



**PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) SEBAGAI
UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN
TANAH DATAR**

SKRIPSI

*Ditulis Sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1)
Pada Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam*

Oleh :

WAHYU HIDAYAT
NIM:2130304059

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAHMUD YUNUS BATUSANGKAR
2025**



***IMPLEMENTATION OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) AS AN
EFFORT TO IMPROVE SERVICE QUALITY AT THE LIBRARY AND
ARCHIVES OFFICE OF TANAH DATAR REGENCY***

THESIS

***Written as a Requirement for Obtaining a Bachelor's Degree (S-1) in the
Islamic Library and Information Science Study Program***

***By :
WAHYU HIDAYAT
NIM:2130304059***

***LIBRARY SCIENCE AND ISLAMIC INFORMATION STUDY PROGRAM
FACULTY OF USHULUDDIN ADAB AND DA'WAH
MAHMUD YUNUS BATUSANGKAR STATE ISLAMIC UNIVERSITY
2025***



تطبيق إدارة الجودة الشاملة كجهد لتحسين جودة الخدمات في دائرة المكتبات
والأرشيف في مقاطعة تانا داتار

الرسال

(س-١) مكتوبة كمتطلب للحصول على درجة البكالوريوس
برنامج دراسة علم المكتبات والمعلومات الإسلامية

بقلم
وحي هداية
٩٥٠٤٠٣٠٣١٢

برنامج دراسة المكتبات الإسلامية وعلوم المعلومات
كلية أصول الدين الأدب والدعوة الإسلامية
الإسلامية الحكومية جامعة محمود يونس باتوسانجكار
٥٢٠٢

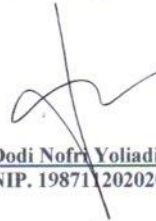
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing Skripsi atas nama **Wahyu Hidayat, NIM: 2130304059**.
Dengan judul "**Penerapan *Total Quality Management (TQM)* Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar**" memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah untuk dapat diajukan ke sidang *Munaqasyah*


Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Batusangkar, 24 Juni 2025

Pembimbing




Dodi Nofri Yoliadi, M.Kom
NIP. 198711202020121009

AG NO : 060
TGL TERIMA : 20/08/2025
PARAF : 

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi atas nama **Wahyu Hidayat**, NIM. 2130304059 dengan judul “Penerapan *Total Quality Management (TQM)* Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar” telah diuji dalam sidang Munaqasyah Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Mahmud Yunus Batusangkar, pada hari Senin tanggal 14 Juli 2025 dan dinyatakan lulus sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam (S.IP) pada Program Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk di gunakan seperlunya.

No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Dodi Nofri Yoliadi, M.Kom NIP. 198711202020121009	Penguji Pendamping		10/0-25
2	Irwan, M.Pd. NIP. 197404242005011015	Penguji Utama		7/0/25
3	Sri Wahyuni, M.IP. NIP. 199007192019032012	Anggota Penguji Utama		12/8/25

Batusangkar, Agustus 2025
Mengetahui,
Plh. Dekan Fakultas Ushuluddin
Adab dan Dakwah



Dr. Fadriati, M.Ag.
NIP. 196911091998032002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wahyu Hidayat

NIM : 2130304059

Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah

Dengan ini menyatakan bahwa SKRIPSI yang berjudul "**Penerapan *Total Quality Management (TQM)* Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar**" adalah karya sendiri bukan plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti sebagai plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Batusangkar, June 2025

Saya yang Menyatakan,



Wahyu Hidayat
NIM. 2130304059

ABSTRAK

Wahyu Hidayat, NIM: 2130304059. Judul Skripsi: “Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar”. Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Mahmud Yunus Batusangkar.

Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah belum diketahuinya penerapan *Total Quality Manajement* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar. Tujuan penelitian ini untuk melihat kualitas pelayanan yang ada, serta penerapan prinsip-prinsip TQM dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan dan melihat kendala yang dihadapi dalam penerapan TQM.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Subjek penelitian ini adalah kepala bidang perpustakaan, pustakawan, dan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar. Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik menjamin keabsahan data menggunakan triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

Hasil penelitian ini menunjukkan indikator kualitas pelayanan dengan menambah koleksi setiap tahun dan juga menambah koleksi digital. Sedangkan penerapan *Total Quality Management* (TQM) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar dengan cara menerapkan prinsip-prinsip dari teori Hensler dan Brunell yang terdiri dari kepuasan pelanggan (pemustaka), respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan bersinambungan. Dan Faktor penghambat dan pendukung diantaranya yaitu dana, dukungan pemerintah, program pelatihan, dan promosi.

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

ABSTRACT

Wahyu Hidayat, Student ID: 2130304059. Thesis Title: “The Implementation Of Total Quality Management (TQM) As An Effort To Improve Service Quality At The Library and Archives Office Of Tanah Datar Regency.” Islamic Library and Information Science Study Programme, Faculty of Ushuluddin Adab and Da'wah, Mahmud Yunus State Islamic University (UIN) Batusangkar.

The main issue in this study is the lack of clarity regarding the implementation of Total Quality Management (TQM) at the Library and Archives Office of Tanah Datar Regency. The purpose of this research is to examine the current service quality, assess the implementation of TQM principles in improving library services, and identify the obstacles encountered in the application of TQM.

The purpose of this study is to examine the existing service quality, the implementation of TQM principles in improving library service quality, and the challenges faced in applying TQM.

This research uses a qualitative method with a descriptive approach. The subjects of the study are the Head of the Preservation, librarians, and library users at the Library and Archives Office Of Tanah Datar Regency. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques consist of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Data validity is ensured through source, technique, and time triangulation.

The results of this study show that the indicators of service quality are reflected in the addition of collections each year and the increase of digital collections. Meanwhile, the implementation of Total Quality Management (TQM) at the Library and Archives Office of Tanah Datar Regency is carried out by applying the principles of Hensler and Brunell's theory, which include customer (user) satisfaction, respect for every individual, management based on facts, and continuous improvement. The supporting and inhibiting factors include funding, government support, training programs, and promotional efforts.

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

الملخص

(TQM) وحي هداية، الرقم الجامعي: 2130304059. عنوان الرسالة: "تطبيق إدارة الجودة الشاملة كجهد لتحسين جودة الخدمات في دائرة المكتبة والأرشيف بمحافظة تاناها داتار". برنامج دراسات علم المكتبات والمعلومات الإسلامية، كلية أصول الدين والأدب والدعوة، الجامعة الإسلامية الحكومية محمود يونس باتوسنغكار

تكمّن المشكلة الأساسية في هذا البحث في عدم وضوح مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في دائرة المكتبة والأرشيف بمحافظة تاناها داتار. ويهدف هذا البحث إلى دراسة جودة الخدمات المقدمة، وتطبيق مبادئ إدارة في تحسين جودة خدمات المكتبة، بالإضافة إلى تحديد المعوقات التي تواجه تنفيذ (TQM) الجودة الشاملة هذه الإدارة.

المنهج المستخدم في هذا البحث هو المنهج النوعي ذو الطابع الوصفي. واشتملت عينة البحث على رئيس قسم المكتبة، وأمناء المكتبات، ورواد المكتبة في دائرة المكتبة والأرشيف بمحافظة تاناها داتار. أما أدوات جمع البيانات فتمثلت في الملاحظة، والمقابلات، والتوثيق. وتم تحليل البيانات من خلال عملية تقليص البيانات، وعرضها، واستخلاص النتائج. كما تم ضمان صحة البيانات باستخدام أسلوب التثليث في المصادر، والتقنيات، والزمن.

أظهرت نتائج البحث أن من مؤشرات جودة الخدمات هو إضافة مجموعات جديدة كل عام، بالإضافة إلى في دائرة المكتبة والأرشيف (TQM) زيادة مجموعات الكتب الرقمية. أما تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمحافظة تاناها داتار، فقد تم من خلال تطبيق مبادئ نظرية "هينسلر وبرونيل"، التي تتكون من: رضا المستفيدين، احترام كل فرد، الإدارة المبنية على الحقائق، والتحسين المستمر. كما تم تحديد العوامل المعوقة والداعمة للتطبيق، مثل: التمويل، دعم الحكومة، برامج التدريب، والترويج.

، إدارة المكتبات (TQM) الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERSETUJUAN PEMBIMBING	
PENGESAHAN TIM PENGUJI	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Dan Luaran Penelitian	9
F. Definisi Operasional	10
BAB II KAJIAN TEORI	14
A. Landasan Teori.....	14
1. <i>Total Quality Management</i> (Manajemen Mutu Terpadu).....	14
2. Kualitas Pelayanan di Perpustakaan.....	32
3. Penerapan <i>Total Quality Management</i> Di Perpustakaan	34
B. Penelitian Yang Relevan.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Jenis Penelitian.....	41
B. Tempat Dan Waktu Penelitian	41
C. Instrumen Penelitian	42
D. Sumber Data.....	43
E. Teknik Pengumpulan Data.....	44
F. Teknik Analisis Data.....	45

G. Teknik Menjamin Keabsahan Data.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Profil Perpustakaan Umum Kabupten Tanah Datar.....	48
1. Sejarah Berdirinya Perpustakaan	48
2. Visi dan Misi Perpustakaan.....	49
3. Sumber Daya Manusia	50
4. Tata Tertib Pengunjung Perpustakaan	51
5. Fungsi Dinas Perpustakaan Umum Kabupaten Tanah Datar	52
6. Struktur Organisasi Perpustakaan	52
7. Fasilitas Perpustakaan	55
B. Temuan Penelitian	60
1. Kualitas pelayanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar.....	61
2. Penerapan prinsip-prinsip TQM dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan	63
3. Kendala yang dihadapi dalam penerapan TQM di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar.....	69
C. Pembahasan.....	75
1. Kualitas pelayanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar.....	75
2. Penerapan prinsip-prinsip TQM dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan	78
3. Kendala yang dihadapi dalam penerapan TQM di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar.....	83
BAB V PENUTUP	89
A. Kesimpulan	89
B. Implikasi	90
C. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Pengunjung Perpustakaan Tahun 2021-2024.....	5
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	42
Tabel 4. 1 Data Nama Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar	50
Tabel 4. 2 Jumlah Koleksi Buku	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Gedung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar.....	49
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar	54
Gambar 4. 3 Ruang Baca Umum	55
Gambar 4. 4 Ruang Baca Anak.....	55
Gambar 4. 5 OPAC	57

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kemajuan teknologi informasi telah membawa dampak signifikan dalam kehidupan masyarakat. Teknologi informasi ini mempermudah akses terhadap informasi yang dibutuhkan kapan saja dan dimana saja. Dalam konteks ini, perpustakaan memainkan peran penting sebagai lembaga pendidikan informal dan sumber pengetahuan yang dapat diandalkan oleh masyarakat. Perkembangan realistik saat ini mengindikasikan bahwa pendidikan formal tidak lagi menjadi satu-satunya jalur utama dalam memperoleh pengetahuan. Masyarakat kini memiliki akses terhadap berbagai alternatif pembelajaran, dan salah satu cara yang umum digunakan untuk memperluas wawasan adalah melalui pemanfaatan perpustakaan.

Perpustakaan memegang peran krusial sebagai pusat informasi yang turut berkontribusi dalam proses pendidikan bagi para penggunanya. Apabila dikelola secara efektif, perpustakaan mampu menjalankan fungsi secara maksimal sebagai institusi edukatif sekaligus penyedia informasi yang handal. Setiap aktivitas yang dilaksanakan di dalamnya harus terorganisir dengan baik guna mendukung pencapaian tujuan yang telah dirumuskan. Oleh sebab itu, dibutuhkan kompetensi manajerial yang solid agar seluruh operasional perpustakaan selaras dengan arah dan sasaran yang ingin dicapai.

Kemajuan dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi informasi telah memicu transformasi yang signifikan dalam pola kehidupan masyarakat. Perubahan ini, secara langsung maupun tidak langsung, turut mempengaruhi keberadaan dan peran perpustakaan di tengah-tengah masyarakat. konsekuensinya tercermin dalam kualitas layanan yang mampu disediakan oleh perpustakaan kepada para penggunanya. Keberlangsungan operasional dan mutu sebuah perpustakaan sangat ditentukan oleh sejauh mana institusi tersebut mampu menyesuaikan diri dengan dinamika perubahan yang terus berlangsung.

Pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, perpustakaan dihadapkan pada tantangan sekaligus peluang untuk mengembangkan layanannya dan meningkatkan daya saing dalam menyediakan jasa informasi. Untuk menjawab tantangan dan memanfaatkan peluang tersebut, diperlukan sebuah konsep manajemen yang mampu merespons secara efektif terhadap dinamika perubahan yang ada.

Dalam upaya mencapai tujuan perpustakaan secara menyeluruh, dibutuhkan pengelolaan yang optimal terhadap beragam sumber daya yang dimiliki, mencakup sumber daya manusia, informasi, ilmu pengetahuan, sistem, pendanaan, serta sarana dan prasarana. Pengelolaan tersebut harus dilaksanakan dengan memperhatikan fungsi, peran, serta kompetensi yang melekat pada masing-masing elemen. Dalam konteks ini, sumber daya manusia memegang peranan sentral dan menjadi faktor kunci yang harus diorganisir secara efektif melalui penerapan manajemen yang sistematis dan terukur.

Berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 yang merupakan pelaksanaan dari Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan, dijelaskan pada Bab VI bagian keempat Pasal 29 bahwa setiap perpustakaan wajib mengimplementasikan sistem manajemen yang selaras dengan karakteristik dan kebutuhan internal perpustakaan tersebut. Selain itu, penerapan sistem manajemen ini harus sejalan dengan dinamika dan kemajuan sistem manajemen yang terus berkembang.

Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality management/TQM*) adalah suatu bentuk manajemen yang dijalankan melalui pendekatan yang terstruktur dan aplikatif, dengan menempatkan kepuasan pelanggan sebagai fokus utama dalam setiap prosesnya. Pendekatan ini menekankan pentingnya keterpaduan sistem dan praktik operasional guna mencapai hasil yang optimal sesuai dengan harapan pengguna jasa atau produk. Dalam implementasinya, TQM memiliki sejumlah karakteristik khas yang menjadi landasan dalam penerapannya, antara lain:

1. Menempatkan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama dalam setiap proses pelayanan dan produksi.
2. Memberikan penghargaan serta penghormatan terhadap setiap individu sebagai bagian penting dalam organisasi.
3. Mengandalkan data dan informasi faktual sebagai dasar dalam pengambilan keputusan dan penyampaian pendapat.
4. Melakukan evaluasi dan peningkatan secara berkelanjutan guna mencapai standar mutu yang lebih tinggi dari waktu ke waktu.

Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*) adalah suatu bentuk manajemen fungsional yang menitikberatkan pada upaya peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Pendekatan ini dilakukan secara konsisten untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan mampu memenuhi standar mutu yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini sejalan dengan peran utama institusi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (*Public Service*) sekaligus mendukung upaya pembangunan masyarakat secara menyeluruh (*community development*). *Total Quality Management* merupakan praktik langsung dalam manajemen, proses dan SDM untuk memperbaiki jasa-jasa material di semua proses dan tingkatan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sekarang dan masa yang akan datang, menurut Ronal Aprianto dan Meta Suberthi (2020), dikutip dalam (Arzaq et al., 2024).

Total Quality Management merupakan suatu pendekatan manajemen kontemporer yang dirancang untuk merespons dan menyesuaikan diri secara efektif terhadap dinamika perubahan yang terjadi. Konsep ini menekankan pada pemberdayaan seluruh anggotanya dalam rangka menciptakan perbaikan yang berkelanjutan baik dalam produk maupun jasa. Pendekatan ini dirancang untuk memastikan peningkatan kualitas secara terus-menerus sehingga dapat memberikan tingkat kepuasan yang optimal bagi para pengguna.

Peningkatan mutu pada lembaga perpustakaan kini tidak lagi dapat dipandang sebagai alternatif, melainkan menjadi suatu keharusan dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat. Salah

satu pendekatan strategis yang dapat diterapkan untuk mendukung peningkatan kualitas tersebut adalah melalui penerapan prinsip-prinsip dasar *Total Quality Management* (TQM). Implementasi TQM memegang peran signifikan sebagai langkah pembaruan menyeluruh terhadap mutu layanan, yang sekaligus mencerminkan keseriusan dan komitmen institusi dalam mewujudkan pelayanan yang unggul dan berdaya saing dikutip dalam (Zjulla, 2022).

Seiring dengan kemajuan era teknologi informasi, perpustakaan harus mampu menyesuaikan kebijakan dan aturan, baik dari segi manajemen dan struktur organisasi maupun standar umum perpustakaan nasional. Oleh karena itu, dibutuhkan penerapan konsep *Total Quality Management* (TQM) sebagai suatu pendekatan manajerial yang menyeluruh, mencakup unsur kepemimpinan yang kuat dan komitmen yang konsisten, perencanaan yang sistematis, strategi implementasi yang tepat, proses pengukuran dan evaluasi yang berkelanjutan, serta mekanisme pengendalian dan perbaikan yang terus-menerus. TQM bukan hanya sekadar program sementara atau sistem prosedural belaka, melainkan merupakan suatu budaya kerja yang harus ditanamkan secara mendalam, dijaga keberlangsungannya, dan senantiasa dikembangkan oleh seluruh elemen dalam suatu organisasi, lembaga, maupun perusahaan. Budaya ini menjadikan mutu sebagai “*the way of life*”, dimana setiap individu memiliki tanggung jawab kolektif untuk memastikan kualitas menjadi prioritas utama dalam setiap aspek operasional.

Secara profesional, pengelolaan perpustakaan yang menekankan pada mutu layanan serta akuntabilitas merupakan hal yang krusial. Oleh sebab itu, diperlukan adanya standar kualitas yang jelas sebagai tolak ukur dalam proses pengelolaannya. Atas dasar itu, sistem manajemen perpustakaan harus dibangun dengan landasan yang terarah pada upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan fundamental yang pelaksanaannya menuntut adanya perencanaan yang matang dalam proses penyelenggaraannya. Secara umum, layanan perpustakaan merupakan

wujud tanggung jawab institusi dalam memenuhi kebutuhan serta kepentingan para pemustaka. Pemenuhan tersebut diwujudkan melalui penyediaan bahan pustaka dan informasi yang akurat dan relevan, disertai dengan berbagai bentuk layanan dan bantuan yang dirancang sesuai dengan kebutuhan spesifik masing-masing pengguna dikutip dalam (Arifah et al., 2023).

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar, yang berlokasi di kota Batusangkar, merupakan institusi pemerintah daerah yang memainkan peran penting dalam upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia. Melalui penyediaan layanan informasi, penguatan literasi, serta pengelolaan arsip yang terstruktur, lembaga ini berfungsi sebagai garda terdepan dalam mendukung pembangunan intelektual masyarakat. Dalam pelaksanaan tugasnya, dinas ini bertanggung jawab atas pengelolaan serta pengembangan perpustakaan sebagai pusat informasi yang dapat diakses dan dimanfaatkan secara luas oleh masyarakat setempat.

Menurut data kunjungan pemustaka ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 1
Rekapitulasi Pengunjung Perpustakaan Tahun 2021-2024

No.	Bulan	Status Pengunjung				JUMLAH
		Pelajar	Mahasiswa	Pegawai	Umum	
1.	2021	6.214	2.915	491	529	10.149
2.	2022	10.942	200	100	90	11.332
3.	2023	1.888	100	485	2.415	4.888
4.	2024	9.371	300	200	2.422	12.293

(Sumber data: Rekapitulasi Pengunjung Dinas Perpustakaan dan kearsipan kabupaten tanah datar Tahun 2021 hingga 2024)

Berdasarkan data rekapitulasi pengunjung perpustakaan tahun 2021–2024, terlihat adanya fluktuasi jumlah pengunjung setiap tahunnya, dengan pelajar menjadi kelompok pengunjung terbanyak hampir setiap tahun, kecuali pada 2023 ketika pengunjung umum mendominasi. Jumlah pengunjung

tertinggi tercatat pada tahun 2024 dengan total 12.293 orang, menunjukkan peningkatan minat masyarakat terhadap perpustakaan setelah sempat menurun pada 2023. Secara keseluruhan, ini mencerminkan dinamika penggunaan layanan perpustakaan yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kebutuhan informasi, program perpustakaan, atau kondisi eksternal tertentu.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar tercatat memiliki sebanyak 3.199 pemustaka aktif memanfaatkan layanan yang tersedia. Untuk memastikan pelayanan publik berjalan secara optimal, diperlukan penerapan manajemen yang konsisten serta selaras dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah. Dalam rangka mewujudkan hal tersebut, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar secara berkelanjutan melakukan berbagai bentuk perbaikan, baik dalam aspek infrastruktur maupun penyempurnaan layanan. Upaya perbaikan ini mencakup peningkatan kualitas sarana fisik seperti renovasi gedung perpustakaan, penataan area parkir yang lebih representatif, penyediaan ruang istirahat yang nyaman. Disamping itu, institusi ini juga berkomitmen menyediakan bahan pustaka yang cukup memadai, memperbaiki fasilitas pendukung, dan meningkatkan kualitas layanan agar seluruh pengguna, dapat mengakses dan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara setara.

Dengan pendekatan ini, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar berupaya untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Upaya tersebut mencakup langkah-langkah sistematis, seperti menetapkan standar kinerja yang terukur, merancang sistem umpan balik informasi, membandingkan kinerja aktual dengan standar yang telah ditetapkan, serta merumuskan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan. Hal ini menunjukkan komitmen Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar untuk terus meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan prinsip *Total Quality Management*.

Namun, dalam praktiknya, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar sebagai salah satu lembaga pelayanan publik

memiliki peran strategis dalam memberikan layanan informasi, literasi, dan pengelolaan arsip yang berkualitas kepada masyarakat. Namun, berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar, diketahui bahwa penerapan TQM di instansi ini belum berjalan secara optimal. Salah satu faktor penyebab utamanya adalah belum adanya pelatihan khusus atau program pengembangan kapasitas yang secara eksplisit membahas konsep dan implementasi TQM. Kondisi ini menyebabkan pemahaman pegawai terhadap prinsip-prinsip TQM masih terbatas dan tidak seragam. Meskipun begitu, beberapa indikasi penerapan prinsip TQM sudah mulai terlihat, seperti adanya upaya peningkatan kepuasan pemustaka, keterlibatan staf dalam kegiatan pelayanan, serta perhatian terhadap efisiensi dan efektivitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun belum sepenuhnya mengadopsi TQM secara formal, terdapat potensi dan kesiapan awal yang dapat dikembangkan lebih lanjut. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji sejauh mana prinsip-prinsip TQM sudah mulai diterapkan, serta mengidentifikasi kendala-kendala yang menghambat penerapannya secara utuh.

Disisi lain, Salah satu permasalahan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar adalah banyaknya persyaratan administratif untuk menjadi anggota, seperti fotokopi KTP, kartu pelajar, dan surat domisili. Hal ini menyulitkan masyarakat, terutama yang memiliki keterbatasan dokumen, sehingga menurunkan minat berkunjung ke perpustakaan dan menghambat upaya peningkatan literasi. Untuk mengatasi hal ini, perlu diterapkan prinsip *Total Quality Management* (TQM) yang berfokus pada kepuasan pengguna. Solusinya antara lain menyederhanakan persyaratan keanggotaan, memberikan akses terbatas bagi non-anggota, serta menyediakan pendaftaran digital melalui aplikasi atau website.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat teridentifikasi hambatan dan peluang dalam penerapan *Total Quality Management* (TQM) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupten Tanah Datar. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi strategis untuk mendorong

penerapan TQM secara menyeluruh, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Selain alasan peneliti melakukan penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar, ialah sebagai penyedia layanan informasi, kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pemustaka. Hal ini sesuai dengan prinsip TQM yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh. Serta, lokasi dan kemudahan akses data memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan.

Oleh sebab itu, peneliti ingin melihat apa indikator kualitas pelayanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar, bagaimana penerapan prinsip TQM dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan, dan apa kendala yang dihadapi dalam penerapan TQM di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diidentifikasi berbagai indikator yang mencerminkan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar, serta mengevaluasi sejauh mana penerapan Total Quality Management (TQM) berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan tersebut. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengungkap berbagai hambatan yang muncul dalam proses implementasi TQM di lingkungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti merasa terdorong untuk mengeksplorasi lebih lanjut melalui sebuah penelitian yang mendalam mengenai **“Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan, peneliti memandang pentingnya melakukan penelitian guna membahas permasalahan secara mendalam dan terfokus. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan pada kajian penerapan *Total Quality Manajement* (TQM) sebagai strategi untuk

meningkatkan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai penerapan TQM dalam mendukung optimalisasi pelayanan publik di perpustakaan.

C. Rumusan Masalah

1. Apa saja indikator kualitas pelayanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar?
2. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip TQM dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan?
3. Apa kendala yang dihadapi dalam penerapan TQM di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui indikator kualitas pelayanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar.
2. Untuk melihat penerapan prinsip-prinsip TQM dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.
3. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam penerapan TQM di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar.

E. Manfaat Dan Luaran Penelitian

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

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang mengkaji penerapan *Total Quality Management (TQM)*. Di samping itu, temuan penelitian ini juga dimaksudkan untuk menyajikan informasi yang relevan dan bernilai guna bagi para pengelola, kepala perpustakaan, kepala bidang, maupun staf yang terlibat dalam pengelolaan layanan perpustakaan. Penerapan TQM

dalam konteks ini merupakan salah satu langkah strategis dalam mendorong peningkatan mutu pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar. Dengan demikian, diharapkan kualitas pelayanan publik yang diberikan dapat menjadi lebih optimal, baik dari segi efektivitas maupun efisiensinya.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan dorongan positif kepada kepala bidang perpustakaan, serta seluruh staf yang terlibat dalam operasional perpustakaan, agar lebih termotivasi dalam mengembangkan manajemen dan kualitas layanan yang diberikan. Lebih jauh, temuan dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan yang berguna dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan melalui implementasi *Total Quality Management* (TQM) di lingkungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar. Dengan demikian, kajian ini berperan strategis dalam mendukung langkah-langkah perbaikan manajemen secara berkesinambungan, guna mewujudkan pelayanan publik yang optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

F. Definisi Operasional

1. Penerapan (Implementasi)

Menurut Mulyadi dikutip dalam (Kholid, 2021) penerapan adalah langkah-langkah yang diambil untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Langkah-langkah ini bertujuan untuk mengubah keputusan tersebut menjadi tindakan nyata dan mencapai perubahan sesuai yang telah direncanakan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah “Implementasi” merujuk pada proses penerapan atau pelaksanaan suatu hal dalam praktik nyata.

Menurut peneliti sendiri, penerapan adalah proses saat sebuah keputusan atau rencana yang sudah dibuat mulai dijalankan dalam kehidupan nyata. Artinya, tidak hanya berhenti pada ide atau teori, tapi benar-benar diwujudkan lewat tindakan nyata yang bertahap dan terarah.

Tujuannya tentu untuk menghasilkan perubahan sesuai dengan apa yang sudah direncanakan sebelumnya. Jadi, penerapan itu langkah penting buat memastikan sesuatu benar-benar terlaksana, bukan cuma wacana.

2. *Total Quality Management (TQM)*

Total Quality Management (TQM) merupakan istilah yang pertama kali diperkenalkan untuk menggambarkan suatu pendekatan manajemen yang berfokus pada peningkatan kualitas secara menyeluruh. Seiring perkembangannya, konsep TQM telah mengalami perluasan makna dan interpretasi. Secara garis besar, TQM dapat dipahami sebagai suatu strategi manajemen yang mengedepankan pencapaian keberhasilan jangka panjang melalui peningkatan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan. Dalam praktiknya, *Total Quality Management (TQM)* atau manajemen mutu terpadu merupakan pendekatan komprehensif yang diterapkan oleh suatu organisasi guna meningkatkan daya saing secara optimal. Pendekatan ini dilaksanakan melalui perbaikan terus-menerus dan konsistensi dalam berbagai aspek penting organisasi, mencakup kualitas produk, layanan, sumber daya manusia, proses kerja, serta lingkungan operasional dikutip dalam (Falah et al., 2025). *Total Quality Management (TQM)* atau Manajemen Mutu Terpadu merupakan suatu pendekatan sistematis yang bertujuan mengoordinasikan seluruh aktivitas pengembangan dan pemeliharaan kualitas yang dilakukan oleh berbagai unit dalam suatu organisasi. Pendekatan ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi serta kualitas pelayanan secara optimal dan berkelanjutan, dengan tetap memperhatikan aspek ekonomi. Melalui penerapan TQM, produktivitas kerja dapat ditingkatkan secara signifikan, sehingga mampu menghasilkan output yang tidak hanya efektif dari segi biaya, tetapi juga mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi para pelanggan.

Menurut peneliti, *Total Quality Management (TQM)* atau Manajemen Mutu Terpadu merupakan suatu pendekatan sistematis yang bertujuan mengoordinasikan seluruh aktivitas pengembangan dan pemeliharaan kualitas yang dilakukan oleh berbagai unit dalam suatu

organisasi. Pendekatan ini menekankan pentingnya keterlibatan semua pihak dari pimpinan hingga staf paling bawah dalam upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas produk, layanan, dan proses kerja.

3. *Management*

Management adalah proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin, dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah diatur. Sumber daya yang dimaksud adalah semua aset yang dimiliki oleh organisasi, manusia & keterampilan, *know-how*, dan pengalaman, baik itu mesin, bahan mentah, teknologi, citra organisasi, paten, modal finansial, loyalitas karyawan dan pelanggan dikutip dalam (Sonia, 2021).

Menurut peneliti *magement* adalah cara kita mengatur semua hal yang ada dalam organisasi agar bisa berjalan sesuai tujuan. Mulai dari merencanakan apa yang ingin dicapai, menyusun siapa mengerjakan apa, memimpin orang-orang agar semangat dan fokus, sampai mengawasi apakah semuanya sudah sesuai jalurnya.

Dalam proses ini, semua sumber daya yang dimiliki organisasi perlu dimanfaatkan sebaik mungkin. Bukan cuma soal uang atau alat-alat kerja, tapi juga sumber daya manusia seperti keterampilan, pengetahuan, pengalaman, dan bahkan hal-hal tak terlihat seperti nama baik organisasi atau loyalitas dari karyawan dan pelanggan.

4. Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan perpustakaan adalah kegiatan yang memerlukan perencanaan dalam pelaksanaannya. Fungsinya adalah menghubungkan pemustaka dengan bahan pustaka yang mereka inginkan. Untuk menciptakan pelayanan perpustakaan yang baik, diperlukan unsur-unsur pendukung seperti pemustaka, koleksi buku, pustakawan, dana, sarana, dan prasarana. Layanan perpustakaan adalah layanan yang menyediakan informasi dan fasilitas kepada pemustaka sehingga mereka dapat memperoleh informasi yang diperlukan dari berbagai media secara

optimal, menurut Elva Ramah (2018) dikutip dalam (Agustina Kurniyati, 2021).

Menurut pendapat peneliti, pelayanan perpustakaan itu bukan sekadar soal meminjamkan buku, tapi sebuah proses yang benar-benar harus direncanakan dengan baik agar kebutuhan pemustaka bisa terpenuhi. Inti dari layanan ini adalah bagaimana perpustakaan bisa jadi jembatan antara pemustaka dengan informasi atau bahan bacaan yang mereka cari.

Supaya pelayanan ini berjalan maksimal, banyak unsur yang harus saling mendukung. Mulai dari koleksi buku yang lengkap dan relevan, pustakawan yang ramah dan paham kebutuhan pengguna, sampai fasilitas fisik seperti tempat yang nyaman, akses internet, dan teknologi pendukung. Tanpa semua itu, layanan perpustakaan tidak akan bisa optimal.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. *Total Quality Management* (Manajemen Mutu Terpadu)

a. Pengertian Manajemen (*management*)

Manajemen adalah sebuah konsep dasar yang memegang peran penting dalam pengelolaan berbagai bentuk organisasi, baik yang bersifat formal maupun informal. Dalam konteks kehidupan modern yang semakin rumit dan dinamis, kehadiran manajemen menjadi suatu kebutuhan yang tidak terpisahkan dari aktivitas manusia. Hampir seluruh aspek kehidupan, mulai dari sektor ekonomi, pemerintahan, pendidikan, hingga rutinitas individu sehari-hari, sangat dipengaruhi oleh penerapan prinsip-prinsip manajemen. Melalui manajemen, individu maupun organisasi memperoleh panduan dalam merumuskan rencana, mengorganisasi aktivitas, mengarahkan pelaksanaan, serta mengendalikan pemanfaatan sumber daya secara efektif dan efisien, guna mencapai tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya.

Secara umum, manajemen dipahami sebagai suatu rangkaian proses sistematis yang bertujuan untuk mengendalikan serta mengoptimalkan seluruh faktor dan sumber daya yang tersedia, dengan pendekatan yang terstruktur dan terencana guna menyelesaikan pekerjaan atau mencapai sasaran tertentu. Di dalam praktiknya, manajemen melibatkan serangkaian fungsi utama seperti perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*directing*), dan pengawasan (*controlling*). Keempat fungsi ini saling berkaitan dan berperan penting dalam menciptakan koordinasi yang efektif serta efisiensi dalam pelaksanaan setiap aktivitas. Pemahaman mengenai manajemen tidak terbatas pada perusahaan besar atau lembaga pemerintah saja, melainkan juga sangat relevan dan aplikatif pada

organisasi berskala kecil, termasuk institusi pelayanan publik seperti perpustakaan.

Istilah manajemen sendiri berasal dari Bahasa Inggris, yaitu *management* yang memiliki makna sebagai gabungan antara seni dan ilmu dalam mengelola. Sebagai suatu seni, manajemen melibatkan kreativitas, intuisi, dan keterampilan interpersonal untuk menggerakkan orang lain agar dapat bekerja sama dalam mencapai tujuan bersama. Sedangkan sebagai suatu ilmu, manajemen menggunakan pendekatan sistematis dan logis berdasarkan teori-teori yang telah teruji untuk merencanakan serta mengambil keputusan secara rasional. Oleh karena itu, terdapat individu yang memiliki peran dalam merancang serta menjalankan berbagai aktivitas manajemen, yang dikenal dengan sebutan manajer dikutip dalam (Mathar, 2020).

b. Definisi Mutu (*Quality*)

Kualitas merupakan cerminan dari tingkat kesesuaian antara karakteristik suatu produk maupun jasa dengan standar yang telah ditentukan oleh perusahaan, yang disusun berdasarkan kebutuhan, persyaratan, serta ekspektasi konsumen. Aspek ini berfungsi sebagai indikator utama dalam menilai sejauh mana produk atau jasa tersebut mampu memberikan kepuasan kepada pengguna, sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai. Kualitas tidak dapat dinilai hanya dari satu atau dua unsur semata, melainkan merupakan hasil integrasi dari seluruh karakteristik yang dimiliki suatu produk atau layanan, termasuk aspek non-fungsional seperti kemudahan dalam penggunaan, daya tahan, desain kemasan, pelayanan, dan sebagainya. Selain itu, kualitas juga mencerminkan suatu kondisi yang bersifat dinamis dan mencakup berbagai elemen seperti produk, sumber daya manusia, proses kerja, serta lingkungan kerja, yang seluruhnya harus senantiasa ditingkatkan secara berkelanjutan guna memenuhi, bahkan melampaui, ekspektasi konsumen.

Menurut Garvin dikutip dalam (Nabila, 2022). Terdapat delapan dimensi utama yang dapat dijadikan acuan dalam menganalisis karakteristik mutu suatu produk. Dimensi-dimensi tersebut meliputi:

- 1) Kinerja (*performance*), yakni seberapa baik produk menjalankan fungsi utamanya;
- 2) Fitur (*features*), yang mencakup ciri khas, keunikan, serta karakteristik tambahan yang melengkapi fungsi inti;
- 3) Keandalan (*reliability*), yaitu konsistensi kinerja produk dalam jangka waktu tertentu tanpa mengalami kegagalan;
- 4) Kesesuaian (*conformance*), mengacu pada tingkat kesesuaian produk terhadap standar atau spesifikasi yang telah ditetapkan;
- 5) Daya tahan (*durability*), menggambarkan sejauh mana produk mampu bertahan dalam penggunaan normal sebelum memerlukan penggantian atau perbaikan;
- 6) Kemampuan layanan (*serviceability*), yang merujuk pada kemudahan dalam hal perawatan, perbaikan, serta ketersediaan dukungan teknis;
- 7) Estetika (*aesthetic*), berkaitan dengan aspek visual, bentuk, warna, dan kesan artistik yang ditangkap oleh indra pengguna; dan
- 8) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu penilaian konsumen terhadap mutu produk berdasarkan persepsi, pengalaman, atau citra merek, meskipun tidak selalu didasarkan pada bukti teknis yang nyata.

Demi memperjelas pengertian mutu, kita bisa perhatikan uraian berikut:

- 1) Joseph M. Juran

Mutu adalah kesesuaian suatu produk atau jasa terhadap tujuan penggunaannya. Mutu tidak hanya diukur dari penampilan fisik atau spesifikasi teknis, tetapi juga dari kemampuannya dalam memberikan manfaat dan kepuasan kepada pengguna akhir.

2) Philips Crosby

Menurut pandangan Philips Crosby, mutu diartikan sebagai tingkat kesesuaian suatu produk atau layanan terhadap persyaratan atau standar yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan kata lain, sebuah produk dikatakan bermutu apabila berhasil memenuhi spesifikasi yang telah dirancang dan disepakati sejak awal proses produksi.

3) Edward Deming

Edward Deming mengemukakan bahwa mutu mencerminkan sejauh mana suatu produk atau layanan mampu menjawab kebutuhan dan keinginan pasar atau konsumen. Perusahaan yang mampu menghasilkan produk sesuai dengan harapan konsumen akan memiliki daya saing tinggi di pasar. Kepuasan konsumen menjadi indikator utama keberhasilan mutu, karena pelanggan yang puas cenderung menunjukkan loyalitas dengan terus menggunakan produk atau layanan dari perusahaan tersebut, baik dalam bentuk barang maupun jasa.

c. Fungsi Manajemen

Manajemen mencakup seluruh kegiatan yang berlangsung di dalam organisasi dan dilaksanakan pada setiap jenjang struktur organisasi. Ia tidak berdiri sendiri sebagai suatu entitas yang terpisah, melainkan merupakan integrasi dari berbagai aktivitas yang terjadi di lingkungan organisasi. Agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan cara yang paling efisien dan efektif, penerapan prinsip-prinsip manajemen secara menyeluruh menjadi hal yang mutlak. Sehubungan dengan hal tersebut, George R. Terry, dikutip dalam (Fauzi Ardian Saputra et al., 2022). Mengemukakan beberapa fungsi utama dalam manajemen yang menjadi landasan bagi pelaksanaan kegiatan organisasi.

1) Fungsi Perencanaan (*planning*)

Perencanaan merupakan elemen esensial dalam rangkaian fungsi manajemen yang tidak dapat diabaikan. Dalam konteks organisasi maupun komunitas, keberhasilan dalam mencapai tujuan sangat ditentukan oleh adanya koordinasi yang sistematis antar anggota. Proses ini mencakup penetapan visi, misi, serta tujuan strategis yang akan menjadi pedoman utama, disertai dengan perumusan strategi yang tepat guna untuk merealisasikannya. Dengan demikian, seluruh aktivitas organisasi harus berpijak pada rencana yang menyeluruh, mencakup pemanfaatan sumber daya (input) serta pengelolaan proses kerja yang tersedia secara optimal. Perencanaan yang terstruktur akan menjadi landasan kokoh dalam upaya menghasilkan keluaran (output) yang berkualitas dan sesuai dengan harapan. Sebaliknya, ketiadaan perencanaan yang sistematis dapat menimbulkan risiko serius, yaitu terhambatnya pencapaian hasil yang diinginkan, bahkan berpotensi menghasilkan output yang tidak sesuai dengan tujuan awal.

Perencanaan merupakan suatu proses strategis yang bertujuan untuk merumuskan dan menetapkan berbagai aktivitas yang akan dilakukan di waktu mendatang. Dalam ranah manajemen, perencanaan memiliki posisi yang sangat vital, karena mencakup serangkaian tahapan penting, mulai dari pemilihan alternatif tindakan yang paling tepat, penetapan arah kebijakan, perancangan prosedur operasional, hingga penyusunan program kerja secara komprehensif. Seluruh komponen ini dirancang secara terstruktur dan terpadu sebagai langkah strategis untuk mewujudkan tujuan organisasi secara optimal, baik dari segi efektivitas maupun efisiensi pelaksanaannya, menurut Roger A. Kauffman, dikutip dalam jurnal (Arifudin & Sholeha, 2021).

2) Fungsi Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian adalah proses sistematis yang bertujuan untuk menyatukan seluruh potensi dan sumber daya dari berbagai

elemen dalam kelompok atau organisasi guna mewujudkan tujuan bersama yang telah disepakati. Dalam implementasinya, fungsi ini mencakup kegiatan pengelompokan berbagai tugas, pembagian tanggung jawab pekerjaan kepada individu maupun tim, serta penetapan struktur wewenang yang jelas agar setiap bagian dapat bekerja secara terkoordinasi dan efektif dikutip dalam (Putra, 2024).

3) Fungsi Penggerakan (*actuating*)

Menurut George R. Terry, dikutip dalam (Jeka et al., 2024). Penggerakan merupakan tahap pelaksanaan dari proses perencanaan dan pengorganisasian, di mana seluruh elemen dalam suatu sistem atau organisasi berkolaborasi sesuai dengan peran dan tanggung jawab masing-masing guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks fungsi penggerakan, perhatian utama tertuju pada sosok manajer atau pimpinan organisasi, karena merekalah yang memegang peranan sentral dalam memimpin, mengarahkan, membangun komunikasi yang efektif, memotivasi anggota, serta menyediakan berbagai fasilitas dan sumber daya yang dibutuhkan untuk mendukung optimalisasi kinerja organisasi.

4) Fungsi Pengawasan (*controlling*)

Pengawasan merupakan suatu tahapan penting dalam manajemen yang berfungsi untuk memastikan bahwa hasil yang dicapai telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Proses ini melibatkan evaluasi terhadap pelaksanaan kinerja serta, jika diperlukan, pengambilan tindakan korektif guna memastikan bahwa jalannya kegiatan tetap berada pada koridor yang telah dirancang. Dengan demikian, pengawasan menjadi instrumen vital untuk menjaga konsistensi antara tujuan yang direncanakan dan hasil aktual di lapangan.

Secara lebih spesifik, fungsi pengawasan mencakup kegiatan penilaian terhadap kinerja berdasarkan tolak ukur yang telah ditentukan sebelumnya. Dari hasil evaluasi tersebut, manajer atau

pihak terkait dapat menentukan perlunya dilakukan modifikasi atau perbaikan agar pelaksanaan tugas lebih optimal. Dalam konteks ini, pengendalian (*controlling*) menjadi bagian integral dari pengawasan, yakni sebagai proses yang memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan selaras dengan standar kinerja yang telah ditetapkan, serta mengarahkan perubahan jika terjadi deviasi atau penyimpangan.

Lebih jauh, pengendalian tidak dapat dipisahkan dari tahapan-tahapan manajerial lainnya, seperti perencanaan, pengorganisasian, dan penggerakan. Pada tahap ini, pengawasan berfungsi untuk menilai sejauh mana keseluruhan aktivitas organisasi mampu memberikan hasil yang tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga bernilai dan berdampak nyata. Dalam praktiknya, pelaksanaan pengawasan dapat dilakukan dengan mengacu pada dua hal utama. Pertama, melalui penetapan seperangkat kriteria atau standar yang telah ditentukan sebelumnya sebagai dasar pengukuran kinerja. Kedua, dengan penerapan sistem yang mampu mengidentifikasi kesalahan atau penyimpangan secara jelas, sehingga tindakan korektif dapat segera diambil untuk mencegah terjadinya kerugian yang lebih besar.

d. Pengertian Total Quality Management (TQM)

Istilah *Total Quality Management* (TQM) atau manajemen mutu terpadu mulai dikenal di Indonesia sebagai respons atas munculnya krisis produktivitas yang melanda sektor industri global, khususnya pada tahun 1970-an hingga 1980-an. Krisis ini secara signifikan mempengaruhi negara-negara maju seperti Jepang dan Amerika Serikat. Pada periode tersebut, pasar di Amerika dan Kanada dibanjiri oleh produk-produk manufaktur asal Jepang yang dikenal memiliki kualitas tinggi dan harga yang bersaing. Sementara itu, Amerika Utara justru tengah mengalami masa sulit yang ditandai oleh tingginya tingkat inflasi dan meningkatnya angka pengangguran, kondisi yang kemudian diidentifikasi sebagai krisis produktivitas. Sebagai upaya untuk keluar

dari situasi tersebut, banyak pihak menyarankan peningkatan produktivitas sebagai solusi utama. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa permasalahan tersebut jauh lebih kompleks dari sekadar meningkatkan volume produksi. Hal ini disebabkan oleh banyaknya variabel yang mempengaruhi produktivitas, yang secara umum merupakan hasil dari interaksi antara berbagai jenis input dan output dalam suatu proses produksi. Maka dari itu, lahirlah pendekatan *Total Quality Management* sebagai upaya menyeluruh untuk memperbaiki mutu secara sistematis dan berkelanjutan, menurut Zanqar dikutip dalam jurnal (Baihaqi & Yasin, 2024).

Total Quality Management merupakan gabungan dari tiga kata, yakni “total” yang mencerminkan keseluruhan atau keterpaduan, “quality” yang merujuk pada mutu, serta “management” yang dalam konteks Bahasa Indonesia diartikan sebagai pengelolaan. Secara umum, manajemen dapat diartikan sebagai serangkaian proses yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, penyusunan sumber daya manusia, serta pengendalian terhadap seluruh aktivitas yang berlangsung dalam suatu organisasi.

Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*) merupakan suatu pendekatan manajerial dalam bidang pendidikan yang berakar dari prinsip-prinsip manajemen industri. Konsep ini dinilai relevan untuk diterapkan dalam lingkup perpustakaan, mengingat tuntutan akan peningkatan kualitas layanan yang berkelanjutan. TQM menitikberatkan pada prinsip manajemen yang menyeluruh, di mana fokus utama diarahkan sepenuhnya pada pencapaian mutu terbaik. Di dalamnya terkandung pula komitmen terhadap upaya perbaikan secara terus-menerus sebagai strategi utama untuk mengoptimalkan kualitas secara menyeluruh.

Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*) mencerminkan suatu pola sikap dan perilaku yang berfokus pada pelaksanaan tugas serta kolaborasi tim yang solid. Penerapan TQM

menuntut adanya komitmen menyeluruh dari pihak manajemen sebagai penggerak utama organisasi. Komitmen tersebut harus mampu dijadikan landasan bersama dan disosialisasikan secara menyeluruh kepada seluruh karyawan di berbagai jenjang dan unit kerja dalam organisasi. Pada hakikatnya, TQM tidak hanya sekadar program kerja jangka pendek, melainkan merupakan suatu budaya organisasi yang harus dibentuk secara konsisten, dijaga keberlangsungannya, serta terus-menerus dikembangkan oleh setiap individu yang terlibat di dalamnya.

e. Prinsip dan Unsur Total Quality Management

Berdasarkan pendapat Hensler dan Brunell yang dikutip dalam (Baihaqi & Yasin, 2024). *Total Quality Management* (TQM) didasarkan pada empat prinsip fundamental yang menjadi pilar utama dalam penerapannya, yaitu:

1) Kepuasan Pelanggan

Kualitas tidak lagi hanya didefinisikan sebagai kesesuaian dengan spesifikasi tertentu, melainkan ditentukan oleh kebutuhan dan harapan pelanggan. Pelanggan tersebut mencakup pelanggan internal dan eksternal. Pemenuhan kebutuhan pelanggan harus dirancang secara menyeluruh, mencakup berbagai aspek seperti harga yang kompetitif dan ketepatan waktu dalam pelayanan. Kualitas yang dihasilkan oleh suatu organisasi merupakan nilai yang diberikan kepada pelanggan dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup mereka. Semakin besar nilai yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan yang dapat dicapai.

2) Respek Terhadap Semua Orang

Setiap pegawai diperlakukan sebagai pribadi yang memiliki potensi, bakat, serta kreativitas yang khas. Oleh sebab itu, karyawan diposisikan sebagai aset terpenting dalam suatu organisasi. Dengan pandangan ini, setiap individu dalam lingkungan kerja harus dihargai

secara layak serta diberikan ruang untuk terlibat aktif dalam proses pengambilan keputusan organisasi.

3) Manajemen Berdasarkan Fakta

Setiap pengambilan keputusan senantiasa didasarkan pada data yang obyektif, bukan semata-mata mengikuti intuisi atau perasaan. Dalam konteks ini, terdapat dua konsep utama yang saling berkaitan. Pertama, adanya prinsip bahwa proses perbaikan tidak bisa diterapkan secara menyeluruh pada semua aspek secara bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang dimiliki. Kedua, perhatian terhadap adanya variasi atau ketidakkonsistenan dalam kinerja individu yang menjadi bagian tak terpisahkan dari proses tersebut.

4) Perbaikan Berkesinambungan

Setiap organisasi dituntut untuk menjalankan serangkaian proses secara terstruktur guna mewujudkan perbaikan yang berkelanjutan. Proses ini mencakup tahapan yang dimulai dari perencanaan, pelaksanaan dari rencana yang telah disusun, evaluasi terhadap hasil pelaksanaan tersebut, hingga pengambilan tindakan korektif berdasarkan temuan yang diperoleh.

Menurut Geotsch dan David dikutip dalam (Noraini, 2021). Perbaikan yang dilakukan secara terus-menerus mencerminkan suatu keadaan di mana seluruh kebutuhan konsumen dapat dipenuhi secara optimal. Dalam konteks *Total Quality Management* (TQM), unsur ini menjadi elemen pembeda utama dibandingkan dengan pendekatan manajerial lainnya dalam mengelola organisasi atau usaha. Komponen ini mencakup sepuluh unsur pokok yang menjadi landasan penerapannya, yaitu:

a) Fokus Pada Pelanggan

Dalam *Total Quality Management* baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan pengendali. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan

kepada mereka. Sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses dan lingkungan yang berhubungan dengan produk dan jasa.

b) Obsesi Terhadap Kualitas

Dalam suatu organisasi, penentu utama terhadap kualitas pada akhirnya adalah pelanggan, baik yang berasal dari dalam (internal) maupun dari luar (eksternal). Oleh karena itu, standar kualitas yang telah ditetapkan harus menjadi pusat perhatian organisasi, yang mendorong mereka untuk berkomitmen dalam memenuhi bahkan melampaui harapan tersebut. Implikasinya, setiap individu di semua tingkatan jabatan diharapkan untuk melaksanakan tugasnya dengan berpijak pada satu pertanyaan mendasar: "Bagaimana kita dapat menyempurnakan cara kerja ini agar lebih baik dari sebelumnya?"

c) Pendekatan Ilmiah

Pendekatan berbasis ilmiah memegang peranan penting dalam penerapan *Total Quality Management*, khususnya dalam merancang sistem kerja serta dalam proses pengambilan keputusan dan penyelesaian masalah. Oleh karena itu, data menjadi elemen krusial yang digunakan untuk menyusun estimasi awal, memantau kinerja, serta mengarahkan upaya perbaikan secara berkelanjutan.

d) Komitmen Jangka Panjang

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan baru dalam menjalankan aktivitas bisnis yang menuntut adanya transformasi dalam budaya organisasi. Dengan demikian, perubahan budaya perusahaan menjadi suatu kebutuhan yang tidak dapat dihindarkan. Dalam konteks ini, komitmen jangka panjang memegang peran krusial untuk mendukung proses perubahan tersebut, sehingga implementasi TQM dapat berlangsung secara efektif dan berkelanjutan.

e) Kerjasama Tim (*Team Work*)

Dalam pendekatan manajerial tradisional, sering kali diterapkan sistem yang justru mendorong adanya kompetisi antar departemen di dalam suatu organisasi. Strategi semacam ini dianggap mampu meningkatkan daya saing internal. Namun, kenyataannya, persaingan tersebut kerap kali hanya menguras energi yang seharusnya dapat difokuskan untuk aktivitas yang lebih produktif, seperti peningkatan mutu layanan atau produk. Alih-alih memperkuat organisasi secara keseluruhan, kompetisi internal semacam ini justru berpotensi menghambat tercapainya tujuan bersama dalam peningkatan kualitas.

f) Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan

Produk maupun jasa tidak pernah dihasilkan secara terpisah dari proses dan sistem yang melandasinya. Oleh karena itu, sistem yang mendasari seluruh proses produksi dan pelayanan perlu dikaji dan ditingkatkan secara konsisten dan berkelanjutan. Melalui upaya perbaikan sistem yang terus-menerus, kualitas hasil akhir pun dapat ditingkatkan secara signifikan, sehingga organisasi mampu memberikan kinerja yang lebih optimal dan memenuhi tuntutan pelanggan maupun standar mutu yang berlaku.

g) Kebebasan yang Terkendali

Dalam pendekatan *Total Quality Management* (TQM), partisipasi aktif serta pemberdayaan karyawan dalam proses pengambilan keputusan dan penyelesaian masalah memegang peranan yang sangat krusial. Keterlibatan ini diyakini mampu menumbuhkan rasa memiliki yang lebih kuat, sekaligus memperkuat tanggung jawab individu terhadap keputusan yang dihasilkan. Namun demikian, perlu disadari bahwa kebebasan yang muncul dari proses ini sesungguhnya bukan tanpa batas,

melainkan merupakan hasil dari suatu mekanisme pengendalian yang dirancang secara sistematis dan diterapkan secara efektif.

h) Kesatuan Tujuan

Untuk menerapkan *Total Quality Management* (TQM) secara efektif, organisasi perlu memiliki keselarasan dalam hal tujuan. Hal ini penting agar setiap aktivitas yang dilakukan dapat difokuskan pada pencapaian sasaran yang seragam. Namun demikian, keselarasan tujuan tersebut bukan berarti harus selalu tercapai kesepakatan penuh antara manajemen dan karyawan dalam semua aspek, seperti halnya mengenai sistem pemahaman maupun kondisi kerja.

i) Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

Agar dapat meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik, rencana yang baik, atau perbaikan yang lebih efektif, karena juga mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak-pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja serta meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.

f. Tujuan Total Quality Management

Tujuan utama dari penerapan *Total Quality Management* (TQM) adalah untuk menghasilkan produk atau layanan yang berkualitas tinggi serta mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan yang berkelanjutan kepada pelanggan. Kepuasan berkelanjutan ini diharapkan akan mendorong terjadinya pembelian secara terus-menerus, yang pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas produsen dan memungkinkan tercapainya skala ekonomi melalui efisiensi biaya produksi.

Konsekuensi dari hal tersebut adalah bahwa TQM harus disertai dengan adanya visi yang jelas, misi yang terarah, serta kapabilitas untuk tidak hanya mengembangkan pasar yang telah ada, tetapi juga untuk

memproyeksikan dan merespons kebutuhan pasar di masa depan, bahkan terhadap jenis produk atau layanan yang saat ini belum dikenal atau belum ada di pasaran. Kemampuan manajerial dan kreativitas dalam menciptakan serta memelihara permintaan terhadap kebutuhan baru inilah yang akan menjadi faktor penentu keberlangsungan organisasi, sekaligus menempatkannya sebagai pemimpin pasar di sektor tersebut.

Namun, membudayakan prinsip-prinsip TQM dalam suatu organisasi bukanlah proses yang sederhana. Tantangan utamanya terletak pada keberagaman latar belakang para anggotanya, baik dari segi pendidikan, pengalaman kerja, budaya, hingga sistem nilai yang dianut. Oleh karena itu, peran *Chief Executive Officer* (CEO) dan manajemen puncak sangat krusial, karena merekalah yang menetapkan arah strategis perusahaan, menentukan jenis produk atau jasa yang akan dihasilkan, serta memilih segmen pasar yang akan dilayani oleh organisasi.

g. Elemen-elemen dalam *Total Quality Management*

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) mensyaratkan adanya sejumlah elemen penting yang saling mendukung demi tercapainya tujuan organisasi yang berkualitas. Di antara elemen-elemen tersebut mencakup pembentukan organisasi yang berorientasi pada mutu, penguatan kolaborasi dalam bentuk kerja tim yang efektif, serta kepemimpinan yang mampu mengarahkan dan menginspirasi seluruh komponen organisasi secara tepat. Adapun uraian mengenai masing-masing elemen tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1) Organisasi yang berkualitas

Organisasi bukan hanya sekedar kumpulan individu yang menjalankan program untuk mencapai tujuan bersama. Lebih dari itu, organisasi berfungsi sebagai satu-kesatuan yang terorganisasi secara sistematis untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan atau pemangku kepentingan. Keberhasilan suatu

organisasi tidak hanya diukur dari tercapainya tujuan, tetapi juga dari kemampuan dalam menciptakan nilai tambah dan kepuasan kepada pelanggan. Mutu sebuah organisasi lembaga bisa diketahui dengan bermacam indikator, sebagai berikut :

a) Struktur yang profesional

Struktur kerja dalam organisasi berskala besar memegang peranan penting karena di dalamnya telah diatur secara rinci mengenai pembagian tugas, kewenangan, dan hak masing-masing bagian organisasi. Struktur yang profesional lebih menitikberatkan pada aspek fungsional dibandingkan sekadar mengikuti pola hierarki yang sering kali bersifat kaku. Dalam struktur semacam ini, setiap bagian memiliki kecenderungan untuk saling bekerja sama tanpa harus selalu menunggu instruksi dari pihak atasan sesuai jalur komando formal. Pendekatan yang berfokus pada fungsi ini justru memberikan kemudahan dalam menjalankan berbagai kegiatan organisasi secara lebih efisien dan fleksibel.

b) Pentingnya kolaborasi tim

Upaya individu saja tidak memadai untuk menghasilkan produk yang berkualitas tinggi. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa kerja sama tim yang solid mampu mendorong peningkatan produktivitas secara substansial. Dalam dinamika kerja tim, setiap anggota memiliki kesempatan untuk saling mendukung, melengkapi kekurangan satu sama lain, serta berbagi keterampilan guna menyelesaikan tugas secara kolektif. Melalui kolaborasi semacam ini, tim dapat menghadapi berbagai tantangan secara lebih efisien, sekaligus mengoptimalkan potensi dan kompetensi yang dimiliki oleh masing-masing anggota.

c) Pemahaman terhadap visi, misi dan tujuan

Dalam suatu organisasi, keberadaan struktur yang menyatu dan saling mendukung memegang peranan krusial dalam

menjamin keberlangsungan organisasi secara keseluruhan. Struktur ini menjadi landasan terbentuknya kolaborasi yang harmonis di antara seluruh anggota, sehingga memungkinkan mereka untuk melaksanakan berbagai kegiatan secara terkoordinasi dan terarah. Melalui keselarasan tersebut, visi dan misi organisasi dapat diwujudkan dalam bentuk program-program yang konsisten dengan arah dan sasaran strategis yang telah ditetapkan. Dengan demikian, setiap tindakan dan aktivitas yang dijalankan senantiasa berada dalam kerangka pencapaian tujuan organisasi secara optimal, baik dari segi efektivitas maupun efisiensi.

d) Satuan Komando

Fokus pada program yang dijalankan memerlukan kesatuan komando di setiap tingkatan manajemen, mulai dari manajemen bawah, menengah, hingga atas. Kesatuan komando ini bertujuan untuk menciptakan koordinasi yang terintegrasi di seluruh organisasi, sehingga setiap individu dan tim dapat bekerja secara selaras. Dengan pendekatan ini, terbentuklah sistem kerja yang tidak hanya efisien tetapi juga memberikan perlindungan terhadap ketidaksesuaian atau konflik dalam pelaksanaan tugas. Kesatuan komando ini menjadi fondasi penting dalam mendukung tercapainya tujuan organisasi secara optimal.

e) Evaluasi Kerja

Penilaian kinerja organisasi secara objektif memegang peranan krusial dalam mengungkap berbagai kelemahan serta pencapaian yang telah diraih. Melalui pemahaman mendalam terhadap setiap kekurangan, organisasi memiliki dasar yang kuat untuk merumuskan strategi perbaikan yang efektif dan terarah. Di sisi lain, keberhasilan yang telah dicapai sepatutnya tidak hanya dijaga, tetapi juga dioptimalkan guna mendorong kemajuan berkelanjutan. Namun, jika evaluasi ini tidak dilakukan secara

tepat waktu atau terhambat oleh keputusan yang tidak strategis, perjalanan organisasi dapat terganggu. Oleh karena itu, penting untuk menjadwalkan evaluasi secara berkala dan memastikan tindak lanjut yang konsisten agar organisasi tetap berjalan sesuai dengan visi dan misinya.

2) Kepemimpinan yang sesuai

Keberhasilan kepemimpinan seseorang pada dasarnya dapat diukur dari sejauh mana ia mampu menciptakan efektivitas kerja sama dalam organisasi yang dipimpinnya serta dari kontribusi nyata seluruh komponen yang terlibat di dalamnya. Menurut Lumbatoruan dan Lasa, seorang pemimpin dapat dikatakan berhasil apabila ia memiliki sejumlah karakteristik penting, antara lain:

- a) Mampu membangkitkan motivasi bawahannya untuk bekerja sama secara harmonis;
- b) Memiliki kemampuan dalam mengendalikan berbagai situasi yang terjadi di lingkungan kerja;
- c) Menunjukkan sikap bertanggung jawab terhadap tugas dan kewenangannya;
- d) Bersedia menanggung segala bentuk tanggung jawab atas tindakan yang diambil;
- e) Bersedia menanggung segala bentuk tanggung jawab atas tindakan yang diambil;
- f) Mampu menanamkan rasa percaya diri dan kebanggaan kepada para bawahannya terhadap pekerjaan yang mereka lakukan.

3) Kerjasama Tim

Kerjasama tim merupakan keterampilan untuk berkolaborasi secara harmonis dengan individu lain guna mewujudkan tujuan yang telah disepakati bersama. Dalam struktur sebuah tim, setiap anggota mengemban peran serta tanggung jawab tertentu yang saling melengkapi. Meskipun tugas dibagi, seluruh anggota tetap bekerja dalam satu kesatuan yang selaras demi mencapai hasil terbaik.

Esensi dari kerja sama tim mencakup kemampuan berkomunikasi secara efektif, menjalin kolaborasi yang konstruktif, menumbuhkan rasa saling menghargai, serta memberikan dukungan antar sesama anggota secara konsisten dikutip dalam (Geograf, 2024).

h. Manfaat *Total Quality Management*

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) memberikan beragam keuntungan yang signifikan, baik bagi pelanggan, perusahaan, maupun bagi seluruh elemen internal seperti staf dan karyawan. Keunggulan-keunggulan tersebut lahir dari sistem kerja TQM yang mengedepankan prinsip perbaikan secara terus-menerus (*continuous improvement*), yang pada gilirannya mampu meminimalisir pemborosan sekaligus meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Total Quality Management memiliki nilai strategis yang tinggi dalam konteks pelayanan terhadap pelanggan, kinerja institusi, serta efektivitas organisasi secara menyeluruh. Khusus bagi pelanggan, implementasi TQM memberikan sejumlah manfaat utama, antara lain:

- 1) Produk dan layanan yang diterima pelanggan cenderung mengalami sedikit gangguan atau bahkan bebas dari masalah.
- 2) Terdapat peningkatan dalam hal kepedulian terhadap pelanggan, di mana perhatian yang diberikan kepada mereka menjadi lebih intensif dan terfokus.
- 3) Tingkat kepuasan pelanggan menjadi lebih terjamin karena kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi yang ada.

Berikutnya, manfaat TQM bagi organisasi yaitu:

- 1) Terdapat perubahan kualitas produk serta pelayanan
- 2) Staf lebih termotivasi
- 3) Produktivitas meningkat
- 4) Biaya turun
- 5) Jumlah produk yang mengalami cacat mengalami penurunan signifikan

- 6) Setiap permasalahan yang muncul dapat ditangani secara cepat dan efisien.

2. Kualitas Pelayanan di Perpustakaan

a. Kualitas Pelayanan

Secara garis besar, kualitas dapat diartikan sebagai sifat atau ciri khas dari suatu produk, baik berupa barang maupun jasa, yang dinilai berdasarkan perspektif pengguna. Penilaian terhadap kualitas ini biasanya diperoleh melalui mekanisme evaluasi proses yang sistematis serta upaya peningkatan yang dilakukan secara berkesinambungan. Berbagai pandangan umum mengenai definisi kualitas mencakup beberapa aspek penting, antara lain:

- 1) Tingkat kesesuaian suatu produk dengan standar atau spesifikasi yang telah ditetapkan,
- 2) Kemampuan produk tersebut untuk memenuhi kebutuhan dan tujuan pengguna,
- 3) Komitmen terhadap proses penyempurnaan yang terus-menerus,
- 4) Jaminan bahwa produk bebas dari cacat atau kerusakan,
- 5) Pelaksanaan tugas atau proses secara benar sejak tahap awal, serta
- 6) Sejauh mana produk mampu memberikan kepuasan atau kebahagiaan kepada penggunanya.

Kualitas pelayanan dinilai baik apabila layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Apabila layanan tersebut mampu melampaui harapan, maka dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang ideal. Namun, jika pelayanan yang diterima berada di bawah standar harapan, maka hal tersebut mencerminkan kualitas pelayanan yang kurang memuaskan. Dengan demikian, mutu pelayanan sangat bergantung pada sejauh mana penyedia jasa mampu secara konsisten memenuhi, atau bahkan melebihi, harapan yang dimiliki oleh pelanggan.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu instansi atau perusahaan. Kualitas tersebut menjadi pembeda antara satu perusahaan dengan yang lainnya. Selain itu, kualitas juga berperan sebagai faktor utama dalam memenangkan persaingan di dunia usaha sebagaimana yang dikutip dalam (Noraini, 2021).

Kualitas pelayanan menunjukkan seberapa baik layanan yang diberikan mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Ini mencakup berbagai aspek seperti keandalan, responsivitas terhadap kebutuhan pelanggan, kepastian, empati, dan bukti fisik dari layanan itu sendiri. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, loyalitas, dan reputasi bisnis.

Adapun dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut;

- 1) Keandalan, merujuk pada sejauh mana suatu perusahaan mampu melaksanakan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan, secara konsisten, tepat waktu, dan dapat diandalkan. Konsep ini mencerminkan kredibilitas perusahaan dalam memenuhi komitmen kepada pelanggan dengan memberikan layanan yang akurat serta tepat sasaran, sebagaimana yang telah disepakati sebelumnya.
- 2) Bukti fisik, mencerminkan bentuk konkret dari perhatian serta kepedulian yang diberikan oleh penyedia layanan kepada para konsumennya. Secara sederhana, hal ini mencakup tampilan fasilitas fisik, perlengkapan, tenaga kerja, serta media komunikasi yang digunakan. Oleh karena itu, bukti fisik menjadi representasi konkret dari eksistensi suatu perusahaan di mata publik dikutip dalam (Gea & Mendrofa, 2022).
- 3) Daya Tanggap, merupakan kebijakan yang bertujuan untuk membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan disertai informasi yang jelas. Hal ini mencerminkan

komitmen perusahaan dalam merespons kebutuhan pelanggan serta upaya untuk meningkatkan mutu layanan yang diberikan.

- 4) Jaminan, Jaminan (*assurance*) mencakup pemahaman yang tepat terhadap produk, sikap sopan karyawan dalam melayani, keterampilan dalam menyampaikan informasi, serta kemampuan dalam memberikan pelayanan secara profesional. Selain itu, jaminan juga mencerminkan kapasitas perusahaan dalam membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan.
- 5) Empati, merupakan kemampuan perusahaan, khususnya yang dilakukan oleh karyawan, dalam memberikan perhatian secara personal kepada setiap nasabah, termasuk kepekaan terhadap kebutuhan mereka. Dimensi ini mencakup beberapa komponen, seperti akses, yaitu kemudahan dalam memanfaatkan layanan yang disediakan perusahaan, komunikasi, yaitu kemampuan menyampaikan informasi kepada konsumen maupun menerima masukan dari mereka, serta pemahaman, yaitu upaya untuk mengenali dan mengerti kebutuhan serta keinginan pelanggan secara mendalam.

3. Penerapan *Total Quality Management* Di Perpustakaan

Dalam rangka memenuhi tuntutan informasi masyarakat yang semakin dinamis, diperlukan layanan informasi yang bersifat fleksibel serta mudah dijangkau. Salah satu bentuk layanan tersebut adalah perpustakaan, yang idealnya terletak dekat dengan lingkungan tempat tinggal masyarakat. Peran perpustakaan sangat vital sebagai penyedia dan penyalur informasi bagi komunitas sekitarnya. Lebih dari sekadar tempat menyimpan buku, perpustakaan merupakan pusat informasi, pendidikan, penelitian, pelestarian budaya, serta konservasi kekayaan intelektual bangsa. Selain itu, perpustakaan juga dapat menjadi destinasi rekreasi yang edukatif, terjangkau, dan memiliki nilai manfaat yang tinggi bagi pengunjungnya.

Perpustakaan berperan sebagai institusi pendidikan nonformal yang memberikan kontribusi penting bagi masyarakat. Salah satu fungsi utamanya adalah mengumpulkan serta melestarikan berbagai koleksi bahan pustaka agar tetap terjaga dalam kondisi optimal. Selain itu, perpustakaan turut berperan dalam melindungi dan merawat hasil karya intelektual umat manusia yang memiliki nilai tinggi. Tidak hanya sebagai penjaga warisan intelektual, perpustakaan juga mencerminkan tingkat perkembangan suatu masyarakat, yang dapat dilihat dari intensitas kunjungan serta pemanfaatan layanan informasi yang tersedia. Lebih lanjut, perpustakaan memainkan peran strategis dalam menumbuhkan dan mengembangkan minat baca, kebiasaan membaca, hingga budaya literasi masyarakat melalui penyediaan koleksi bahan pustaka yang relevan dengan preferensi serta kebutuhan pengguna, menurut Tunardi (2018), dikutip dalam (Endarti, 2022).

Untuk membangun struktur strategi yang terarah dalam mendukung visi, misi, serta tujuan sebuah perpustakaan, diperlukan suatu proses perencanaan strategis yang matang. Kotler mengemukakan bahwa perencanaan strategi merupakan suatu aktivitas yang bertujuan untuk merumuskan sekaligus mempertahankan strategi yang selaras dengan sasaran, kapabilitas organisasi, serta dinamika peluang yang terus berubah. Proses ini mencakup formulasi visi dan misi organisasi secara akurat, penetapan sasaran yang jelas, penyusunan portofolio bisnis yang strategis, serta sinkronisasi berbagai strategi di tingkat fungsional agar selaras dengan arah kebijakan utama organisasi.

Pendapat yang disampaikan oleh Juran, yang kerap dijuluki sebagai Bapak Trilogy Juran, menyoroti sejumlah elemen penting yang perlu menjadi perhatian dalam penerapan *Total Quality Management* (TQM) di lingkungan perpustakaan. Adapun beberapa aspek krusial tersebut mencakup:

a. Perencanaan Kualitas (*Quality Planning*)

Perencanaan kualitas dalam konteks pengembangan layanan memainkan peranan yang sangat krusial dalam upaya memenuhi ekspektasi serta kebutuhan pengguna. Agar tujuan ini tercapai secara efektif, diperlukan serangkaian tahapan yang tersusun secara sistematis, yaitu:

- 1) Melakukan identifikasi serta penetapan terhadap siapa saja yang menjadi pelanggan atau pengguna layanan,
- 2) Merancang bentuk layanan yang dirancang secara spesifik agar sesuai dengan keinginan dan kebutuhan dari pihak pelanggan,
- 3) Menjabarkan seluruh proses pelayanan ke dalam tahapan-tahapan operasional yang jelas dan terstruktur.

b. Pengendalian Mutu (*Quality Control*)

Dalam pengelolaan sebuah perpustakaan, pengendalian mutu mencakup sejumlah tahapan krusial yang tidak dapat diabaikan, antara lain:

- 1) Mengukur kinerja saat ini,
- 2) Melakukan analisis antara target dan kinerja actual,
- 3) Mengambil tindakan korektif atas penyimpangan.

c. Perbaikan Mutu (*Quality Improvement*)

Merupakan suatu aktivitas yang bertujuan untuk menjaga keberlangsungan pencapaian mutu dengan mempertahankan mekanisme yang telah terbukti efektif. Upaya ini dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan guna memastikan standar kualitas tetap terpenuhi dari waktu ke waktu. Dalam pelaksanaannya, terdapat sejumlah langkah strategis yang dapat diterapkan, antara lain sebagai berikut:

- 1) Untuk mewujudkan layanan serta kinerja perpustakaan yang unggul, orientasi utama harus diarahkan pada pemenuhan kebutuhan serta kepuasan pengguna. Dalam konteks layanan perpustakaan dan informasi, pengguna secara umum diklasifikasikan ke dalam dua kelompok utama, yakni pengguna internal dan eksternal.

Perpustakaan umum, pengguna internal tidak terbatas pada masyarakat semata, melainkan mencakup pula pihak-pihak seperti penerbit, toko buku, distributor, penyedia basis data, dan vendor. Sementara itu, pengguna eksternal meliputi institusi atau individu dari luar, seperti organisasi, perusahaan, perguruan tinggi lain, hingga perorangan yang memerlukan layanan informasi tertentu. Oleh karena itu, jenis layanan yang ditawarkan harus disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan spesifik dari masing-masing kelompok pengguna. Contoh bentuk layanan yang dapat dikembangkan mencakup penyediaan artikel ilmiah, layanan pengiriman buku pinjaman, dan berbagai jasa informasi lainnya. Idealnya, pengembangan setiap layanan tersebut didasarkan pada hasil riset atau survei yang mendalam agar benar-benar relevan dengan kebutuhan pengguna.

- 2) Langkah penting dalam peningkatan mutu layanan perpustakaan adalah mengidentifikasi bagian-bagian yang menunjukkan kelemahan atau ketidak efisienan, kemudian menetapkan proyek-proyek perbaikan yang sesuai. Area yang umumnya menjadi fokus perbaikan mencakup unit teknis pengolahan bahan pustaka, bagian sirkulasi, layanan referensi, sistem pengindeksan, bidang hubungan masyarakat, serta sektor teknologi informasi. Dengan pendekatan sistematis ini, perbaikan dilakukan secara terarah dan berkelanjutan guna menjamin peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh.
- 3) Dalam proses peningkatan mutu, diagnosa sebab-akibat memegang peranan penting. Hal ini mencakup upaya untuk mengidentifikasi kesalahan atau masalah yang terjadi, menelusuri akar penyebab utama, merumuskan solusi yang tepat, serta menerapkan langkah-langkah pengendalian yang efektif. Kepala perpustakaan memiliki tanggung jawab strategis untuk bersikap lebih intensif dan proaktif dalam merespons setiap dinamika yang terjadi di lingkungan

perpustakaan, termasuk dalam mendeteksi potensi masalah dan mengupayakan penyelesaiannya secara cepat dan tepat sasaran.

- 4) Pembentukan tim kerja (*team work*) merupakan salah satu strategi yang esensial, baik untuk pelaksanaan tugas rutin maupun dalam menyelesaikan permasalahan yang muncul di lingkungan kerja. Tim ini dibentuk sebagai unit fungsional yang memiliki tanggung jawab kolektif dalam menjalankan tugas dan mencapai target yang telah ditetapkan. Dalam pelaksanaannya, setiap anggota tim memegang peran penting dan bertanggung jawab secara penuh terhadap penyelesaian tugas-tugas yang dibebankan, sehingga proses kerja dapat berlangsung lebih efektif, terarah, dan kolaboratif.

Keberhasilan dalam mengimplementasikan *Total Quality Management* (TQM) sesungguhnya sangat bergantung pada penerapan langkah-langkah yang sistematis, berurutan, dan dijalankan dengan kedisiplinan tinggi. Beberapa tahapan penting yang perlu diperhatikan meliputi:

- 1) Menanamkan suatu filosofi mutu yang menjadi dasar dalam setiap aspek operasional;
- 2) Kepemimpinan manajemen harus mampu membimbing secara konsisten dan menunjukkan keteladanan dalam menjalankan prinsip-prinsip kualitas;
- 3) Apabila dibutuhkan perubahan atau penyesuaian terhadap sistem yang telah ada, maka perubahan tersebut harus diarahkan secara konstruktif demi tercapainya tujuan TQM;
- 4) Seluruh karyawan perlu mendapatkan pendidikan dan pelatihan yang memadai, sekaligus diberdayakan agar dapat berperan aktif dalam proses peningkatan kualitas secara berkelanjutan.

B. Penelitian Yang Relevan

Dalam penelitian ini yang berjudul “Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan di

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar”, terdapat beberapa referensi atau bahan rujukan yang relevan dengan fokus penelitian ini. Adapun referensi yang peneliti anggap cocok dengan penelitian ini sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Sri Nanda Piga Putri (2021), tentang “Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan di Mas Darul ’Ulum Banda Aceh. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) perencanaan TQM dilakukan dengan penetapan tujuan layanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna serta pengadaan fasilitas pendukung; (2) implementasi dilakukan melalui pembenahan layanan fisik dan digital serta pelibatan tenaga kependidikan yang berkompeten; dan (3) evaluasi menunjukkan hasil yang positif, ditandai dengan meningkatnya kepuasan pengguna serta perbaikan layanan yang berkelanjutan. Penerapan TQM terbukti berdampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan perpustakaan.

Rozali Kholid (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Manajemen Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin”, berupaya mengkaji secara komprehensif strategi pelaksanaan TQM pada institusi tersebut. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi strategi implementasi TQM, mengidentifikasi berbagai faktor yang menjadi pendukung maupun penghambat dalam proses pelaksanaannya, serta menganalisis langkah-langkah perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan mutu layanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, diketahui bahwa strategi implementasi *Total Quality Management* di lembaga tersebut dilakukan melalui penerapan prinsip-prinsip utama sebagaimana dikemukakan dalam teori Hensler dan Brunell, yang mencakup orientasi pada kepuasan pelanggan, penghargaan terhadap setiap individu, pengambilan

keputusan yang berbasis data dan fakta, serta komitmen terhadap perbaikan yang berkelanjutan.

Suci Arindasari (2023), membahas tentang “Implementasi Manajemen Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Animo Pengguna Perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo”. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, mengetahui dan memahami: (1) Perencanaan Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Animo Pengguna Perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo, (2) Pelaksanaan Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Animo Pengguna Perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo, (3) Evaluasi Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Animo Pengguna Perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo. Menggunakan metode penelitian kualitatif studi kasus, serta teknik penumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen kualitas layanan secara konsisten berdampak signifikan terhadap peningkatan minat kunjung siswa. Hal ini sejalan dengan prinsip *Total Quality Management* (TQM), yang menekankan pada kepuasan pelanggan (dalam konteks ini, siswa), perbaikan berkelanjutan, dan keterlibatan seluruh unsur organisasi. Dengan menyediakan layanan yang nyaman, efisien, dan komunikatif, perpustakaan mampu menciptakan lingkungan literasi yang menarik.

Adapun persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian-penelitian terdahulu:

1. Penelitian ini memiliki kesamaan mendasar dengan studi-studi sebelumnya, yakni sama-sama menempatkan *Total Quality Management* (TQM) sebagai fokus utama kajian. Selain itu, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini juga bersifat kualitatif, sebagaimana metode yang diterapkan dalam penelitian-penelitian terdahulu.
2. Sementara itu, perbedaan antara penelitian ini dan penelitian sebelumnya terletak pada lokasi pelaksanaan studi serta jumlah responden yang dilibatkan dalam proses pengumpulan data, serta hasil akhir yang didapat.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan pada penelitian ini, peneliti mengemukakan metodologi penelitian yang sesuai agar bisa menjawab masalah penelitian ini, menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang ditunjukkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok dikutip dalam (Sari et al., 2022). Penelitian kualitatif biasanya digunakan untuk meneliti peristiwa sosial, gejala rohani, dan proses tanda berdasarkan pendekatan nonpositivis. Penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan, dan perilaku orang-orang yang diamati. Melalui penelitian kualitatif, peneliti dapat mengenali subjek dan merasakan pengalaman mereka dalam kehidupan sehari-hari. Dalam penelitian kualitatif, peneliti terlibat dalam situasi fenomena yang diteliti sehingga peneliti diharapkan selalu memusatkan perhatiannya pada kenyataan atau kejadian dalam konteks yang diteliti.

B. Tempat Dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar, Jl. Sultan Alam Babagarsyah No.88, Baringin Kec. Lima Kaum, Kabupaten Tanah Datar, Sumatera Barat 27211.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dimulai dari bulan September 2024 s/d Maret 2025 dengan perencanaan seperti berikut:

Tabel 3. 1
Waktu Penelitian

Uraian	Tahun 2024 - 2025											
	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	
Pengajuan Judul												
Bimbingan proposal												
Seminar Proposal												
Penelitian												
Bimbingan Skripsi												
Seminar Hasil Munaqasah												

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat-alat apa saja yang akan digunakan untuk mengumpulkan data di lapangan. Pada penelitian kualitatif, kehadiran peneliti sangat penting. Penelitian kualitatif memiliki instrumen berupa peneliti sendiri. Berbeda dengan penelitian kuantitatif intrumennya adalah angket atau kuesioner.

Pada penelitian ini, peneliti langsung turun tangan ke lapangan untuk mengumpulkan data, seperti dengan melakukan wawancara langsung dengan narasumber. Instrumen penting dalam wawancara ialah paduan wawancara, mencakup poin- poin informasi yang wajib dikumpulkan, dan perekam suara yang dipakai untuk merekam wawancara tersebut. Kegunaan paduan wawancara, sebagai alat bantu yang akan mengarahkan peneliti untuk mengontrol kecukupan data yang diinginkan dikutip dalam (Tarmizi, 2023).

D. Sumber Data

1. Data primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama dengan tujuan menjawab permasalahan atau mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Pengumpulan data ini dilakukan melalui interaksi langsung, salah satunya dengan mewawancarai narasumber yang relevan. Setelah proses wawancara selesai, data yang telah dikumpulkan tersebut kemudian dianalisis secara langsung oleh peneliti sesuai dengan objek kajian yang menjadi fokus penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder merujuk pada jenis data yang tidak diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama, melainkan dikumpulkan melalui perantara atau sumber lain. Fungsi utama dari data ini adalah sebagai pelengkap yang bertujuan untuk memperkuat dan mendukung temuan yang diperoleh dari data primer. Sumber data sekunder dapat berasal dari berbagai pihak yang memiliki keterkaitan erat dengan objek atau permasalahan yang sedang diteliti. Selain itu, data sekunder juga bisa berupa dokumen, arsip, atau pedoman yang relevan dan dapat digunakan untuk menegaskan keabsahan penelitian berdasarkan kerangka teori yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dalam proses pengumpulan data melalui wawancara, peneliti menggunakan pendekatan nonprobability sampling dengan menerapkan teknik purposive sampling. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk secara selektif menentukan individu-individu yang dijadikan informan berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap relevan dan sesuai dengan fokus permasalahan dalam penelitian. Dalam konteks studi ini, informan yang terlibat meliputi kepala bidang perpustakaan, pustakawan, serta pemustaka yang memiliki keterlibatan langsung dengan kegiatan dan pelayanan di lingkungan perpustakaan.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan cara atau metode mengumpulkan keterangan maupun data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara teratur terhadap fenomena yang dijadikan sasaran pengamatan. Menurut Margono 2004, dikutip dalam (Nasution et al., 2021). Menyatakan observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi merupakan ungkapan bahasa yang berupa lisan atau tulisan mengenai suatu pengamatan, peninjauan, dan pencatatan sistematis terhadap objek berdasarkan apa yang dilihat, didengar dan dirasakan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menyampaikan pertanyaan secara langsung kepada informan melalui komunikasi lisan. Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*), yaitu suatu proses penggalian informasi yang dilakukan secara intensif dan tatap muka antara peneliti sebagai pewawancara dan narasumber sebagai pihak yang diwawancarai. Fokus utama dari wawancara ini adalah memperoleh pemahaman mendalam terkait upaya peningkatan mutu layanan berdasarkan prinsip-prinsip *Total Quality Management (TQM)*, sekaligus mengidentifikasi berbagai faktor yang mendukung maupun yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan tersebut. Selama proses wawancara, peneliti juga memanfaatkan perangkat pendukung berupa telepon genggam yang berfungsi sebagai alat perekam audio dan video guna memastikan kelengkapan dan keakuratan data yang diperoleh.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui penelusuran berbagai bukti autentik yang relevan dengan permasalahan penelitian. Dalam konteks penelitian kualitatif,

dokumentasi dapat mencakup beragam sumber tertulis seperti dokumen kebijakan, biografi, catatan harian, artikel surat kabar, majalah, maupun makalah ilmiah. Selain sumber tertulis, dokumentasi juga meliputi bentuk non-teks seperti rekaman audio, gambar, dan foto yang memiliki keterkaitan dengan objek kajian dikutip dalam (Patonah et al., 2023).

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan penting dalam penelitian yang melibatkan proses pencarian, pengorganisasian, dan penyusunan data secara sistematis, baik yang diperoleh melalui wawancara, catatan lapangan, maupun berbagai sumber lainnya. Langkah ini bertujuan agar data yang terkumpul dapat lebih mudah dipahami, dianalisis secara mendalam, serta hasil temuannya dapat dipertanggung jawabkan dan dikomunikasikan kepada pihak lain secara jelas dan logis.

Dalam proses ini, peneliti berusaha mengidentifikasi data apa saja yang masih perlu digali lebih lanjut, merumuskan hipotesis yang layak untuk diuji, menyusun pertanyaan-pertanyaan yang relevan untuk memperoleh informasi tambahan, menentukan metode yang paling tepat guna mendalami fenomena yang diteliti, serta mengenali dan memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi selama proses pengumpulan data. Mengacu pada pendapat Milles dan Huberman, analisis data dalam penelitian kualitatif melibatkan tahapan berikut, yaitu:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan Data adalah proses pengumpulan dan analisis informasi atau data dari berbagai sumber bertujuan untuk mencari solusi terhadap masalah penelitian, menjawab pertanyaan yang ada, menilai hasil yang diperoleh, serta mengidentifikasi potensi masalah dalam penelitian. Selain itu, proses ini juga berfungsi untuk memastikan keakuratan dan konsistensi data yang dikumpulkan, sehingga kesimpulan yang diambil dapat dipertanggung jawabkan dan memberikan kontribusi yang signifikan dalam bidang penelitian yang sedang diteliti.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses penyederhanaan dengan cara merangkum informasi, mengidentifikasi inti permasalahan, serta memusatkan perhatian pada aspek-aspek yang relevan dan signifikan. Pada tahap ini, peneliti mengolah data yang telah diperoleh dengan tujuan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya dalam penelitian ini.

3. Penyajian data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan himpunan informasi yang memungkinkan peneliti untuk merumuskan kesimpulan serta menetapkan langkah tindak lanjut. Penyajian data mencakup proses penarikan simpulan dari informasi yang telah dihimpun, yang selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam menentukan arah tindakan. Dalam konteks penelitian ini, data disajikan melalui analisis serta pembahasan terhadap suatu fenomena atau temuan penelitian secara objektif, kemudian dituangkan dalam bentuk narasi deskriptif agar peneliti mampu merumuskan kesimpulan yang tepat.

4. Menarik kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahapan penafsiran atas hasil analisis serta interpretasi data yang telah dilakukan sebelumnya. Langkah ini menjadi bagian penutup dari keseluruhan proses penelitian, yang bertujuan untuk memberikan jawaban yang tepat terhadap pertanyaan-pertanyaan yang telah dirumuskan dalam masalah penelitian.

G. Teknik Menjamin Keabsahan Data

Dalam menguji kredibilitas data, peneliti menerapkan teknik triangulasi yang dimaknai sebagai proses pemeriksaan data melalui beragam sumber, metode, dan waktu yang berbeda. Pendekatan ini dilaksanakan secara langsung di lingkungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar guna memastikan validitas informasi yang diperoleh selama proses penelitian.

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Artinya, data yang telah di analisis selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) terhadap sumber data.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik merupakan salah satu metode yang digunakan untuk menguji keabsahan atau kredibilitas data dalam penelitian. Pendekatan ini dilakukan dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari sumber yang sama melalui penggunaan teknik pengumpulan data yang berbeda. Misalnya, data yang dikumpulkan melalui wawancara akan divalidasi dengan data yang diperoleh melalui observasi langsung atau melalui telaah dokumentasi. Apabila hasil dari teknik-teknik tersebut menunjukkan perbedaan informasi, maka peneliti perlu melakukan pendalaman lebih lanjut melalui diskusi dengan informan terkait guna menelusuri dan memastikan mana data yang paling akurat dan dapat dipercaya.

3. Triangulasi Waktu

Aspek waktu memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kredibilitas suatu data. Informasi yang diperoleh melalui teknik wawancara pada pagi hari, saat kondisi narasumber masih segar dan belum terbebani oleh berbagai persoalan, cenderung menghasilkan data yang lebih akurat dan dapat dipercaya. Oleh karena itu, dalam upaya menguji keabsahan data, diperlukan pelaksanaan wawancara, observasi, atau metode lain pada waktu yang berbeda. Jika hasil yang diperoleh menunjukkan perbedaan data, maka proses pengumpulan informasi harus diulang secara berkala hingga diperoleh data yang konsisten dan meyakinkan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Perpustakaan Umum Kabupten Tanah Datar

1. Sejarah Berdirinya Perpustakaan

Perpustakaan Umum Gunung Bungsu Batusangkar memiliki akar sejarah yang kuat, bermula dari inisiatif para alumni lembaga pendidikan "Koakunrenzyo, Jokyu Kanri Gakko, dan Gunsei Gakko" yang pernah menempuh pendidikan di Batusangkar pada masa pendudukan Jepang. Pada tahun 1945, mereka mendirikan sebuah perpustakaan di Batusangkar yang dikenal dengan nama Batusangkar Kai, sebagai bentuk penghormatan dan kenangan terhadap masa-masa sekolah mereka, baik terhadap guru maupun pelatih dari Jepang yang pernah mengabdikan diri di sana. Hubungan emosional, simbolis, dan historis yang terjalin antara masyarakat Kai atau Yayasan Gunung Bungsu dengan komunitas lokal terus terpelihara, dibuktikan dengan kunjungan berkala dari mantan guru dan pelatih asal Jepang yang selalu berfokus pada upaya peningkatan pendidikan masyarakat.

Seiring dengan perkembangan zaman, pada tanggal 10 November 1988, secara resmi para alumni tersebut mendirikan sebuah perpustakaan permanen yang berlokasi di Jalan Hamka No. 58 Parak Juar, Batusangkar. Perpustakaan ini berdiri di atas lahan milik Ibu Hj. Gin Djailin Tamin dan dikelola oleh Yayasan Gunung Bungsu. Selanjutnya, berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Datar Nomor 08 Tahun 2003 yang ditetapkan pada 15 Januari 2003, pemerintah daerah secara resmi membentuk Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Tanah Datar sebagai unit penyelenggara urusan kearsipan di lingkup pemerintahan daerah.

Kantor tersebut mulai beroperasi secara efektif pada 1 Agustus 2003. Kemudian, pada tahun 2009, lembaga ini mengalami perubahan nomenklatur menjadi Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi,

sejalan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Datar Nomor 8 Tahun 2008 yang mengatur pembentukan serta tata kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penanaman Modal, dan lembaga teknis lainnya di daerah.

Terakhir, sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, nama institusi tersebut kembali mengalami perubahan menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar. Saat ini, dinas tersebut berkantor di Jalan Sultan Alam Bagagarsyah No. 88, Baringin, Kecamatan Lima Kaum, Kabupaten Tanah Datar, Provinsi Sumatera Barat, dengan kode pos 27211.



Gambar 4. 1

Gedung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar

2. Visi dan Misi Perpustakaan

a. Visi

Terwujudnya pengelolaan dan penyelamatan arsip dan layanan perpustakaan yang prima menuju tertib arsip dan peningkatan minat baca.

b. Misi

- 1) Meningkatkan sumber daya aparatur kearsipan dan perpustakaan yang berkualitas.
- 2) Mewujudkan pelayanan prima bagi pengguna jasa kearsipan dan perpustakaan.
- 3) Meningkatkan sistem dan mutu pengelola kearsipan dan perpustakaan.
- 4) Meningkatkan sarana dan prasarana kearsipan dan perpustakaan.
- 5) Menciptakan tenaga pengelola kearsipan dan perpustakaan yang profesional.
- 6) Mendorong terciptanya tertib arsip dan perpustakaan yang berbasis teknologi informasi.
- 7) Melaksanakan pelestarian arsip dan perpustakaan sebagai pusat informasi dan pertanggungjawaban pemerintah.
- 8) Meningkatkan penyelenggaraan hubungan lembaga dan kerja sama baik dalam maupun luar daerah dibidang kearsipan dan perpustakaan.

3. Sumber Daya Manusia

Dalam melakukan tugasnya, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar, memiliki pegawai dalam mengatur jalannya kegiatan di perpustakaan, sebagai berikut;

Tabel 4. 1
Data Nama Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar

No	Nama/NIP	Pangkat/Gol	Jabatan
1.	Mashuri Maiza, S.Sos 197012061991011002	Pembina, IV/a	Kepala Bidang Perpustakaan
2.	Prima Sidra, SE 19770422 200501 2 004	Penata TK.I, III/d	Pelaksana Terampil Pustakawan
3.	Muhajirin, A.Md		Pelaksana

	199308242020121010	Pengatur Tk.I, II/d	Terampil Pustakawan
4.	Rima Tri Ananda, A.Md 199609032020122026	Pengatur II/c	Pelaksana Terampil Pustakawan
5.	Noviza Sri Yolanda, A.Md 199611102020122016	Pengatur Tk.I, II/d	Pelaksana Terampil Pustakawan
6.	Nurina Hassyati, A.Md 199804042020122005	Pengatur Tk.I, II/d	Pelaksana Terampil
7.	Rika Anggraini, A.Md 199608132020122015	Pengatur, II/c	Pelaksana Terampil Pustakawan
8.	Fiska Amelia Putri, A.Md 199801132020122009	Pengatur, II/c	Pelaksana Terampil Pustakawan

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar

4. Tata Tertib Pengunjung Perpustakaan

a. Waktu berkunjung

Pengunjung diharapkan datang sesuai dengan jam operasional perpustakaan dan meninggalkan area perpustakaan sebelum jam tutup.

b. Perilaku di Dalam Perpustakaan

Pengunjung harus menjaga ketenangan di dalam ruang perpustakaan, tidak mengganggu kenyamanan orang lain, dan mengikuti instruksi petugas perpustakaan.

c. Peminjaman dan Pengembalian Buku

Buku yang dipinjam harus dikembalikan tepat waktu. Pengunjung yang terlambat mengembalikan buku akan dikenakan denda sesuai ketentuan.

d. Menggunakan Fasilitas dengan Bijak

Pengunjung diwajibkan menggunakan fasilitas seperti komputer dan ruang baca dengan bijak dan tidak merusaknya.

e. Larangan Membawa Makanan dan Minuman

Makanan dan minuman tidak diperbolehkan di dalam ruang perpustakaan untuk menjaga kebersihan dan kenyamanan.

f. Keamanan dan Kebersihan

Pengunjung harus menjaga kebersihan dan tidak merusak fasilitas yang ada. Pengunjung juga diwajibkan melaporkan kerusakan yang terjadi pada fasilitas perpustakaan.

g. Pakaian dan Penampilan

Pengunjung diharapkan berpakaian sopan dan sesuai dengan norma yang berlaku.

h. Larangan Mengganggu Pengunjung Lain

Pengunjung yang mengganggu ketertiban atau melakukan tindakan tidak pantas akan diminta untuk meninggalkan perpustakaan.

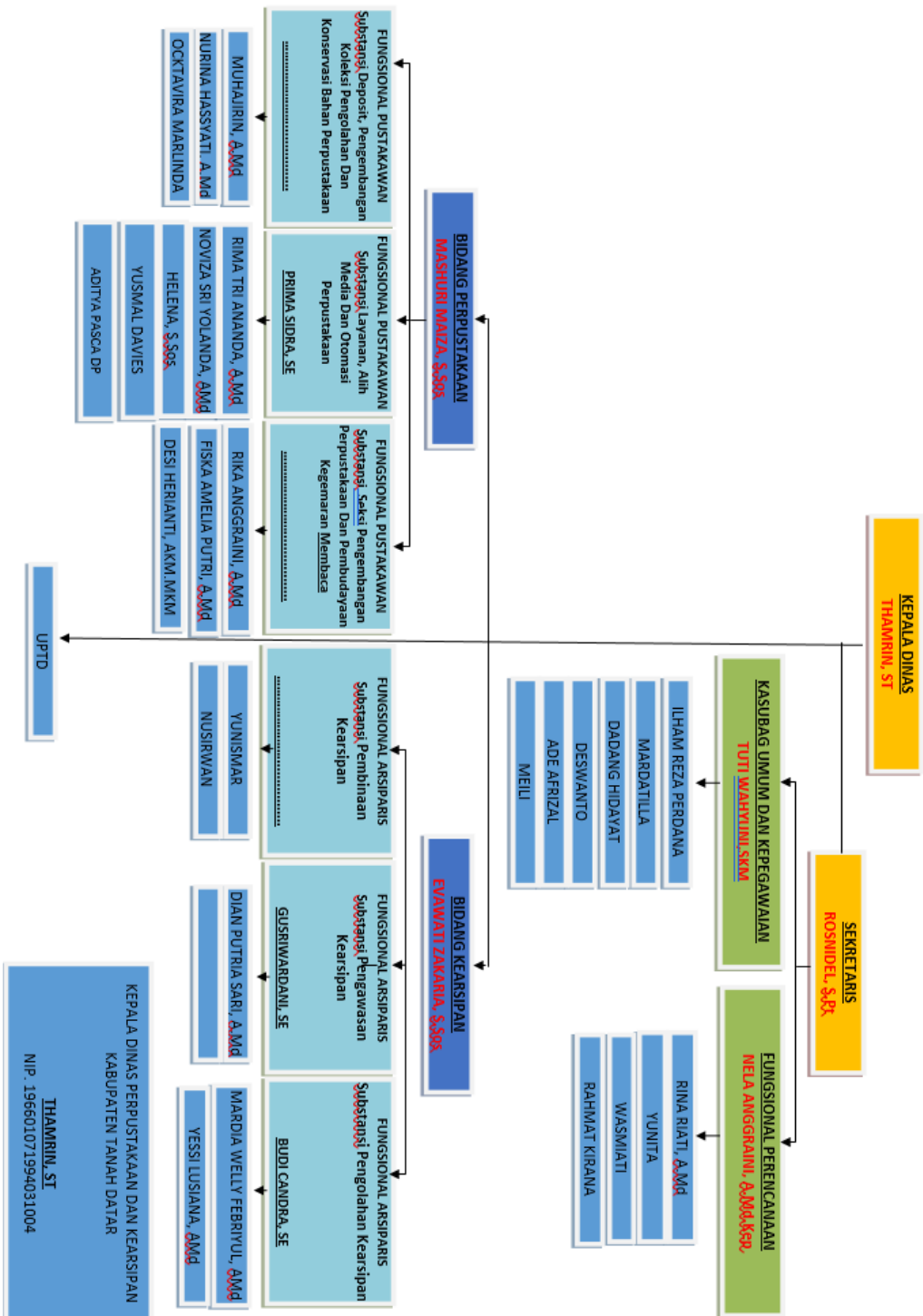
5. Fungsi Dinas Perpustakaan Umum Kabupaten Tanah Datar

- a. Berperan sebagai lembaga utama dalam upaya pelestarian sekaligus penyebarluasan ilmu pengetahuan kepada masyarakat luas.
- b. Menjadi sarana sentral dalam mendukung kegiatan pembelajaran, proses pengajaran, serta pelaksanaan penelitian akademik.
- c. Berfungsi sebagai titik sentral dalam mendistribusikan berbagai informasi secara efektif dan terarah.

6. Struktur Organisasi Perpustakaan

Struktur organisasi perpustakaan adalah susunan sistematis dari berbagai unit kerja dan jabatan yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan, pelayanan, serta pengembangan perpustakaan. Struktur ini dirancang untuk memastikan setiap fungsi dan tugas berjalan secara efektif dan efisien. Biasanya, struktur organisasi perpustakaan terdiri dari Kepala Perpustakaan sebagai penanggung jawab utama yang mengoordinasikan seluruh kegiatan. Struktur organisasi di bawahnya mencakup beberapa

divisi, antara lain divisi layanan teknis yang meliputi pengadaan, katalogisasi, dan pengolahan bahan pustaka. Divisi layanan pengguna yang mencakup layanan sirkulasi, referensi, serta bimbingan bagi pengguna, dan divisi pengembangan serta promosi. Setiap divisi dikoordinasikan oleh seorang kepala seksi atau koordinator yang bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas di bidang masing-masing. Dengan pembagian seperti ini, alur kerja menjadi lebih terorganisir, pengawasan dapat dilakukan secara lebih efektif, dan mutu pelayanan terhadap pengguna pun dapat terus ditingkatkan.



Gambar 4. 2
Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar

Sumber: Dokumen Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar

7. Fasilitas Perpustakaan

Gedung perpustakaan terdiri dari 3 lantai dan fasilitas ruang sebagai berikut:

a. Lantai 1 terdiri dari:

1) Ruang Baca Umum,



Gambar 4. 3
Ruang Baca Umum

Sumber: Dokumen Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar

2) Ruang Baca Anak,



Gambar 4. 4
Ruang Baca Anak

Sumber: Dokumen Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar

3) Musholla,

4) Ruang Istirahat/Makan,

5) Toilet,

6) Ruang Pengolahan,



Gambar 4. 5
Ruang Pengolahan

Sumber: Dokumen Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar

7) Layanan Sirkulasi,

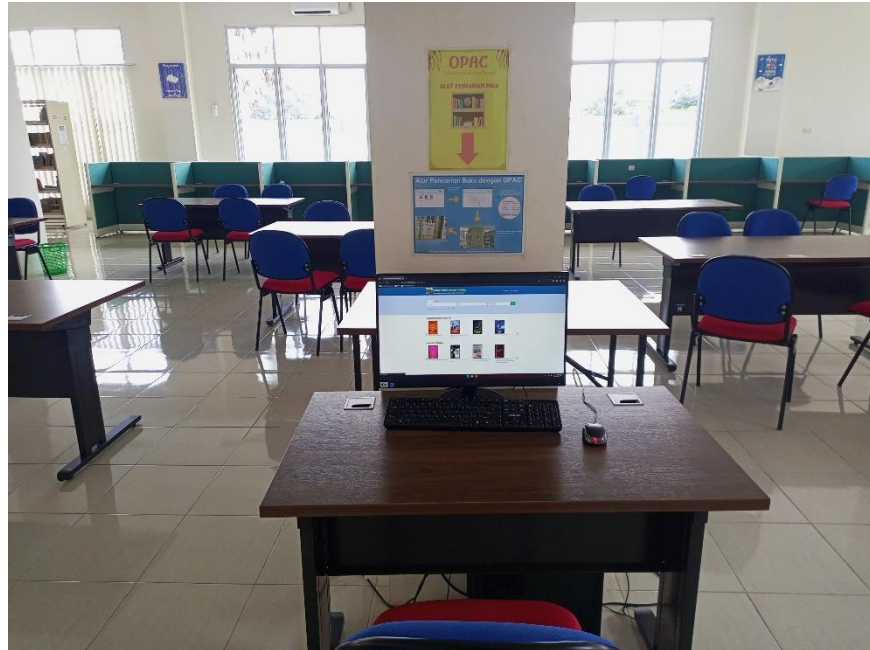


Gambar 4. 6
Layanan Sirkulasi

Sumber: Dokumen Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar

- 8) Resepsionis,
- 9) Loker,
- 10) Rak Koran,

- 11) Sofa, dan
- 12) OPAC.



Gambar 4. 7
OPAC

Sumber: Dokumen Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar

- b. Lantai 2 terdiri dari:
 - 1) Ruang Tandon,
 - 2) Ruang Sekretariat,
 - 3) Ruang arsip,
 - 4) Toilet, dan
 - 5) Ruang Kepala Dinas.
- c. Lantai 3 terdiri dari:
 - 1) Aula. dan
 - 2) Toilet.
- d. Fasilitas Penunjang:
 - 1) Perpustakaan menyediakan fasilitas pembuatan kartu anggota, layanan perpanjangan peminjaman, serta akses penelusuran koleksi melalui sistem OPAC (*Online Public Access Catalog*), termasuk juga layanan perpanjangan buku yang dapat diakses oleh pengguna.

2) Dinas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar juga membuka layanan kunjungan bagi institusi pendidikan, khususnya sekolah-sekolah, sebagai bagian dari kegiatan pengenalan terhadap perpustakaan. Untuk kelancaran pelaksanaan kunjungan tersebut, pihak sekolah diwajibkan melakukan konfirmasi jadwal terlebih dahulu. Pelayanan kunjungan ini hanya tersedia pada hari dan jam kerja yang telah ditetapkan oleh pihak perpustakaan.

3) *wi-fi/hotspot area*

e. Layanan Perpustakaan Keliling

Layanan perpustakaan keliling diselenggarakan sebagai upaya strategis untuk memperluas akses terhadap bahan bacaan dan informasi ke berbagai lapisan masyarakat. Sasaran utama dari layanan ini mencakup lembaga-lembaga pendidikan, seperti Taman Kanak-Kanak (TK), Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), Sekolah Dasar (SD), Madrasah, Sekolah Menengah Pertama (SMP), dan Sekolah Menengah Atas (SMA), serta masyarakat umum yang tersebar di wilayah administratif Kabupaten Tanah Datar. Dengan pendekatan jemput bola ini, perpustakaan berupaya mengatasi hambatan geografis dan meningkatkan literasi masyarakat secara merata.

f. Layanan Ruang Baca Anak

Ruang baca anak yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar dirancang secara khusus guna menciptakan lingkungan yang menyenangkan, aman, dan kondusif bagi tumbuh kembang minat baca anak. Ruang ini dilengkapi dengan berbagai koleksi bacaan yang sesuai dengan usia mereka, seperti buku cerita, komik yang bersifat edukatif, serta buku bergambar yang mampu merangsang imajinasi. Selain itu, fasilitas pendukung seperti meja dan kursi berukuran anak, serta area bermain yang interaktif turut disediakan untuk menunjang kenyamanan dan keterlibatan aktif. Tujuan utama dari layanan ini adalah membangun kebiasaan membaca sejak

usia dini, sembari memberikan pengalaman belajar yang menyenangkan dan bermakna bagi anak-anak.

g. Sistem Pelayanan Perpustakaan

1) Jam Layanan

- a) Setiap hari Senin hingga Kamis, layanan perpustakaan dibuka mulai pukul 08.00 WIB s/d 15.30 WIB.
- b) Khusus hari Jumat, jam operasional dimulai pukul 09.00 WIB s/d 16.00 WIB.
- c) Sementara itu, pada hari Sabtu, pelayanan tersedia dari pukul 08.00 WIB s/d 12.00 WIB.

2) Fasilitas Layanan

Perpustakaan menyediakan fasilitas layanan utama yang meliputi:

- a) Layanan Keanggotaan.
- b) Layanan peminjaman buku.
- c) Layanan pengembalian atau perpanjangan buku.
- d) Layanan baca ditempat.
- e) Layanan penitipan barang (loker).
- f) Layanan perpustakaan keliling.
- g) Layanan pelaksanaan seminar dan workshop.

h. Koleksi

Pada tahun 2023, jumlah koleksi yang dimiliki oleh Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Tanah Datar mencakup sebanyak 42.365 eksemplar yang berasal dari 17.047 judul buku dan bahan referensi. Rincian data koleksi yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar pada tahun tersebut disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. 2
Jumlah Koleksi Buku

No.	KLASIFIKASI	JUDUL	EKS
1.	000-009 (Karya-Karya Umum	734	1.339
2.	100-199 (filsafat dan Psikologi)	613	1.584
3.	200-299 (Agama)	3.611	11.036
4.	300-399 (Ilmu-Ilmu Sosial)	3.998	8.704
5.	400-499 (Bahasa)	540	1.068
6.	500-599 (Ilmu-Ilmu Murni/Sains)	730	1.904
7.	600-699 (Teknologi)	2.728	6.087
8.	700-799 (Seni Rekreasi & Olahraga)	1.065	3.015
9.	800-899 (Kesusastaaran)	1.958	5.436
10.	900-999 (Sejarah Ilmu Bumi & Geografi)	1.016	2.192
JUMLAH		17.047	42.365

Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar

B. Temuan Penelitian

Penelitian ini menghasilkan temuan yang diperoleh melalui wawancara dengan informan, observasi langsung di lapangan, dan pengumpulan data dari berbagai dokumen pendukung yang berkaitan dengan Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar. Peneliti mendeskripsikan temuan berdasarkan data yang terkumpul selama penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar, yaitu:

1. Kualitas pelayanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar

a. Kualitas pelayanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1 berinisial M, selaku pustakawan, yang mengatakan bahwa:

“pertama dari segi koleksi insyallah setiap tahun kita menambahkan koleksi fisik. Kedua, kita juga mengadakan koleksi digital yang bisa diakses secara online. Menambah beberapa sarana dan prasarana perpustakaan, seperti koleksi layanan anak, sarana wi-fi, promosi perpustakaan melalui kerjasama, melalui media sosial, dan melalui perpustakaan keliling. Serta bekerja sama dengan kampus UIN MY Batusangkar, berupa skripsi.”

Kemudian informasi serupa juga disampaikan oleh informan 3 berinisial ATH selaku pemustaka, beliau menyampaikan:

“Untuk perpustakaan ini cukup bagus pelayanannya, karena disini mereka menyediakan buku kunjungan tamu, kemudian ada tas mika untuk bawa laptop, karena kita tidak bisa bawa tas laptop ke dalam. Untuk anak-anak cocok, karena tempat terpisah sesuai kebutuhan pengguna membuat kita nyaman dan tidak terganggu oleh anak-anak. Dan perpustakaan ini juga memperbaharui koleksinya yang sudah tidak layak pakai.”

Kemudian informasi serupa juga disampaikan oleh informan 4 berinisial MF selaku pemustaka, beliau menyampaikan:

“Sejauh ini, menurut saya bisa dikatakan pelayanannya cukup bagus, seperti menyediakan kabel raun untuk keperluan mahasiswa sedang membuat tugas kuliah ketika baterai laptop atau hp habis, terus di lantai dua bisa dijadikan tempat santai

sekaligus tempat belajar, ditambah ada AC, dan ruangan anak-anak juga dipisahkan dari tempat ruang baca utama.”

Kemudian informasi serupa juga disampaikan oleh informan 9 berinisial MS selaku pemustaka, beliau menyampaikan:

“bukunya harus diperbanyak, jam buka layanan yang sudah diperpanjang. Kemudian, ada pembatasan ruang umum dan anak.”

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar berupaya meningkatkan kualitas layanan secara konsisten melalui berbagai inisiatif strategis. Perpustakaan terus menambah koleksi fisik dan digital setiap tahunnya, yang berfungsi untuk dapat memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Serta melakukan promosi melalui media sosial dan bekerja sama dengan berbagai pihak, termasuk perguruan tinggi. Secara keseluruhan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Tanah Datar selalu berkomitmen demi meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

b. Pengalaman anda mendapatkan layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 3 berinisial ATH selaku pemustaka, beliau menyampaikan:

“Sejauh ini bagus, baik-baik aja. Selama berkunjung saya mendapatkan pengalaman yang baik, mulai dari sikap pustakawan yang baik, dan mau menolong mencarikan buku di rak”

Kemudian informasi serupa juga disampaikan oleh informan 4 berinisial MF selaku pemustaka, beliau menyampaikan:

“Sejauh ini tidak ada halangan, hanya komputer yang rusak. Jadi untuk ambil absen, secara manual atau tulis tangan.”

Kemudian informasi serupa juga disampaikan oleh informan 5 berinisial A selaku pemustaka, beliau menyampaikan:

“saya mendapatkan pengalaan cukup baik ketika berkunjung.”

Berdasarkan wawancara dari beberapa informan diatas dapat disimpulkan bahwa pengalaman informan dalam mendapatkan layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar dikatakan cukup baik, itu terlihat dari pernyataan informan yang mengatakan untuk pelayanan yang diberikan cukup baik kepada pengunjung.

2. Penerapan prinsip-prinsip TQM dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan

a. Kepuasan Pelanggan

Dalam penerapan prinsip-prinsip *Total Quality Manajemen* kepuasan merupakan suatu aspek yang sangat diperlukan, mulai dari aspek keamanan, ketepatan waktu, karena segala kegiatan perpustakaan memerlukan koordinasi agar memuaskan pelanggan.

Dalam konteks perpustakaan, orientasi utama lembaga ini terletak pada upaya memenuhi kebutuhan serta memberikan kepuasan kepada para pemustaka. Hal ini tercermin dari perhatian yang diberikan terhadap berbagai aspek pelayanan, mulai dari ketersediaan koleksi, kelengkapan fasilitas, hingga mutu layanan yang disediakan. Sejalan dengan hal tersebut, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar senantiasa berkomitmen untuk menghadirkan pelayanan yang optimal guna menjawab kebutuhan serta meningkatkan kepuasan pengguna layanan perpustakaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan 2 berinisial PS selaku pustakawan, menyampaikan sebagai berikut:

“Dalam memenuhi kebutuhan pemustaka, kami selalu berupaya mengutamakan kepuasan pelanggan. Sudah jelas, kita memberikan layanan kepada pemustaka yang mereka perlukan seperti penambahan koleksi, perbaikan jam layanan, semua itu

kita berikan agar pemustaka merasa dihargai dengan pelayanan yang ada.”

Kemudian informasi serupa juga disampaikan informan 5 berinisial A selaku pemustaka, menyampaikan sebagai berikut:

“Dengan menambah koleksi, memperbaiki sarana dan prasarana yang sudah tidak layak pakai.”

Kemudian informasi serupa juga disampaikan informan 7 berinisial FAP selaku pustakawan, menyampaikan sebagai berikut:

“sesuai dengan keinginan pengunjung, kami berusaha meningkatkan sarana dan prasarana, menampung semua aspirasi pengunjung, dan melakukan pelayanan yang prima dengan perbaikan jam layanan.”

Kemudian informasi serupa juga disampaikan informan 8 berinisial RA selaku pustakawan, menyampaikan sebagai berikut:

“kami selalau berusaha meningkatkan sarana dan prasarana untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, mulai dari penambahan jumlah koleksi yang diperbaharui, jadwal layanan yang lebih optimal.”

Kemudian informasi serupa juga disampaikan informan 9 berinisial MS selaku pemustaka, menyampaikan sebagai berikut:

“saya lihat koleksi yang ada selalu diperbaharui, dan katanya perpustakaan tiap tahun ada menambah koleksi baru.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemsutaka dan pihak perpustakaan, dapat disimpulkan bahwa dalam memenuhi kepuasan pelanggan, perpustakaan melakukan penambahan koleksi baik itu berupa fiksi dan non fiksi untuk menarik lebih banyak pengunjung yang

datang. Serta melakukan perbaikan jam layanan yang lebih optimal. Hal tersebut membuktikan dalam penerapan *total quality management* (TQM), memerlukan kualitas layanan yang baik. Upaya yang telah dilakukan oleh pihak perpustakaan dapat dikatakan telah berjalan dengan baik, karena mampu meningkatkan minat kunjung para pemustaka. Hal ini tidak terlepas dari rasa kepuasan yang dirasakan oleh pemustaka terhadap kualitas layanan yang disediakan.

b. Respek terhadap semua orang

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan 1 berinisial M selaku pustakawan, menyampaikan sebagai berikut:

“Kami coba lakukan kembali kepada diri pribadi, siapapun yang datang akan dilayani setara.”

Kemudian informasi serupa juga disampaikan informan 2 berinisial PS selaku pustakawan, menyampaikan sebagai berikut:

“Untuk menghargai semua orang, kita selalu menerapkan prinsip itu dengan cara selalu ramah dan sopan menanggapi setiap pemustaka yang ada. Berusaha untuk memberikan pengertian.”

Kemudian informasi serupa juga disampaikan informan 6 berinisial M selaku Kepala Bidang, menyampaikan sebagai berikut:

“Sesuai dengan misi pelayanan, kita memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Kita juga memberikan kusioner kepuasan pelanggan. Dengan demikian, kita dapat melihat apakah respon atau pelayanan yang kita berikan sudah dinikmati oleh semua orang atau belum.”

Kemudian informasi serupa juga disampaikan informan 7 berinisial FAP selaku pustakawan, menyampaikan sebagai berikut:

“Melakukan interaksi dengan pengunjung, antar pustakawan sudah dijalin komunikasi yang efektif, dengan menerapkan senyum, salam, dan sapa kepada pemustaka.”

Kemudian informasi serupa juga disampaikan informan 8 berinisial RA selaku pustakawan, menyampaikan sebagai berikut:

“Pustakawan memberikan pelayanan sesuai keinginan pemustaka, antar pustakawan menjalin komunikasi yang efektif.”

Kemudian informasi serupa juga disampaikan informan 9 berinisial MS selaku pemustaka, menyampaikan sebagai berikut:

“Pelayanan yang ada disini baik-baik saja, ketika baru datang, tidak ada perbedaan pelayanan yang diberikan pustakawan kepada pengunjung.”

Dari beberapa hasil wawancara kepada beberapa informan, dalam penerapan prinsip respek terhadap semua orang pustakawan telah memberikan layanan yang terbaik kepada para pemustaka tanpa membedakan status sosial. Membangun komunikasi yang baik antar rekan kerja maupun kepada para pemustaka.

c. Manajemen berdasarkan fakta

Setiap keputusan berawal dari fakta yang ada. Artinya setiap keputusan yang ditetapkan bercermin pada data yang ada. Perpustakaan selalu mengambil keputusan didasarkan dengan data agar bisa memberikan prioritas yang harus dilaksanakan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan 2 berinisial PS selaku pustakawan, menyampaikan sebagai berikut:

“Berbicara dengan fakta yang ada itu pasti dilakukan, dengan apa yang kita sampaikan sesuai dengan kondisi yang ada di perpustakaan ini. Misalnya ketika pemustaka ingin mencari buku yang dimana buku tersebut tidak tersedia di perpustakaan,

kita berikan informasi ke pemustaka tersebut jika koleksi yang di cari tidak ada di perpustakaan ini, begitupun sebaliknya.”

Kemudian informasi serupa juga disampaikan informan 6 berinisial M selaku Kepala Bidang Perpustakaan, menyampaikan sebagai berikut:

“Perpustakaan selalu memperbaiki apa yang harus dibenahi, agar setiap layanan atau fasilitas dapat terpenuhi akan kebutuhan untuk pemustaka.”

Dari beberapa wawancara kepada beberapa informan, dapat disimpulkan bahwa penerapan manajemen di perpustakaan mencerminkan prinsip manajemen berdasarkan fakta, dengan pengambilan keputusan dan pemberian informasi yang didasarkan pada kondisi yang nyata terjadi. Ini mencerminkan dari sikap pustakawan yang menyampaikan informasi kepada pemustaka secara jujur dan sesuai dengan ketersediaan koleksi perpustakaan. Serta perpustakaan juga secara aktif melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap layanan serta fasilitas yang ada, guna memenuhi kebutuhan pemustaka secara tepat berdasarkan pengamatan langsung terhadap situasi yang ada.

d. Perbaikan berkesinambungan dan sistematis

Perpustakaan dalam melakukan pelayanannya harus melakukan perbaikan berkesinambungan dan sistematis atau terus menerus. Demi meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan, sehingga pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang ada, dengan demikian kebutuhan akan pemustaka bisa terpenuhi. Koleksi perpustakaan, sarana dan prasarana perpustakaan merupakan item yang wajib diperbaiki, karena ini merupakan alat penunjang keberhasilan perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pemustaka.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan 2 berinisial PS selaku pustakawan, menyampaikan sebagai berikut:

“Perbaikan secara terus menerus di perpustakaan ini, memang masih banyak kekurangannya. Kami menjadikan patokan perpustakaan yang besar atau yang berhasil melakukan perbaikan berkesinambungan ini, yang bisa kami ambil mana item yang juga dibutuhkan untuk perpustakaan ini. Kami selalu berbenah dan memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada di perpustakaan ini. Misalnya perlengkapan sarana dan prasarana, koleksi, kami akan selalu berusaha untuk melakukan perbaikan kedepannya. Hal itu tidak bisa kita lakukan sendiri, itu harus adanya kerjasama perpustakaan dan pemerintah untuk menjadikan perpustakaan ini mejadi lebih baik dan dapat memperbaharui setiap sarana dan prasarana yang sudah sepatutnya untuk diperbaharui dengan inovasi terbaru.”

Kemudian informasi serupa juga disampaikan informan 6 berinisial M selaku Kepala Bidang Perpustakaan, menyampaikan sebagai berikut:

“Perbaikan secara berkesinambungan dan sistematis selalu diterapkan, seperti sesama pustakawan kita mediskusikan apa saja kendala yang ada dilapangan, sarana yang harus diperbaharui, untuk kemajuan perpustakaan dan kenyamanan pemustaka saat berada di perpustakaan ini.”

Kemudian informasi serupa juga disampaikan informan 7 berinisial FAP selaku pustakawan, menyampaikan sebagai berikut:

“sejak dua tahun belakang ada perbaikan, dari segi pelayanan, koleksi, sarana dan prasarana.”

Kemudian informasi serupa juga disampaikan informan berinisial RA selaku pustakawan, menyampaikan sebagai berikut:

“ada melakukan perbaikan seperti perbaikan dari segi sarana dan prasarana, koleksi yang diperbaharui, dan perbaikan jam layanan yang lebih baik.”

Kemudian informasi serupa juga disampaikan informan 10 berinisial NSY selaku pustakawan, menyampaikan sebagai berikut:

“alhamdulillah, kami usahakan lebih baik kedepannya untuk perbaikan ini lebih baik kedepannya, mulai dari segi pelayanan, sarana dan prasarana, kami upayakan untuk diperbaharui.”

Dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan secara aktif dan konsisten melakukan perbaikan berkesinambungan terhadap aspek layanan perpustakaan. Upaya perbaikan ini mencakup peningkatan sarana dan prasarana, perbaruan koleksi, serta penyesuaian jam layanan demi meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pemustaka. Proses evaluasi dan pembenahan dilakukan secara sistematis melalui diskusi internal antar pustakawan serta menjadikan perpustakaan yang lebih maju sebagai acuan. Namun demikian, realisasi perbaikan tersebut membutuhkan dukungan dan kerjasama yang kuat antar pihak pustakawan dan pemerintah dalam mewujudkan inovasi sesuai perkembangan zaman.

3. Kendala yang dihadapi dalam penerapan TQM di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar

a. Dana

Dana merupakan instrumen penting dalam perencanaan untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks perpustakaan, anggaran memegang peran vital sebagai penunjang utama dalam pelaksanaan berbagai aktivitasnya, yang umumnya bersumber dari lembaga induk.

Hal ini juga berlaku bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar, di mana pembiayaan operasionalnya berasal dari alokasi dana pemerintah. Sebagai sebuah unit kerja yang memiliki

tugas dan fungsi strategis dalam pelayanan informasi dan pelestarian arsip, perpustakaan dituntut untuk menjalankan perannya secara optimal. Guna mendukung kelancaran pelaksanaan tugas-tugas tersebut, keberadaan anggaran yang memadai menjadi salah satu prasyarat yang tidak dapat diabaikan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan 6 berinisial M selaku Kepala Bidang Perpustakaan, menyampaikan sebagai berikut:

“Dari segi dana pemerintah daerah sudah cukup perhatiannya dengan menambah koleksi-koleksi buku.”

Kemudian informasi serupa juga disampaikan informan 2 berinisial PS selaku pustakawan, menyampaikan sebagai berikut:

“Dari segi dana ada, tapi diprioritaskan untuk kemajuan perpustakaan.”

Kemudian informasi serupa juga disampaikan informan 7 berinisial FAP selaku pustakawan, menyampaikan sebagai berikut:

“Dari segi dana, pemerintah sudah memberikan kepada perpustakaan.”

Kemudian informasi serupa juga disampaikan informan 8 berinisial RA selaku pustakawan, menyampaikan sebagai berikut:

“Dari segi dana memang ada.”

Kemudian informasi serupa juga disampaikan informan 10 berinisial NSY selaku pustakawan, menyampaikan sebagai berikut:

“Dari segi dana ada, tapi belum memadai.”

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan, untuk pendanaan atau anggaran sudah ada dari pemerintah, namun dana yang ada belum memadai.

b. Dukungan pemerintah

Adanya dukungan pemerintah dalam mendukung perkembangan perpustakaan merupakan aspek yang sangat penting. Karena pemerintah merupakan salah satu penyedia anggaran untuk perkembangan perpustakaan dan dengan dukungan tersebut hendaknya perpustakaan akan menjadi lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan 6 berinisial M selaku Kepala Bidang Perpustakaan, menyampaikan sebagai berikut:

“Dukungan dari pemerintah sudah ada, seperti melengkapi sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh perpustakaan.”

Kemudian informasi serupa juga disampaikan informan 7 berinisial FAP selaku pustakawan, menyampaikan sebagai berikut:

“Dukungan pemerintah ada untuk perpustakaan ini, contohnya memberikan dana untuk alokasi perkembangan perpustakaan.”

Kemudian informasi serupa juga disampaikan informan 8 berinisial RA selaku pustakawan, menyampaikan sebagai berikut:

“Ada, dukungan dari pemerintah terhadap perkembangan perpustakaan melalui bantuan, salah satunya alokasi dana. Dana yang diberikan, digunakan untuk penambahan koleksi, dan perbaikan fasilitas.”

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dukungan dari pemerintah terhadap perkembangan perpustakaan sudah tersedia dan dirasakan langsung oleh pihak pengelolaan perpustakaan. Bentuk dukungan tersebut, meliputi penyediaan sarana dan prasarana,

pemberian alokasi dana untuk pengembangan perpustakaan, serta bantuan dana yang dimanfaatkan untuk penambahan koleksi dan perbaikan fasilitas. Temuan ini menunjukkan jika terdapat keterlibatan dari pihak pemerintah dalam mendorong kemajuan perpustakaan melalui bantuan yang bersifat material ataupun finansial.

c. Program Pelatihan

Sumber daya manusia menjadi hal yang wajib dimiliki untuk perkembangan perpustakaan. Dengan sumber daya manusia yang handal dan didukung dengan teknologi yang mumpuni menjadikan perpustakaan sebagai penyebaran informasi yang baik. Disamping itu juga, sumber daya manusia yang handal dan mumpuni menjadi salah satu faktor keberhasilan pekerjaan.

Seiring perkembangan zaman, perpustakaan ikut andil dalam perkembangan informasi dan teknologi yang semakin beraneka ragam. Oleh karena itu, dibutuhkan sumber daya manusia yang handal bisa membawa perpustakaan kearah yang lebih baik. Pustakawan tidak hanya orang yang duduk di belakang meja mengurus buku-buku ataupun menyusun buku di rak. Mereka harus dapat beradaptasi dengan perkembangan zaman. Perkembangan zaman ini, mengantarkan kepada perpustakaan digital dimana setiap koleksi yang dulunya hanya dapat dibaca di perpustakaan, sekarang dapat dinikmati dimana saja. Disinilah peran pustakawan dibutuhkan untuk dapat meleak informasi. Dengan demikian perlunya usaha atau program pelatihan yang seharusnya dilakukan oleh perpustakaan yang didukung oleh pemerintah untuk kemajuan perpustakaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan 6 berinisial M selaku Kepala Bidang Perpustakaan, menyampaikan sebagai berikut:

“Untuk program pelatihan kepada pemustaka belum ada, namun kedepanya jika ada dana pasti dilakukan. Sedangkan

untuk program pelatihan kepada pustakawan sudah ada, namun itu dilakukan oleh perpustakaan yang lebih besar.”

Kemudian informasi serupa juga disampaikan informan 7 berinisial FAP selaku pustakawan, menyampaikan sebagai berikut:

“Program pelatihan yang diberikan oleh perpustakaan ini sendiri kepada pemustaka maupun kepada pustakawan belum ada. Tapi untuk mengikuti program pelatihan keluar ada.”

Kemudian informasi serupa juga disampaikan informan 8 berinisial RA selaku pustakawan, menyampaikan sebagai berikut:

“Perpustakaan ini belum memiliki program pelatihan yang diberikan secara khusus, baik kepada pemustaka maupun kepada pustakawan. Namun, tersedia kesempatan untuk mengikuti program pelatihan di luar atau adanya undangan dari perpustakaan yang lebih besar.”

Kemudian informasi serupa juga disampaikan informan 10 berinisial NSY selaku pustakawan, menyampaikan sebagai berikut:

“belum ada, itu dikarenakan dana yang ada belum mencukupi untuk membuat program pelatihan sendiri.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan untuk pengadaan program pelatihan baik kepada pustakawan maupun kepada pemustaka tidak ada dilaksanakan di perpustakaan ini. Hal tersebut terjadi karena dana yang dimiliki perpustakaan tidak bisa membuat program pelatihan. Namun, pustakawan dapat tetap melaksanakan program pelatihan tentang perpustakaan ke luar, atau ketika ada undangan dari perpustakaan yang lebih besar yang mengadakan program pelatihan ini.

d. Promosi

Promosi adalah kegiatan berupa mengkomunikasikan manfaat produk dengan tujuan menyakinkan konsumen untuk membeli produk. Promosi sangat dibutuhkan oleh perpustakaan. Promosi perpustakaan merupakan salah satu faktor peningkatan pengunjung.

Setiap program yang di imbangn dengan proses promosi akan bejalan dengan lancar. Promosi merujuk pada aktivitas mengkomunikasikan produknya kepada orang lain. Pustakawan dapat menggunakan promosi berupa sosialisasi kepada masyarakat umum, sekolah, dan seterusnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan 6 berinisial M selaku Kepala Bidang Perpustakaan, menyampaikan sebagai berikut:

“setiap pengunjung yang datang kita beritahu perpustakaan daerah siap memberikan layanan kepada pengunjung dengan meminjam buku yang ada, serta juga melakukan promosi melalui media sosial Instagram dan perpustakaan keliling.”

Kemudian informasi serupa juga disampaikan informan 7 berinisial FAP selaku pustakawan, menyampaikan sebagai berikut:

“ada, perpustakaan ini ada melakukan promosi ke sekolah-sekolah melalui perpustakaan keliling, dan kami juga melakukan promosi melalui media sosial instagam.”

Kemudian informasi serupa juga disampaikan informan 8 berinisial RA selaku pustakawan, menyampaikan sebagai berikut:

“Alhamdulillah, perpustakaan ada melakukan promosi kepada ekolah-sekolah melalui perpustakaan keliling yang dijalkan sebulan dua kali atau lebih. Perpustakaan juga sudah melakukan promosi melalui media sosial untuk menjangkau

lebih banyak orang agar orang tau jika di daerah Batusangkar ini ada perpustakaan umum.”

Kemudian informasi serupa juga disampaikan informan 10 berinisial NSY selaku pustakawan, menyampaikan sebagai berikut:

“Ada, perpustakaan melakukan promosi melalui media sosial Instagram dan juga prososiasi secara langsung ke sekolah melalui perpustakaan keliling, dan radio.”

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan telah aktif melakukan upaya promosi untuk meningkatkan pemanfaatan layanan perpustakaan oleh masyarakat. Kegiatan promosi ini, mulai dari penggunaan media sosial *instagram* sebagai bentuk sarana memperkenalkan layanan koleksi buku kepada masyarakat. Serta ini juga berfungsi untuk menjangkau audiens yang lebih luas, terutama generasi muda. Dilain sisi, perpustakaan juga telah melakukan promosi melalui perpustakaan keliling ke sekolah-sekolah. Ini bukan hanya sekedar promosi tapi juga bentuk pelayanan langsung kepada masyarakat dan pelajar di luar gedung perpustakaan.

C. Pembahasan

1. Kualitas pelayanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar

a. Kualitas pelayanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar

Kualitas pelayanan merupakan salah satu komponen penting dalam menilai efektivitas lembaga publik, khususnya perpustakaan daerah. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya dilihat dari ketersediaan koleksi pustaka, namun juga dari kenyamanan fasilitas, akses informasi, dan kemauan petugas dalam memenuhi kebutuhan pemustaka. Perpustakaan sebagai institusi pelayanan publik memiliki

peran strategis dalam meningkatkan literasi, pendidikan, dan kualitas hidup masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi indikator kinerja yang tidak dapat diabaikan (Suratmi, 2021).

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar menunjukkan upaya peningkatan pelayanan melalui berbagai pendekatan. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat sejumlah aspek yang menjadi fokus pengembangan, antara lain penambahan koleksi, digitalisasi layanan, perbaikan fasilitas fisik, dan kerjasama kelembagaan. Menurut Zeithaml, dkk, dalam jurnal (Utami et al., 2024) yang menjadi dasar dalam menilai kualitas layanan jasa secara menyeluruh.

Temuan khusus dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar telah melakukan pembaruan koleksi setiap tahunnya, baik dalam bentuk fisik maupun digital. Digitalisasi layanan memungkinkan pemustaka mengakses informasi secara daring, sehingga memperluas jangkauan layanan ke masyarakat yang tidak selalu dapat hadir secara langsung ke perpustakaan. Selain itu, keberadaan ruang khusus untuk anak, fasilitas Wi-fi gratis, dan ruang santai untuk belajar menjadi bukti nyata bahwa perpustakaan ini memberikan perhatian terhadap kenyamanan dan segmentasi pengguna berdasarkan kebutuhannya.

Selain aspek fisik, ditemukan pula bahwa perpustakaan aktif melakukan promosi melalui media sosial dan menjalankan program perpustakaan keliling untuk menjangkau masyarakat lebih luas. Ini merupakan bentuk *responsive*, yaitu kemampuan lembaga dalam menanggapi kebutuhan masyarakat secara proaktif. Di sisi lain, kerjasama dengan universitas, seperti UIN Mahmud Yunus Batusangkar dalam menyediakan koleksi skripsi mahasiswa, menunjukkan adanya hubungan antara institusi pendidikan dan perpustakaan, yang memperkaya sumber daya informasi dan memperluas jaringan layanan.

Temuan-temuan ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan. Peningkatan koleksi fisik dan digital dilakkan secara rutin setiap tahun, serta adanya penambahan sarana seperti layanan anak, Wi-Fi, serta ruang belajar santai dengan AC merupakan wujud perhatian terhadap kenyamanan pengguna.

Pustakawan sebagai informan menyatakan bahwa perpustakaan juga menjalin kerjasama dengan perguruan tinggi, dalam menyediakan koleksi skripsi mahasiswa. Ini menunjukkan adanya sinergi antara perpustakaan daerah dengan institusi pendidikan dalam memperluas sumber referensi. Upaya ini sekaligus memperkuat dimensi reliability dan responsiveness dalam pelayanan, di mana perpustakaan tidak hanya menyediakan informasi, tetapi juga tanggap terhadap kebutuhan akademik masyarakat.

b. Pengalaman mendapatkan layanan di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar

Pengalaman pengguna atau pemustaka dalam memperoleh layanan di perpustakaan merupakan indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan institusi dalam memberikan pelayanan publik. Pengalaman ini mencerminkan sejauh mana layanan perpustakaan mampu memenuhi harapan, kenyamanan serta kebutuhan informasi masyarakat. Kepuasan layanan yang dirasakan secara langsung oleh pengguna akan mempengaruhi tingkat kepuasan, loyalitas, dan partisipasi mereka dalam menggunakan layanan secara berkelanjutan.

Pengalaman layanan di perpustakaan mengacu berbagai aspek, antara lain interaksi dengan pustakawan, kemudahan dalam mengakses informasi, kondisi fasilitas, serta respon terhadap kendala teknik yang dihadapi pemustaka. Oleh karena itu, penting bagi perpustakaan untuk tidak hanya fokus pada penyediaan sarana fisik, tetapi juga membangun komunikasi yang positif dan membantu antara petugas dengan pengguna. Sikap ramah, responsive, dan profesional dari pustakawan

dapat memberikan kesan mendalam yang turut membentuk persepsi positif terhadap kualitas pelayanan.

Pengalaman pengguna di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar umumnya bersifat positif. Meskipun terdapat sedikit kendala teknis pengguna tetap merasa nyaman, terbantu, dan mendapatkan layanan yang sesuai dengan harapan mereka. Komunikasi interpersonal yang baik dari pustakawan menjadi salah satu faktor pendukung dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna.

Untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pengalaman pengguna, perpustakaan perlu terus mendorong perkembangan kompetensi pustakawan, meningkatkan kualitas sarana pendukung, serta melakukan evaluasi berkala terhadap kepuasan pengguna.

2. Penerapan prinsip-prinsip TQM dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan

a. Kepuasan pelanggan

Kualitas tidak lagi hanya didefinisikan sebagai kesesuaian dengan spesifikasi tertentu, melainkan ditentukan oleh kebutuhan dan harapan pelanggan. Pelanggan tersebut mencakup pelanggan internal dan eksternal. Pemenuhan kebutuhan pelanggan harus dirancang secara menyeluruh, mencakup berbagai aspek seperti harga yang kompetitif dan ketepatan waktu dalam pelayanan. Kualitas yang dihasilkan oleh suatu organisasi merupakan nilai yang diberikan kepada pelanggan dengan tujuan mengangkat kualitas hidup mereka. Semakin besar nilai yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan yang dapat dicapai.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar, selalu berupaya memberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan para pemustaka. Itu terlihat dari segi penambahan jumlah koleksi yang selalu diupayakan untuk diperbaharui setiap tahun. Bukan hanya itu, perpustakaan juga telah memperbaiki jam pelayanan yang sebelumnya

kurang efisien. Ini membuktikan jika perpustakaan berupaya untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dari segi koleksi dan jam pelayanan. Tidak hanya itu, dalam peningkatan kepuasan pelanggan, juga diperlukan sarana dan prasarana yang menunjang kenyamanan pemustaka dalam menggunakan fasilitas yang ada.

Berkaitan dengan hal tersebut menurut teori Hensler Dan Brunell, yang didukung oleh data yang telah peneliti dapatkan melalui wawancara dengan beberapa informan yang menyatakan bahwa, untuk meningkatkan kepuasan pemustaka, perpustakaan sudah berupaya untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Itu dirasakan langsung oleh pemustaka baik dari segi koleksi yang diperbaharui setiap tahun, penambahan sarana dan prasarana demi menciptakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan teori yang dijelaskan dan hasil lapangan diperoleh, temuan menunjukkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan perpustakaan dinyatakan cukup memuaskan, namun ada beberapa kendala yang terjadi di perpustakaan. Kendala yang terjadi itu, seperti inlislite yang error. Dimana server yang ada tidak dikelola langsung oleh pustakawan atau perpustakaan itu sendiri. Melainkan dikelola oleh pemerintah Tanah Datar. Ketika terjadi *error system* kepada inlislite tersebut, tidak langsung ditangani oleh perpustakaan umum. Ini mengakibatkan, kendala mencari koleksi secara online. Akan tetapi, pihak perpustakaan telah mengatasi hal tersebut dengan langsung membantu pemustaka mencari koleksi ke rak secara langsung.

b. Respek terhadap semua orang

Respek terhadap semua orang merupakan perlakuan yang adil, ramah, dan menghargai setiap pengunjung maupun staff tanpa membedakan latar belakang sosial, pendidikan, atau budaya. Perpustakaan sebagai pusat informasi dan pembelajaran harus menjadi tempat yang inklusif, dimana setiap orang merasa dihargai dan diterima, menyambut setiap pengunjung dengan sikap sopan dan memberikan

pelayanan yang setara adalah betul nyata dari respek terhadap semua orang di lingkungan perpustakaan.

Dalam interaksi antara pustakawan dan pengguna, sikap respek menciptakan suasana yang nyaman dan kondusif untuk belajar. Ketika pustakawan menghormati kebutuhan dan pernyataan pengguna dengan sabar dan empati, maka pengguna akan merasa didukung dan lebih termotivasi untuk mengakses sumber daya yang ada. Begitu juga sebaliknya, pengguna yang menghargai peran pustakawan serta aturan perpustakaan akan menciptakan hubungan yang harmonis dan produktif.

Menghargai waktu orang lain dengan menjaga ketenangan, tidak merusak buku, serta mengikuti peraturan adalah wujud dari tanggung jawab sosial dan respek terhadap komunitas perpustakaan secara keseluruhan.

Pada dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten tanah datar, hasil wawancara dengan beberapa informan menunjukkan bahwa prinsip respek terhadap semua orang telah diterapkan dengan baik dalam pelayanan sehari-hari. Perpustakaan memberikan pelayanan yang setara kepada setiap pemustaka tanpa membedakan status sosial, latar belakang pendidikan, atau usia. Sikap menghargai ini tercermin dalam perlakuan yang ramah, terbuka, dan penuh perhatian kepada siapapun yang datang. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan tidak hanya menjadi tempat mencari informasi, tetapi juga ruang inklusif yang menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan dan keadilan sosial.

Selain kepada pemustaka, sikap respek juga diterapkan dalam hubungan antar pegawai di lingkungan kerja. Komunikasi yang dibangun antara rekan kerja di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar, berlangsung dengan baik mencerminkan adanya rasa saling menghargai, terbuka, dan bekerja sama. Dengan adanya komunikasi yang sehat dan penuh respek suasana kerja menjadi lebih kondusif dan produktif. Nilai respek ini menjadi pondasi penting dalam mewujudkan

pelayanan publik yang berkualitas dan memperkuat citra perpustakaan sebagai lembaga yang profesional dan ramah terhadap semua kalangan.

c. Manajemen berdasarkan fakta

Manajemen memiliki peranan penting dalam pengelolaan perpustakaan, karena perpustakaan merupakan organisasi layanan informasi yang membutuhkan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian agar dapat berfungsi secara optimal. Manajemen di perpustakaan bertujuan untuk mengatur segala sumber daya, mulai dari koleksi buku, fasilitas, teknologi, hingga tenaga pustakawan, agar dapat digunakan secara efisien untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Tanpa manajemen yang baik, perpustakaan akan kesulitan memberikan layanan yang efektif kepada masyarakat.

Dalam praktiknya, penerapan prinsip manajemen di perpustakaan terlihat dari penyusunan program kerja tahunan, pengadaan dan pelestarian koleksi, serta pelayanan sirkulasi dan referensi yang terorganisir. Misalnya, pengelolaan koleksi buku harus direncanakan berdasarkan kebutuhan pengguna dan perkembangan zaman, sementara layanan kepada pemustaka harus diarahkan agar mudah diakses dan memberikan kepuasan. Selain itu, sistem manajemen juga mencakup evaluasi layanan secara berkala untuk mengetahui efektivitas program yang dijalankan.

Manajemen juga berperan dalam pengembangan sumber daya manusia. Seorang kepala perpustakaan harus mampu mengelola tim kerja, memberikan pelatihan serta menciptakan suasana kerja yang produktif dan inovatif. Dengan pengelolaan yang tepat, pustakawan dapat memberikan pelayanan prima dan berkontribusi pada peningkatan literasi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, dapat disimpulkan bahwa manajemen di perpustakaan telah mencerminkan prinsip manajemen berbasis fakta. Hal ini terlihat dari pengambilan

keputusan dan penyampaian informasi yang dilakukan berdasarkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan. Pustakwan menunjukkan sikap jujur dan bertanggung jawab dalam memberikan layanan, terutama dalam menyampaikan informasi sesuai dengan ketersediaan koleksi yang dimiliki perpustakaan. Pendekatan ini mencerminkan adanya rasa hormat terhadap pemustaka, karena informasi yang diberikan bersifat transparan dan akurat sesuai keadaan sebenarnya.

Selain itu, perpustakaan secara aktif melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap layanan maupun fasilitas yang tersedia. Upaya ini dilakukan dengan memperhatikan kebutuhan nyata pemustaka melalui pengamatan langsung terhadap situasi di lapangan. Langkah ini menunjukkan adanya penghargaan terhadap semua orang, khususnya pemustaka dengan cara mendengarkan, memahami, dan menindak lanjuti kebutuhan mereka secara benar. Dengan demikian, prinsip manajemen berbasis fakta tidak hanya menciptakan efisiensi operasional, tetapi juga membangun kepercayaan dan kenyamanan bagi seluruh pengguna layanan perpustakaan.

d. Perbaikan Berkesinambungan

Perbaikan berkesinambungan dan sistematis merupakan suatu pendekatan dalam manajemen dan pengembangan organisasi yang menekankan pada upaya peningkatan secara terus-menerus dan terstruktur terhadap proses, produk, maupun layanan. Konsep ini menuntut adanya komitmen jangka panjang dari seluruh elemen organisasi untuk selalu mencari cara baru dalam meningkatkan efisiensi, kualitas, dan efektivitas kerja. Perbaikan ini tidak bersifat sekali, melainkan dilakukan secara konsisten dan menjadi bagian dari budaya organisasi.

Dengan perbaikan berkesinambungan dan sistematis, organisasi dapat meningkatkan daya saing dan adaptabilitas terhadap perubahan lingkungan. Selain itu, pendekatan ini juga mendorong keterlibatan aktif karyawan dalam proses peningkatan mutu, sehingga menciptakan

budaya kerja yang proaktif, kolaboratif, dan berorientasi kepada kualitas. perbaikan yang berkelanjutan pada akhirnya akan membawa organisasi menuju kinerja yang lebih unggul dan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, dapat disimpulkan bahwa, perpustakaan telah menerapkan prinsip perbaikan berkesinambungan dalam aspek layanannya secara aktif dan konsisten. Hal ini terlihat dari berbagai upaya peningkatan yang dilakukan, seperti pengadaan dan pembaruan sarana prasarana, penambahan koleksi terbaru, serta penyesuaian jam layanan demi memberikan kenyamanan maksimal bagi pemustaka. Semua tindakan ini menunjukkan adanya komitmen untuk terus memperbaiki mutu layanan agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna yang terus berkembang.

Proses perbaikan ini juga dilakukan secara sistematis melalui evaluasi rutin dan diskusi internal antar pustakawan, dengan menjadikan perpustakaan yang lebih maju dan sebagai rujukan untuk inovasi. Namun, agar perbaikan tersebut dapat terealisasi secara optimal, dibutuhkan kolaborasi yang solid antara pustakawan dan pemerintah. Dukungan dari berbagai pihak ini penting untuk menciptakan inovasi yang relevan dengan perkembangan zaman, sehingga perbaikan yang dilakukan tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga berkelanjutan.

3. Kendala yang dihadapi dalam penerapan TQM di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar

a. Dana

Dana adalah sejumlah uang atau sumber daya keuangan yang dialokasikan untuk mendukung pelaksanaan kegiatan. Dana dapat bersumber dari berbagai pihak, seperti pemerintah, lembaga swasta, masyarakat, atau hasil usaha mandiri suatu institusi. Keberadaan dana sangat penting karena menjadi penopang utama dalam pelaksanaan program, kegiatan, serta operasional suatu organisasi atau lembaga.

Dalam perpustakaan, dana berperan sebagai pendoroang utama keberlansungan dan peningkatan mutu layanan. Perpustakaan membutuhkan dana untuk berbagai keperluan, seperti pengadaan koleksi buku, langganan jurnal, pengembangan sistem informasi, pelatihan pustakawan, hingga perawatan sarana dan prasarana. Tanpa ketersediaan dana yang memadai, kualitas layanan perpustakaan akan terhambat dan tidak mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal.

Pengelolaan dana yang baik di lingkungan perpustakaan mencerminkan akuntabilitas dan komitmen terhadap pelayanan publik. Dana yang dilokasikan harus digunakan secara efisien. Artinya, dana bukan hanya sekedar alat pendukung, namun juga menjadi fondasi penting dalam mewujudkan perpustakaan yang responsif, dan berkualitas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, untuk pendanaan atau anggran untuk Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar sudah tersedia dan berasal dari pemerintah daerah. namun, dana yang dialokasikan tersebut belum memadai untuk mendukung seluruh program dan kebutuhan operasional yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aspek pendanaan telah menjadi perhatian, ketersediaan dana belum sebanding dengan kebutuhan aktual di lapangan, khususnya dalam peningkatan mutu layanan perpustakaan.

Keberadaan dana yang cukup merupakan elemen penting untuk menjamin keberlansungan serta efektivitas layanan suatu lembaga publik. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar, dana yang dibutuhkan tidak hanya untuk pengadaan bahan pustaka, tetapi juga untuk pengembangan teknologi informasi, serta penyediaan fasilitas yang nyaman dan layak bagi masyarakat. ketika dana yang tersedia terbatas, maka pelaksanaan program-program tersebut terhambat dan berisiko tidak tercapainya pelayanan yang optimal.

Kondisi ini menunjukkan bahwa perlu adanya strategi yang lebih baik dalam perencanaan anggaran, agar Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar dapat memperoleh dukungan dana yang sesuai. Disisi lain, pengelolaan dana yang transparan dan akuntabel juga menjadi kunci untuk meningkatkan kepercayaan pemerintah maupun masyarakat terhadap pentingnya investasi dalam sektor perpustakaan sebagai bagian dari peningkatan kualitas pendidikan dan literasi.

b. Dukungan pemerintah

Dukungan pemerintah merujuk pada segala bentuk bantuan, kebijakan, regulasi, serta fasilitas yang diberikan oleh lembaga atau instansi pemerintah untuk mendukung keberhasilan suatu program atau pelayanan publik. Dukungan ini bertujuan untuk menciptakan kondisi yang kondusif bagi penyelenggaraan layanan yang berkualitas, merata, dan keberlanjutan.

Dukungan pemerintah menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. bentuk dukungan ini dapat berupa penyediaan anggaran, peningkatan sumber daya manusia, pembangunan infrastruktur, penyediaan koleksi bahan pustaka yang relevan, pengembangan teknologi informasi perpustakaan, serta kebijakan yang mendorong minat baca dan literasi informasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, bahwa dukungan dari pemerintah terhadap Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar, telah menerima dukungan nyata dari pemerintah daerah dalam bentuk alokasi dana yang bertujuan menunjang perkembangan layanan perpustakaan. Dukungan dana tersebut direalisasikan melalui berbagai aspek, seperti penyediaan sarana dan prasarana penunjang kegiatan perpustakaan, perbaikan infrastruktur, hingga penambahan koleksi buku dan bahan pustaka lainnya.

Hal ini mencerminkan bahwa pemerintah daerah Kabupaten Tanah Datar tidak hanya menunjukkan komitmen secara administratif, tetapi juga secara finansial dalam mendukung upaya peningkatan kualitas layanan perpustakaan.

c. Program Pelatihan

Program latihan memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan program pelatihan di perpustakaan, terutama dalam meningkatkan kompetensi dan keterampilan pustakawan serta staf pendukung. Program pelatihan di perpustakaan dapat berupa kegiatan yang dirancang untuk pengembangan kemampuan teknis seperti pengelolaan koleksi, layanan informasi digital, hingga penguasaan teknologi terkini. Pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan akan membantu memastikan bahwa setiap peserta pelatihan tidak hanya memahami teori, tetapi juga dapat menerapkannya secara langsung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, pada kenyataannya di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar, pelaksanaan program pelatihan ini belum diadakan. Dana yang tersedia belum memungkinkan perpustakaan untuk mengadakan program pelatihan secara mandiri bagi pustakawan maupun pemustaka. Hal ini menjadi kendala dalam pengembangan sumber daya manusia di perpustakaan, sehingga pelatihan lebih banyak bergantung pada undangan dari perpustakaan atau lembaga lainnya.

Kondisi ini menunjukkan pentingnya pengelolaan dan peningkatan alokasi anggaran di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar, agar program pelatihan dapat dilaksanakan secara rutin dan berkelanjutan. Dengan dukungan dana yang memadai, perpustakaan dapat mengadakan pelatihan internal maupun eksternal, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan dan kompetensi secara langsung.

d. Promosi

Promosi adalah suatu kegiatan komunikasi yang bertujuan untuk mengenalkan produk, jasa, atau suatu layanan kepada masyarakat luas dengan cara memberikann informasi, membujuk, dan menarik minat agar orang tertarik menggunakan atau membeli produk tersebut.

Perpustakaan juga melakukan promosi untuk memperkenalkan perpustakaan, memperkenalkan fasilitas koleksi, jenis layanan dan manfaat perpustakaan kepada masyarakat atau pemustaka. Tujuannya agar masyarakat mengetahui keberadaan perpustakaan, memahami fungsi dan kegunaannya. Serta terdorong untuk memanfaatkan koleksi dan layanan yang ada secara optimal.

Setiap program yang di imbangi dengan proses promosi akan berjalan dengan lancar. Promosi merujuk pada aktivitas mengomunikasikan produknya kepada orang lain. Pustakawan dapat menggunakan promosi berupa sosialisasi kepada masyarakat umum, sekolah, dan seterusnya.

Dinas Perpustakaan dan Karsipan Kabupaten Tanah Datar, telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan pemanfaatan layanan perpustakaan melaui berbagai strategi promosi yang efektif. Sesuai dengan hasil wawancara dengan beberapa informan, perpustakaan telah aktif melakukan promosi dengan memanfaatkan media sosial, khususnya istagram sebagai sarana untuk memperkenalkan perpustakaan, koleksi dan layanan perpustakaan kepada masyarakat luas. Penggunaan media sosial ini sangat strategis karena mampu menjangkau audiens yang lebih luas, terutama generasi muda yang merupakan target utama dalam membangun budaya literasi.

Dinas Perpustakaan dan Kearispan Kabuten Tanah Datar, juga mengimplementasikan promosi secara lansung melalui layanan perpustakaan keliling yang menjangkau sekolah-sekolah di wilayahnya. Ini tidak hanya inisiatif semata namun, juga sebagai

bentuk pelayanan langsung yang memberikan kemudahan akses litrasi bagi masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Penerapan *Total Quality Management* (TQM) sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar, maka dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar tergolong baik, meskipun masih terdapat sejumlah kendala yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut.

1. Indikator kualitas pelayanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar, berkomitmen tinggi dalam upaya meningkatkan mutu layanan. Kualitas pelayanan yang ditawarkan tidak hanya terbatas pada aspek lokasi, tetapi juga mencakup kenyamanan fasilitas, kemudahan akses informasi, dan responsivitas petugas dalam memenuhi kebutuhan pemustaka. Upaya peningkatan keaitas layanan melalui berbagai strategi, seperti penambahan koleksi fisik dan digital, ruang santai, dan Wi-Fi gratis. Dari sisi pengalaman pengguna, pemustaka mersa pausdengan layanan yang diberikan. Walaupun terdapat beberap kendala teknis, pengguna tetap merasakan kemudahan dalam mengakses informasi dan mendapatkan bantuan yang cepat serta ramah dari pustakawan.
2. Penerapan prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar, bahwa perpustakaan telah menerapkan berbagai aspek penting TQM secara nyata dan terukur dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik. Pertama, aspek kepuasan pelanggan, perpustakaan menunjukkan upaya berkelanjutan dan memenuhi kebutuhan pemustaka. Itu terlihat dari perbaruan koleksi, perbaikan jam layanan, serta penyediaan saran dan prasarana yang mendukung kenyamanan. Walaupun terdapat kendala teknis pada system

inlisite, pustakawan bersikap tanggap dan memberikan bantuan langsung kepada pemsutaka. Kedua, prinsip respek terhadap semua orang, telah diterapkan dengan baik di lingkungan perpustakaan. Sikap ramah, terbuka, dan tidak diskriminatif terhadap semua pemustaka menandakan perpustakaan ruang yang inklusif yang menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan. Ketiga, manajemen berdasarkan fakta, Dinas Peprustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar, melakukan pengambilan keputusan, penyampaian informasi, serta evaluasi layanan secara transparan dan tanggung jawab. Kejujuran pustakawan dalam menyampaikan ketersediaan informasi merupakan bukti yang membangun kepercayaan serta memperkuat akuntabilitas. Keempat, perbaikan berkesinambungan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar, selalu berupaya melakukan perbaikan ataupun pembaharuan koleksi tiap tahunnya, dan perbaikan jam layanan, serta sarana da prasarana. Namun, masih ada beberapa hal yang belum terlaksana dalam penerpaan *Total Quality Management* Secara menyeluruh.

3. Kendala yang dihadapi dalam penerapan TQM di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar, adalah keterbatasan anggaran. Kekurangan dana berimplikasi langsung terhadap berbagai aktivitas operasional, seperti tidak adanya kegiatan pelatihan untuk staf, serta terhambatnya pengembangan sistem layanan berbasis digital yang lebih efisien dan modern. Walaupun pemerintah daerah telah menunjukkan dukungan melalui alokasi anggaran rutin dan penyediaan fasilitas dasar, namun jumlahnya belum mencukupi untuk mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan standar mutu berbasis TQM secara optimal.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian dapat dkemukakan implikasi secara teoritis dan prkatis sebagai berikut.

1. Implikasi Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang perpustakaan dan informasi, temuan dalam penelitian ini memperkuat pemahaman mengenai penerapan *Total Quality Management* (TQM) sebagai strategi dalam meningkatkan mutu layanan, terutama dalam konteks layanan sirkulasi di perpustakaan.

2. Implikasi Praktis

Adapun implikasi praktis dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Bagi peneliti, penelitian ini memperkaya wawasan dan pengetahuan peneliti, khususnya dalam hal manajemen kualitas layanan melalui pendekatan *Total Quality Management* (TQM). Ini bermanfaat dalam mempertahankan citra positif layanan yang telah ada, serta dalam merumuskan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.
- b. Bagi pembaca, penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai sumber referensi bagi pembaca yang tertarik pada pengembangan manajemen mutu layanan, terutama dalam konteks penerapan TQM sebagai sarana peningkatan kualitas layanan di bidang perpustakaan.
- c. Bagi lembaga tempat penelitian, hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait peningkatan mutu layanan. Implementasi TQM yang diulas dalam penelitian ini dapat menjadi acuan dalam mengelola dan mengembangkan layanan agar lebih efisien dan responsive terhadap kebutuhan pengguna.
- d. Bagi program studi ilmu perpustakaan dan informasi islam, temuan dari penelitian ini dapat mendukung penguatan materi perkuliahan, terutama yang berkaitan dengan manajemen layana perpustakaan. Penerapan konsep TQM dalam meningkatkan layanan dapat dijadikan contoh nyata dalam pembelajaran akademik.

C. Saran

Dari hasil kesimpulan diatas peneliti memberikan saran agar dijadikan bahan pertimbangan serta perbaikan sebagai dalam meningkatkan kualitas

pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar sebagai berikut;

1. Agar Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar dapat mulai menerapkan aspek *Total Quality Management* (TQM) secara mendalam dalam menaikkan kualitas pelayanan, demi kemajuan perpustakaan.
2. Agar penerapan *Total Quality Manajemen* (TQM) terus ditingkatkan secara konsisten dalam setiap aspek layanan.
3. Belum terdapat pelatihan khusus mengenai *Total Quality Management* (TQM) di lingkungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar. Hal ini menjadi salah satu kendala utama dalam mewujudkan sistem pelayanan berbasis mutu secara menyeluruh. Oleh karena itu, disarankan agar pihak instansi mulai merancang dan menyelenggarakan pelatihan internal terkait konsep dan penerapan TQM. Pelatihan ini penting untuk membekali pegawai dengan pemahaman yang menyeluruh mengenai manajemen mutu, sehingga penerapan prinsip-prinsip TQM dapat dilakukan secara konsisten dan terukur. Selain itu, perlu disusun kebijakan internal yang mendukung integrasi TQM dalam sistem pelayanan, agar peningkatan kualitas dapat berlangsung secara berkelanjutan dan berdampak langsung pada kepuasan pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina Kurniyati, S. T. (2021). Pengaruh Pelayanan Perpustakaan terhadap Minat Baca Siswa di SMA NU 1 Gresik. *Jurnal Penelitian Tarbawi: Pendidikan Islam dan Isu-Isu Sosial*, 6(2), 59–65. <https://doi.org/10.37216/tarbawi.v6i2.445>
- Arifah, N., Siswanto, A., & Rahayu, T. (2023). Manajemen Layanan Perpustakaan Di Madrasah. *Idaarotul Ulum (Jurnal Prodi MPI)*, Volume 5(No 1), Halaman 29-46. <https://jurnal.stitmugu.ac.id/index.php/idaarotul/article/view/297%0Ahttps://jurnal.stitmugu.ac.id/index.php/idaarotul/article/download/297/301>
- Arifudin, M., & Sholeha, F. Z. (2021). *Planning (Perencanaan) Dalam Manajemen Pendidikan Islam*. 2, 146–160.
- Arzaq, M. Y., Tadzkirotunnuha, Hidayat, M. A., Khoirul, H., Barokah, A. rochmawati, Khoeriyah, F., Ikhsan, K., Nadhdliyin, C., Kholifah, N., & Bahri, M. S. (2024). *Total Quality Management: Kunci Kesuksesan Pengelolaan Pendidikan*. PT Nasya Expanding Management.
- Baihaqi, A., & Yasin, M. (2024). *Konsep Total Quality Management (Tqm) Dan Implementasi Konteks Pendidikan*. 02(01), 1–12. <https://doi.org/10.57146/alwildan.v2i1.2033>
- Endarti, S. (2022). Perpustakaan Sebagai Tempat Rekreasi Informasi. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan*, 2(1), 23–28. <https://doi.org/10.24821/jap.v2i1.6990>
- Falah, F., Zohriah, A., & Firdaus, R. (2025). *AL-AFKAR : Journal for Islamic Studies Konsep Total Quality Management Di Dalam Mengelola Lembaga Pendidikan yang mengaplikasikan integritas aspek fungsi serta proses dalam sebuah organisasi*. 8(2), 1286–1294. <https://doi.org/10.31943/afkarjournal.v8i2.1444>.The
- Fauzi Ardian Saputra, A., Musaddat, S., Irawan Zain, M., & D. S. F. Marijo. Okta. (2022). Manajemen Pengelolaan Perpustakaan Sekolah di SDN 3 Sikur Tahun Pelajaran 2017/2018. *PENDAGOGIA: Jurnal Pendidikan Dasar*, 2(1), 1–7.
- Gea, N. E., & Mendrofa, C. P. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan JNE. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi*, 1(1), 152–159. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.26>
- Geograf. (2024). Pengertian Kerjasama Tim. *Geograf.id*. <https://geograf.id/jelaskan/pengertian-kerjasama-tim/>

- Jeka, F., Samsu, Indriyani, T., & asrulla. (2024). *Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pengembangan Lembaga Pendidikan Islam Firdaus*. 15(1), 189–197.
- Kholid, R. (2021). *Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Manajemen Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Musi Banyuasin*. 96.
- Mathar, M. Q. (2020). Manajemen dan organisasi perpustakaan sekolah (Buku Daras). In *USU Repository*.
- Nabila, A. (2022). Konsepsi Manajemen, Manajemen Mutu, Dan Manajemen Mutu Pendidikan. *Journal of Education and Social Analysis*, 3(1), h.56-63.
- Nasution, S., Nurbaiti, & Arfannudin. (2021). *Teks Laporan Hasil Observasi Untuk Tingkat SMP Kelas VII*. Guepedia.
- Noraini, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kantor Kecamatan Parenggean. *Journal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan*, 10(1), 59–70. <https://doi.org/10.37304/jispar.v10i1.2291>
- Patonah, I., Sambella, M., & Az-Zahra, S. M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan Kombinasi (Mix Method). *Pendas: Jurnal Ilmiah ...*, 08(1989), 5378–5392. <https://journal.unpas.ac.id/index.php/pendas/article/view/11671>
- Putra. (2024). *Fungsi Organisasi Menurut Para Ahli Beserta Penerapannya*. artikel pendidikan. <https://artikelpendidikan.id/fungsi-organisasi/>
- Sari, I. N., Lestari, L. P., Kusuma, D. W., Mafulah, S., Brata, D. P. N., Karwanto, Supriyono, Iffah, J. D. N., Widiatsih, A., Utomo, S. E., Maghfur, I., Sofiyana, M. S., & Sulistina, D. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif* (Hayat (ed.); pertama). Unisma Press.
- Sonia, N. R. (2021). Total Quality Management dalam Lembaga Perguruan Tinggi. *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management*, 2(1), 125–139. <https://doi.org/10.21154/sajiem.v2i1.47>
- Suratmi, I. (2021). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Melalui Kerja Sama Antar Perpustakaan. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan*, 1(2), 55–59. <https://doi.org/10.24821/jap.v1i2.5952>
- Tarmizi, Y. (2023). *Membuat Panduan Wawancara dalam Penelitian Kualitatif Oleh* : <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.31271.73129>

Utami, N. P., Darmanto, & Warokka, A. (2024). *Pengaruh Affect of Service, Information Control, Library as Place, dan Library Image terhadap Loyalitas Pengguna Layanan Perpustakaan Nasional dengan Kepuasan sebagai Pemediasi*. 8(2). <https://doi.org/10.29240/tik.v8i2.11511>

Zjulla, N. (2022). *Implementasi Total Quality management Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Perpustakaan Perguruan Tinggi*. 5, 109. <https://doi.org/10.31602/al-kalam.v5i2.1727>