi, sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan dan melakukan perbaikan untuk menjadi lebih baik lagi

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan yang telah penulis lakukan di Perpustakaan MTsN Sungai Jambu, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pelaksanaan *Total Quality Management* di Perpustakaan MTsN Sungai Jambu sudah baik. Dan dapat dilihat dari hasil wawancara Pelaksanaan *Total Quality Management* di Perpustakaan tersebut meliputi : *Realibility* (kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tangkap), *Empaty* (empati), *Tangibles* (bukti langsung), *Customer Satisfaction* (Mengutamakan kepuasan pelanggan), *Respect to people* (menghargai orang), *Speak with facts* (Berbicara dengan fakta), *Continuous improvement* (perbaikan terus menerus).

B. IMPLIKASI

Adapun implikasi dari penelitian ini terhadap perpustakaan MTsN Sungai Jambu yaitu dengan adanya penelitian ini dapat diketahui bahwa dari berbagai macam aspek yang ada di perpustakaan MTsN Sungai Jambu adalah bagaimana pelaksanaan *Total Quality Management* di Perpustakaan MTsN Sungai Jambu tersebut. Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti peroleh tentu memperoleh arah tindak lanjutnya.

Hasil penelitian ini dijadikan sumber informasi tentang bagaimana pelaksanaan *Total Quality Management* di Perpustakaan. Penelitian ini dapat dikembangkan untuk kemajuan ilmu terutama di dalam pelaksanaan *Total Quality Management* di perpustakaan. Hasil penelitian ini menjadi wacana bagi kepala perpustakaan dan pegawai perpustakaan dan pembaca lainnya sebagai bahan atau referensi.

C. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka peneliti memberikan saran yaitu, diharapkan kepada pihak perpustakaan MTsN Sungai Jambu untuk dapat menambah pegawai perpustakaan agar pengelolaan dan pelayanan perpustakaan lebih maksimal lagi, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada para pengguna jasa perpustakaan tersebut

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Muchtar. *Analisis Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pelayanan Rumah Sakit*. Jurnal Naskah Publikasi. Pdf. 02 Februari 2018
- Amis,Moh. *Penerapan Toral Quality Management di Perpustakaan Utsman Bin Affan*. Pdf. 12 Februari 2018
- Asmendri. 2014. *Manajemen Peserta Didik*. STAIN Press Batusangkar
- Bafadal, Ibrahim. 2009. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Fajar Mahendra. *Pengelola Perpustakaan Sekolah Dasar*. Jurnal Naskah Publikasi.Pdf,Senen, 02 April 2018
- Hafulyon, Fitria. 2016. *Manajemen Perkantoran*.STAIN Press Batusangkar.
- Hartono. 2016. *Kompetensi Pustakawan Profesional*. Yogyakarta: Calpulis
- Jurnal Ilmu Perpustakaan Universitas Negeri Alauddin Makassar, vol 2 No.1 pp. 73-82, November 2016
- M.Yusuf, Pawit. 2007. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Makin, Baharuddin. 2010. *Manajemen Pendidikan Islam*. Gajayana 50 Malang:UIN Maliki Press.
- Nasution.2003. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Noerhayati. 1989. *Pengembangan Perpustakaan*. Jakarta: Prenada Media Group
- Nurfitra Rahma, 2016. *Pengelolaan Perpustakaan*. Jakarta: Academi edu.

Sallis, Edward.2010. *Total Quality Manajemen in Eeducation*.Jogjakarta: IRCiSoD.

SNI Perpustakaan Sekolah 2009. Pdf. Rabu, 25 April 2018

Sugiyono, 2013. Metode penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&B. Bandung: ALFABETA

Sulistyo Basuki. 1993. *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka Depdikbud

Sutarno. 2003. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara

Standar Nasional Perpustakaan Sekolah tahun 2011. Pdf. Rabu, 25 April 2018

Zahro,Aminatul. 2014. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA