

TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN
DI UPT PERPUSTAKAAN
UIN PROF. K. H. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan (S.Pd.)**

Oleh:

**PUTRI PUJI ASTUTI
NIM. 214110401134**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
JURUSAN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
2025**

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Dengan ini, saya:

Nama : Putri Puji Astuti
NIM : 214110401134
Jenjang : S1
Jurusan : Pendidikan Agama Islam
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi berjudul "**Implementasi *Total Quality Management* (TQM) untuk Meningkatkan Kualitas Layanan di UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto**" ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, bukan dibuatkan orang lain, bukan saduran, juga bukan terjemahan. Hal-hal yang bukan karya saya yang dikutip dalam skripsi ini, diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Purwokerto, 03 Januari 2025

Saya yang menyatakan,



Putri Puji Astuti

NIM. 214110401134



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN**

Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553
www.uinsaizu.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul

**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI UPT PERPUSTAKAAN
UIN PROF. K.H.SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO**

yang disusun oleh Putri Puji Astuti (NIM. 214110401134) Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto telah diujikan pada tanggal dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Pendidikan (S.Pd)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Purwokerto, 09 Januari 2025

Disetujui Oleh:

Penguji I/ Ketua Sidang / Pembimbing

Penguji II/ Sekertaris Sidang

~~Sutrimo Purnomo, M.Pd.
NIP. 19920108 201903 1 015~~

Yosi Intan Pandini Gunawan, M.Pd.
NIP. 19860316 201903 2 014

Penguji Utama,

Dr. Nurkholis, S.Ag. M.S.I.
NIP. 19711115 200312 1 001

Diketahui Oleh:

Ketua Jurusan Pendidikan Islam,



Misbah, M.Ag.
NIP. 19741116 200312 1 001

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Pengajuan Munaqayasah Skripsi Sdr. Putri Puji Astuti
Lampiran : 3 Eksemplar

Kepada Yth.
Ketua Jurusan Pendidikan Islam
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
di Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

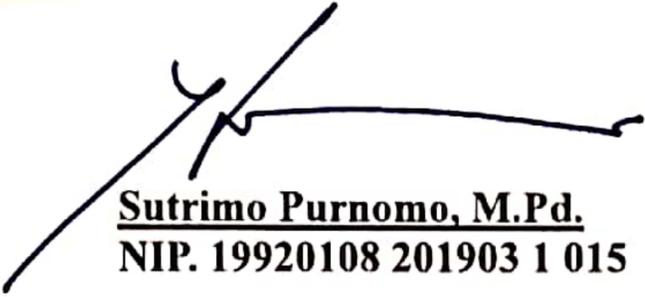
Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi, maka melalui surat ini saya sampaikan bahwa:

Nama : Putri Puji Astuti
NIM : 214110401134
Jurusan : Pendidikan Islam
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Judul : Implementasi *Total Quality Management* (TQM) untuk Meningkatkan Kualitas Layanan di UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

Sudah dapat diajukan kepada Ketua Jurusan Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan. UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk dimunaqosyahkan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.). Demikian, atas perhatian Bapak, saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 03 Januari 2025
Pembimbing,


Sutrimo Purnomo, M.Pd.
NIP. 19920108 201903 1 015

MOTTO

“Menjadi sempurna, yaitu menjadi berlapang dada untuk menerima ketidaksempurnaan.”

(Sujiwo Tejo)¹



**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI UPT PERPUSTAKAAN UIN
PROF. K. H. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO**

PUTRI PUJI ASTUTI
214110401134

Abstrak: *Total Quality Management* (TQM) merupakan pendekatan manajemen yang berfokus pada kepuasan pelanggan dengan melakukan perbaikan berkelanjutan melalui keterlibatan seluruh pihak dalam organisasi. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis implementasi TQM sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan di UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif, yaitu melibatkan wawancara mendalam, observasi langsung, dan analisis dokumen. Lokasi yang diteliti adalah UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Dengan subjek penelitian meliputi kepala perpustakaan, petugas perpustakaan, dan pengunjung perpustakaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto berhasil menerapkan TQM melalui proses yang terstruktur dan komprehensif untuk meningkatkan kualitas layanan. Tahapan yang dilalui mencakup tahap persiapan, perencanaan, dan pelaksanaan, dengan memegang teguh prinsip utama TQM yaitu fokus pada pengguna, perbaikan secara berkesinambungan, keterlibatan karyawan, serta manajemen berdasarkan fakta. Dalam implementasinya perpustakaan juga memastikan setiap unsur utama dalam TQM terintegrasi dengan baik. Hal tersebut memberikan dampak positif bagi kualitas layanan di perpustakaan, perpustakaan mendapat nilai kualitas layanan yang memuaskan dinilai dari segi mutu dan dari segi kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Kualitas Layanan, Perpustakaan, *Total Quality Management* (TQM)

PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB – INDONESIA

Transliterasi kata-kata yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Sura Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	Tsa	Ts	es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	H	H	ha (dengan titik dibawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dzal	Dz	ze (dengan

			titik dibawah)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
سین	Syin	Sy	es dan ye
سک	Sad	S	es (dengan titik dibawah)
دک	da'd	d'	de (dengan titik dibawah)
ث	tha'	T	te (dengan titik dibawah)
ذ	Za	Z	zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	,	koma terbalik diatas
غ	Ghain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	W
ه	ha'	H	Ha
ء	Hamza h	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

2. Konsonan Rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعددة	Ditulis	Muta'addidah
عدة	Ditulis	'iddah

3. Ta' marbutah diakhir kata bila dimatikan ditulis h

حكمة	Ditulis	Hikmah
جزية	Ditulis	Jizyah

(ketentuan ini tidak diperlukan pada kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya kecuali bila dikehendaki lafal aslinya.

- a. Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الاولياء	Ditulis	Karomah al- auliya'
----------------	---------	------------------------

- b. Bila ta' marbutah hidup atau dengan harokat, *fathah* atau *kasroh* atau *dhammah* ditulis dengan

زكاة الفطر	Ditulis	Zakat al-fitr
------------	---------	---------------

4. Vokal pendek

َ	Fathah	A
ِ	Kasroh	I
ُ	Dhammah	U

5. Vokal panjang

Fathah + alif	Ditulis	A
جاهلية	Ditulis	Jahiliyah

	Fathah + ya'mati	Ditulis	A
	تانس	Ditulis	Tansa
	Kasrah + ya'mati	Ditulis	I
	كريم	Ditulis	Karim
	Dammah + wawu mati	Ditulis	U
	فروض	Ditulis	Furud

6. Vokal rangkap

	Fathah + ya'	Ditulis	Ai
	بينكم	Ditulis	Bainakum
	Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
	قول	Ditulis	Qaul

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

النتم	Ditulis	a'antum
اعدت	Ditulis	u'iddat

لئن شكرتم	Ditulis	la'in syakartum
-----------	---------	-----------------

8. Kata sandang alif+lām

a. Bila diikuti huruf qomariyah

القران	Ditulis	al-qur'an
القياس	Ditulis	al-qiyas

b. Bila diikuti huruf syamsiyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyah yang mengikutinya, serta menggunakan huruf l (el)-nya

السماء	Ditulis	As-sama
الشمس	Ditulis	Asy-syams

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

ذوى الفروض	Ditulis	Zawi al-furud
اهل السنة	Ditulis	Ahl as-sunah

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan bimbingan yang tak terhingga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan pada waktunya. Dengan tulus dan penuh rasa hormat penulis persembahkan karya ini kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yang menjadi pilar kekuatan dan sumber inspirasi terbesar dalam hidup saya. Ibu Winarni dan Bapak Christian Adi Sukma, terimakasih atas segala doa, cinta dan kasih sayang yang tulus, pengorbanan serta dukungan yang tiada henti selalu mengiringi setiap langkah saya sehingga saya dapat bersemangat menempuh dan menyelesaikan pendidikan.
2. Kedua adik saya tercinta Marshanda Dian Lestari dan Izyan Rafeyza Arrav, yang selalu menjadi sumber kebahagiaan dan inspirasi bagi saya. Semoga karya ini dapat menjadi contoh dan motivasi bagi kalian untuk terus berjuang meraih cita-cita dan impian.
3. Dosen Pembimbing, Bapak Sutrimo Purnomo, M.Pd., yang dengan sabarnya selalu memberikan arahan, bimbingan, ilmu, dan motivasi kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terimakasih telah menjadi pelita yang menerangi perjalanan akademik saya.
4. Dosen Penguji, Bapak Dr. Nurkholis, S.Ag. M.S.I. dan Yosi Intan Pandini G., M.Pd., yang telah memberikan kritik, saran, dan arahnya sehingga skripsi ini menjadi lebih baik lagi.
5. Pemilik inisial A.N. yang senantiasa menemani, memberi doa dan dukungan dengan sepenuh hati, menjadi sumber kekuatan dan inspirasi bagiku terimakasih telah menjadi teman, sahabat dan bagian yang tak terlupakan.
6. Sahabat dan teman seperjuangan MPI angkatan 21, baik yang sudah mendahului ataupun yang sedang berproses, terimakasih atas dukungan, motivasi, dan kebersamaan yang telah terjalin selama ini. Kalian adalah bagian penting dalam perjalanan hidup ini, terutama dalam melewati berbagai tantangan selama menempuh pendidikan, semoga karya sederhana ini dapat memberikan manfaat dan menjadi awal untuk terus belajar dan berkarya.

7. Pihak-pihak yang telah membantu kelancaran skripsi saya, yang telah memberikan bantuan, masukan, dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat dan karunianya kepada kita sehingga kita dapat melakukan tugas kita sebagai makhluk yang diciptakan Allah SWT. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, semoga kita kelak mendapatkan syafaatnya di hari akhir nanti. Dengan penuh rasa syukur dan rahmat Allah SWT, saya dapat menulis dan menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Implementasi Total Quality Management (TQM) Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan di UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto”**

Dengan selesai nya skripsi ini, tidak lepas dari berbagai bantuan pihak dan saya hanya dapat mengucapkan terimakasih atas berbagai bantuan, doa, motivasi, dan pengarahannya :

1. Prof. Dr. H. Fauzi, M.Ag., Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. Suparjo, S.Ag., M.A. Wakil Dekan I Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Dr. Nurfuadi, M.Pd.L., Wakil Dekan II Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Prof. Dr. Subur, M.Ag., Wakil Dekan III Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Sutrimo Purnomo, M.Pd.I., Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan segala arahan terbaiknya dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Anggitiyas Sekarinasih, M.Pd. Penasehat Akademik Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI C 2021).
7. Segenap civitas akademik, dosen, dan pegawai UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang telah memberikan ilmu, bantuan, dan kemudahan selama kuliah.

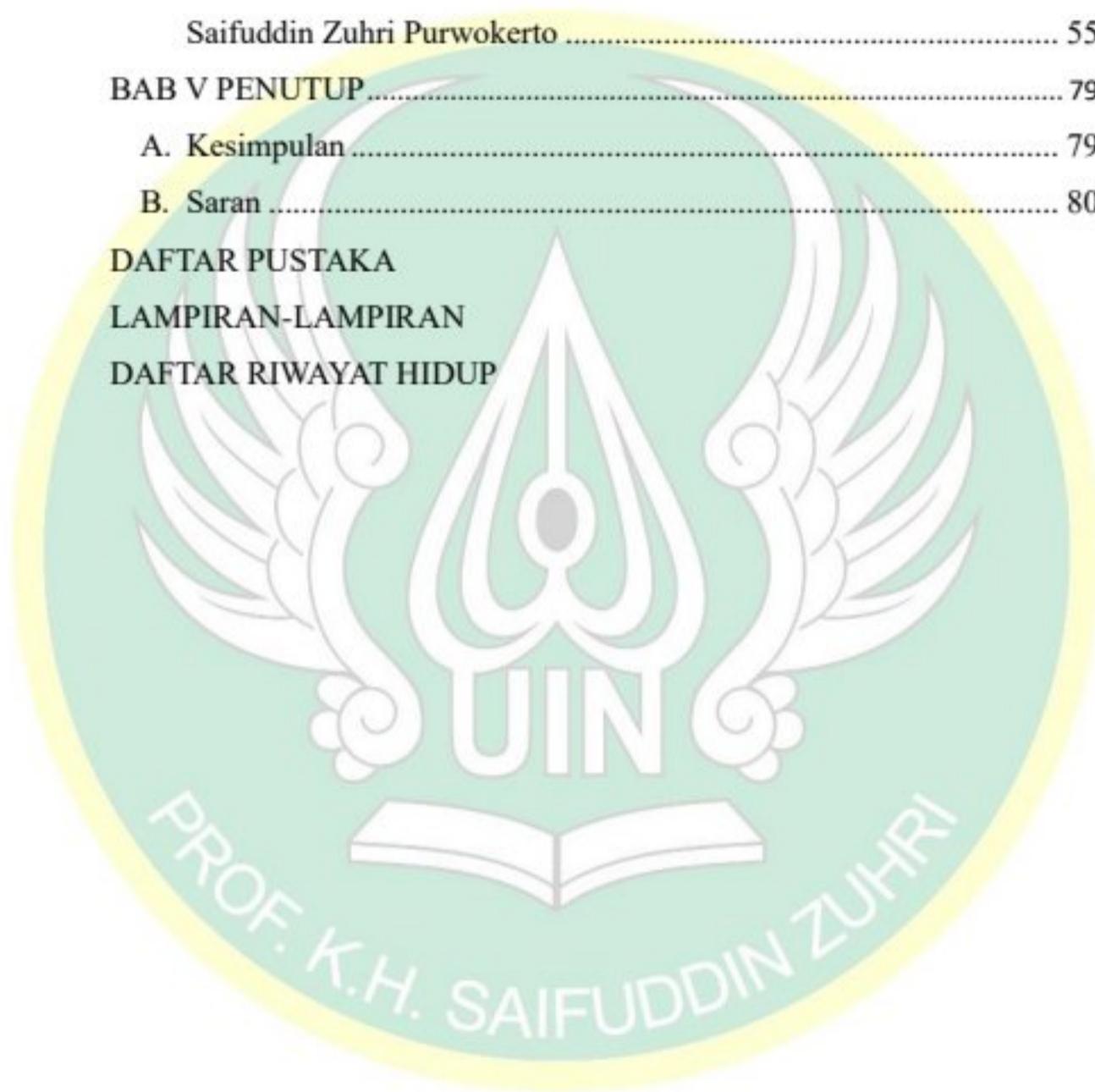
8. Indah Wijaya Antasari selaku Kepala UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
9. Segenap petugas UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
10. Teman satu perjuangan Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2021 khususnya teman-teman MPI C.
11. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak bisa disebutkan satu persatu.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB – INDONESIA.....	vii
PERSEMBAHAN	xiii
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Definisi Konseptual	6
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
E. Sistematika Pembahasan.....	10
BAB II TQM DAN KUALITAS LAYANAN	11
A. Deskripsi Teori	11
1. Total Quality Management (TQM)	11
2. Kualitas Layanan Perpustakaan	19
B. Kajian Pustaka	27
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian	32
B. Tempat dan Waktu Penelitian	33
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	34
D. Metode Pengumpulan Data.....	35
E. Metode Analisis Data.....	38
F. Metode Uji Keabsahan Data	40

BAB IV IMPLEMENTASI TQM BAGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	40
A. Tahap Persiapan	40
B. Tahap Perencanaan	47
C. Tahap Pelaksanaan	51
D. Peningkatan Kualitas Layanan di UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto	55
BAB V PENUTUP	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Gambaran UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Lampiran 2. Pedoman Wawancara

Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian

Lampiran 4. Surat Keterangan Riset



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan menjadi komponen penting dalam sistem pendidikan, yaitu menjadi sarana dan prasarana yang berperan dalam memberikan layanan informasi dan referensi tentang ilmu pengetahuan yang dibutuhkan oleh civitas akademika untuk menunjang proses pembelajaran.¹ Semakin lengkap referensi di sebuah lembaga pendidikan dan semakin mudah informasi diakses oleh civitas akademika, maka semakin baik juga proses pembelajaran berlangsung.²

Dalam perguruan tinggi, perpustakaan sering kali disebut sebagai jantungnya lembaga pendidikan. Dari kata tersebut dapat dipahami seberapa pentingnya perpustakaan berperan dalam proses pendidikan di perguruan tinggi. Perpustakaan pada perguruan tinggi tidak hanya berperan sebagai sarana dan prasarana pendidikan saja, tetapi menjadi pusat sumber belajar, informasi, dan pengetahuan bagi civitas akademika perguruan tinggi. Sebagai salah satu komponen penting dalam perguruan tinggi, perpustakaan diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata dalam pendidikan khususnya perguruan tinggi. Untuk itu pengelolaan yang baik di perpustakaan sangat dibutuhkan. Dengan adanya penerapan sistem manajemen yang baik pada perpustakaan, diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik juga pada lembaga pendidikannya.³

Dalam menerapkan manajemen yang baik, perpustakaan dituntut untuk dapat menerapkan layanan yang berorientasi pada pemakai, hal tersebut dilakukan sebagai upaya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan para

¹ Rohayani, "Menjadikan Perpustakaan sebagai Jantung Sekolah", <https://dkpus.babelprov.go.id/content/menjadikan-perpustakaan-sebagai-jantung-sekolah>, 22 September 2024, 12.53 WIB.

² M. Aris Akin, "Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Manajemen Perpustakaan Di MIS Muhammadiyah Sibatua Kabupaten Pangkep", *SAMMAJIVA : Jurnal Penelitian Bisnis dan Manajemen*, Vol.1, No.1, Maret 2023, hlm. 2.

³ Hary Supriyatno, "Peran Perpustakaan dalam Peningkatan Mutu Pendidikan di UIN Sunan Ampel Surabaya", *Jurnal Diklat Keagamaan*, Vol. 14, no. 2, 2020, hlm. 88.

pemakai. Apabila kebutuhan pemakai terpenuhi maka penilaian terhadap lembaga akan semakin baik, sebaliknya apabila kebutuhan pemakai tidak terpenuhi maka akan menciptakan kesan yang buruk bagi lembaga tersebut.⁴ Untuk itu, lembaga harus berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan pemakainya agar pemakai tetap setia menggunakan jasanya. Namun, pesatnya perkembangan ilmu dan teknologi saat ini memberikan dampak perubahan yang signifikan pada kehidupan, salah satunya pada dunia perpustakaan, tidak terkecuali pada perpustakaan perguruan tinggi.⁵ Perkembangan tersebut menyebabkan ekspektasi pengguna terhadap perpustakaan meningkat, sehingga menyebabkan munculnya keluhan-keluhan di antara para pemakai perpustakaan terhadap layanan perpustakaan, seperti keluhan tentang suasana gaduh di perpustakaan, sistem pelayanan yang lambat, bahan pustaka banyak yang rusak dan kurang lengkap, kamar kecil yang kurang bersih, petugas perpustakaan yang kurang ramah dan lain sebagainya.⁶

Pada dasarnya keluhan-keluhan tersebut merupakan sebuah gambaran tentang ketidakpuasan pemakai perpustakaan terhadap kinerja perpustakaan. Keluhan tersebut akan memberikan dampak yang buruk pada perpustakaan apabila tidak segera diatasi, karena pengunjung perpustakaan memiliki peran penting dalam memberikan penilaian terhadap layanan perpustakaan, sehingga kepuasan pengunjung merupakan hal yang perlu mendapat perhatian khusus. Seberapa baik kualitas layanan pada perpustakaan dapat dilihat dari seberapa puas pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan. Apabila kualitas layanan semakin baik maka, semakin banyak pula yang tertarik untuk mengunjungi perpustakaan, walau hanya melihat-lihat koleksi dan menikmati

⁴Bintang, *Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pemustaka*, (Gowa: Pustaka Taman Ilmu), hlm. 20.

⁵ Ana Maritsa, dkk, "Pengaruh Teknologi dalam Dunia Pendidikan", *Al-Muthaharah: Jurnal Penelitian dan Kajian Sosial Keagamaan*, Vol. 18. No. 2, 2021, hlm. 92-93

⁶ Hari Santoso, "Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan yang Berorientasi Pada Kepuasan Pemakai", *Pustakawan*, Vol. 14, No. 1, 2007, hlm. 44.

suasana perpustakaan, tapi pustakawan jadi lebih betah untuk berlama-lama menghabiskan waktu di perpustakaan.⁷

Kualitas layanan perpustakaan sangat menentukan kepuasan pengguna, baik mahasiswa, dosen, maupun peneliti. Kualitas layanan yang rendah juga akan memberikan dampak yang signifikan terhadap proses pembelajaran, pengajaran, dan penelitian pada lembaga tersebut. Perguruan tinggi yang memiliki perpustakaan dengan layanan yang kurang optimal akan mengalami kesulitan dalam menarik mahasiswa baru dan mempertahankan reputasinya. Daya saing universitas dalam peringkat nasional maupun internasional dipengaruhi oleh fasilitas yang berkualitas, termasuk akses terhadap publikasi ilmiah. Jika mahasiswa dan dosen tidak memiliki akses terhadap sumber daya yang memadai, kualitas karya yang dihasilkan akan menurun. Mahasiswa kesulitan dalam menyelesaikan tugas akademik dan penelitian, sementara dosen tidak dapat melakukan penelitian yang mandalam dan inovatif karena keterbatasan referensi.

Untuk itu perlu adanya pendekatan manajemen yang dapat membantu perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan dan memberikan kepuasan khususnya pada pengunjung perpustakaan, pendekatan yang dapat digunakan salah satunya yaitu *Total Quality Management (TQM)*. *Total Quality Management* ialah manajemen sistem yang menggunakan mutu sebagai strategi usahanya, dan berorientasi pada kualitas dengan melibatkan setiap anggota organisasi untuk mencapai kepuasan pelanggan.⁸ Penerapan TQM di perpustakaan perguruan tinggi memiliki tujuan untuk memastikan bahwa seluruh proses operasional berjalan secara efektif dan efisien, serta memberikan layanan yang optimal pada pengguna. TQM fokus pada proses yang mendasarinya, termasuk manajemen sumber daya manusia, pemeliharaan sarana prasarana, serta penerapan teknologi informasi dalam

⁷ Fitria Mustika, "Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan SMA Negeri 2 Padang Provinsi Sumatera Barat", *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi)*, Vol. 5, No. 2, 2020, hlm. 143-145.

⁸ Zahroh Aminatul, *Total Quality Management: Teori & Praktik Manajemen untuk Mendongkrak Mutu Pendidikan*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz, 2014), hlm. 92-93.

sistem layanan perpustakaan. Selain itu, TQM juga mendorong adanya evaluasi rutin untuk memastikan layanan yang diberikan selalu optimal.

Mensurut riset yang dilakukan oleh Yusuf dan Noor, penerapan TQM di perpustakaan perguruan tinggi mampu meningkatkan kepuasan pengguna hingga 25%.⁹ Selain itu, Rahman mengatakan bahwa perpustakaan yang menerapkan TQM cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi dari para pengguna. Pengguna merasakan adanya peningkatan yang signifikan dalam kualitas layanan, mulai dari kemudahan akses informasi, keramahan staf, hingga kecepatan layanan.¹⁰ Dengan demikian, penerapan TQM di perpustakaan perguruan tinggi merupakan pilihan yang tepat karena sangat relevan untuk meningkatkan kualitas layanan, terutama di tengah tuntutan yang semakin tinggi terhadap kualitas pendidikan dan riset perguruan tinggi.

TQM sangat penting untuk diterapkan pada perpustakaan, terlebih lagi pada perpustakaan perguruan tinggi yang berfungsi sebagai pemberi layanan informasi untuk mendukung proses kegiatan belajar, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat dalam rangka melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Dalam Undang-undang Nomor 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 55 disebutkan bahwa perpustakaan menjadi salah satu syarat dalam penyelenggaraan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi berperan besar bagi perkembangan peradaban kampus. Melalui perpustakaan mahasiswa diberdayakan menjadi mahasiswa yang berintegritas dan memiliki nilai akademis sehingga mampu menjadi agen perubahan dalam masyarakat.¹¹

Peran dan fungsi perpustakaan akan terwujud dengan baik sejalan dengan bagaimana usaha yang dilakukan oleh perguruan tinggi dan para

⁹ Yusuf I & Noor F, "Implementasi Total Quality Management dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia," *Jurnal Manajemen Mutu Perpustakaan*, Vol. 8, No. 2, hlm. 87-101.

¹⁰ Rahman, A., Putri, D., & Hidayat, R, "Pengaruh Penerapan TQM terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Perguruan Tinggi," *Jurnal Layanan Informasi Digital*, Vol. 6, No. 3, hlm. 43-56.

¹¹ Salmah Fa'atin, "Meningkatkan Peran Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Membentuk Integritas Mahasiswa Menuju Kampus Berperadaban", *Libraria*, Vol. 5, No. 2, 2017, hlm. 312.

pustakawan dalam mengelola perpustakaan dengan baik. Melalui perbaikan yang dilakukan secara berkesinambungan pada sistem, proses, dan layanan perpustakaan maka, akan memberikan dampak positif bagi perpustakaan.

Salah satu perguruan tinggi yang telah menerapkan TQM adalah UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Berdasarkan hasil observasi pendahuluan di UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto diperoleh temuan bahwa perpustakaan tersebut telah menerapkan beberapa TQM dalam manajemennya. Indah Wijaya Antasari selaku Kepala UPT Perpustakaan menyebutkan pernah melakukan *benchmarking* ke Perpustakaan Pusat UIN Syarif Hidayatulloh Jakarta pada tahun 2022. Kegiatan tersebut fokus untuk mengamati bagaimana manajemen SDM dilakukan pada perpustakaan, sehingga UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri dapat belajar dan mengaplikasikannya untuk meningkatkan kualitas SDM yang bermuara pada peningkatan kualitas layanan di perpustakaan. Selain itu perpustakaan juga melakukan survei terkait pengadaan koleksi perpustakaan kepada para civitas akademika, hal tersebut dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan para pengguna perpustakaan.¹²

Dengan menerapkan TQM dalam manajemennya, UPT Perpustakaan UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri berhasil membawa pulang tiga kejuaraan sekaligus pada tahun 2023 lalu. Pada bulan Mei UPT Perpustakaan UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri berhasil meraih juara pertama dalam ajang lomba *Academic Library Innovation Award* (ALIA) tingkat provinsi dan berhasil menjadi juara dua pada tingkat nasional, lomba tersebut memiliki tujuan untuk mengapresiasi perpustakaan yang berhasil melakukan inovasi dan kreativitas dalam menyelenggarakan layanan perpustakaan. Selain itu Aris Nurohman selaku Kepala UPT Perpustakaan UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto pada saat itu berhasil meraih juara 3 dalam ajang lomba pemustaka berprestasi nasional, lomba tersebut dilaksanakan untuk

¹² Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari selaku Kepala UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri pada tanggal 5 September 2024.

memberikan apresiasi kepada para pustakawan yang berhasil meningkatkan motivasi, inovasi, dan etos kerja para pustakawan.¹³

Selain hal tersebut, perpustakaan juga mendapat respon yang positif dari pengunjung perpustakaan, Indah Wijaya Antasari mengatakan dengan melakukan pelayanan yang terbaik kepada pengunjung, mereka mengaku merasa lebih senang dan puas terhadap perpustakaan sehingga mereka senantiasa datang ke perpustakaan dengan senang hati bahkan sampai merekomendasikan kepada teman mereka untuk mengerjakan tugas kuliah di perpustakaan.¹⁴

Dengan melihat deskripsi yang telah dipaparkan di atas, penelitian tentang “Implementasi *Total Quality Management* (TQM) untuk meningkatkan kualitas layanan di UPT Perpustakaan UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto penting dan layak untuk diteliti lebih lanjut.

B. Definisi Konseptual

1. *Total Quality Management* (TQM)

TQM ialah sebuah pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Pada prinsipnya TQM merupakan sebuah cara untuk mengorganisasikan dan mengerahkan seluruh organisasi, setiap bagian, aktivitas, dan individu pada setiap tingkat untuk mencapai kualitas yang berkaitan dengan masalah strategis, pemasaran, dan aspek-aspek manusia dalam organisasi.¹⁵

¹³ Aris Nurohman, “Membanggakan! Perpustakaan UIN SAIZU Meraih Juara 2 Ajang Academic Library Inovation Award tingkat nasional 2023”, <https://lib.uinsaizu.ac.id/?page=daer&path=berita-inovasi&aneurysm=51af3ef01ce62409e6003c3d750d5472395a101647642615e5ba9f3c8aa4ad1cfc b57266f805d5418091b0ece60703486a96f2274cc13898c42017ed6958cb2a>, 25 September 2024, 20.39 WIB.

¹⁴ Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari pada tanggal 5 September 2024.

¹⁵ Elva Rahmah, dkk, *Manajemen Perpustakaan Penerapan TQM dan CRM*, (Depok: Rajawali Pers, 2019), hlm. 112.

Dalam perpustakaan *Total Quality Management* dapat berupa sebuah usaha untuk mencapai kualitas layanan yang baik melalui penerapan prinsip-prinsip TQM yaitu memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, melakukan perbaikan yang berkesinambungan, melibatkan seluruh anggota organisasi, dan melakukan manajemen berdasarkan fakta.¹⁶

Jadi, *Total Quality Management* (TQM) dapat diartikan sebagai sebuah usaha perbaikan yang dilakukan secara berkesinambungan dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan dan dilakukan oleh seluruh anggota organisasi agar dapat memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan.

2. Kualitas Layanan Perpustakaan

Kualitas layanan perpustakaan dapat diartikan sebagai kepuasan yang diperoleh pemustaka dari segi ketepatan, kelengkapan, dan layanan terbaik yang diberikan oleh perpustakaan. Kualitas layanan dapat dilihat dari berbagai aspek yang berkaitan dengan interaksi antara pemustaka dengan sumber daya perpustakaan. Soetimah dalam Bintang mengatakan layanan perpustakaan dapat dikatakan baik apabila dapat dilakukan dengan cepat, tepat, dan benar. Sedangkan Tjiptono mengatakan bahwa kualitas layanan berfokus pada upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan secara tepat. Dengan demikian kepuasan pelanggan merupakan sebuah tolok ukur yang dapat digunakan untuk menentukan kualitas suatu layanan pada perpustakaan.¹⁷

Layanan perpustakaan terdiri dari layanan sirkulasi, layanan informasi, layanan fotokopi, dan layanan pendidikan pemakai. Layanan perpustakaan dalam perguruan tinggi biasanya digunakan oleh masyarakat perguruan tinggi itu sendiri yaitu staf, pengajar, peneliti, dan mahasiswa.¹⁸

¹⁶ Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management Edisi Revisi*, (Yogyakarta: Andi, 2003), hlm. 13-15.

¹⁷ Bintang, *Kualitas ...*, hlm. 1-2.

¹⁸ Elva Rahmah, dkk, *Manajemen ...*, hlm. 122-124.

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan merupakan sebuah usaha yang dilakukan oleh perpustakaan dalam rangka memenuhi kebutuhan pemustakanya melalui layanan sirkulasi, layanan informasi, layanan fotokopi, dan layanan pendidikan pemakai yang tersedia dalam perpustakaan tersebut. Layanan yang dilakukan oleh perpustakaan dapat dikatakan berhasil apabila layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan.

3. UPT Perpustakaan UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Secara umum perpustakaan merupakan bagian dari suatu badan atau lembaga yang bertugas mengelola sumber informasi berupa buku maupu non buku dan diatur secara sistematis berdasarkan aturan yang ada sehingga dapat memenuhi kebutuhan para pengunjung.¹⁹

UPT Perpustakaan UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri merupakan sebuah perpustakaan di bawah naungan lembaga induk pendidikan perguruan tinggi. Sehingga tujuan dari perpustakaan adalah untuk memenuhi kebutuhan civitas akademika khususnya di lingkungan perguruan tinggi.²⁰

Adapun yang dimaksud dengan judul penelitian ini yaitu implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam sebuah perpustakaan yang berada di bawah naungan lembaga pendidikan perguruan tinggi sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan tersebut. Kualitas layanan perpustakaan digunakan dalam penelitian ini sebagai indikator untuk menilai seberapa jauh *Total Quality Management* (TQM) UPT Perpustakaan UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri berperan dalam meningkatkan kualitas layanan UPT Perpustakaan UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri.

¹⁹ Priyono Darmanto, *Manajemen Perpustakaan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), hlm. 2.

²⁰ Rheza Ega Winastwan & Annisa Nur Fatwa, "Pojoek penginyongan Perpustakaan UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto sebagai sarana pelestarian budaya lokal Banyumas", *FIHRIS: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 17, No.1, Januari-Juni 2022, hal. 62.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan kualitas layanan di UPT Perpustakaan UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto?

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan *Total Quality Management* (TQM) sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan di UPT Perpustakaan UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

2. Manfaat Penelitian

a. Teoritis

- 1) Untuk memperluas pemahaman tentang implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan perguruan tinggi sehingga nantinya hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.
- 2) Untuk memperkaya literatur dan memberikan pandangan baru terhadap peningkatan kualitas layanan di perpustakaan melalui pendekatan TQM.

b. Praktik

- 1) Sebagai alat bantu untuk mengidentifikasi area perpustakaan yang membutuhkan perbaikan agar perpustakaan dapat memberikan layanan yang lebih berkualitas kepada pemustakanya, sehingga perpustakaan mampu mencapai standar yang lebih tinggi.
- 2) Sebagai bahan motivasi bagi kepala perpustakaan beserta stafnya agar mendorong adanya inovasi dan adaptasi dengan

perkembangan teknologi sehingga dapat meningkatkan manajemen layanan perpustakaan.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi susunan pembahasan penelitian skripsi, berfungsi untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi skripsi. Berikut sistematika pembahasan dalam penelitian ini yaitu:

BAB I PENDAHULUAN, berisi gambaran umum penelitian yang akan dilakukan mulai dari latar belakang masalah, definisi konseptual, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI, berisi kerangka teori yang akan digunakan dalam penelitian meliputi *Total Quality Management (TQM)* beserta ruang lingkupnya, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan layanan perpustakaan perguruan tinggi. Pada bab ini juga disebutkan tentang kajian penelitian yang terkait.

BAB III METODE PENELITIAN, berisi tentang penjelasan metode yang akan digunakan peneliti untuk melakukan penelitian, seperti jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, subjek dan objek penelitian, metode pengumpulan data, metode pemeriksaan keabsahan data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, berisi tentang gambaran umum yang menjawab tentang rumusan masalah penelitian, penyajian dan analisis data hasil penelitian mengenai implemetasi *Total Quality Management (TQM)* UPT Perpustakaan UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri dalam meningkatkan kualitas layanan.

BAB V PENUTUP, berisi tentang kesimpulan hasil penelitian dan saran.

Bagian akhir berisi daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Total Quality Management (TQM)

a. Pengertian *Total Quality Management* (TQM)

Total Quality Management atau yang biasa disingkat TQM merupakan sebuah sistem manajemen kualitas yang berfokus pada pelanggan dengan melibatkan semua karyawan organisasi untuk melakukan peningkatan atau perbaikan yang berkesinambungan. Dalam TQM, semua anggota organisasi dituntut untuk aktif berpartisipasi dalam melakukan rangkaian kegiatan peningkatan proses, layanan, serta produk di mana tempat ia bekerja sehingga produk dan layanan yang diberikan berkualitas tinggi dan memuaskan pelanggan.²¹

TQM terdiri dari tiga kata yaitu *total*, *quality*, dan *management*. Kata *total* memiliki arti menyeluruh atau terpadu, kata tersebut menekankan bahwa setiap orang dalam organisasi harus terlibat dalam setiap proses implementasi TQM. Kata *quality* dalam bahasa Indonesia memiliki arti kualitas/ mutu, mutu diartikan sebagai sesuatu yang dapat memberikan kepuasan atau melampaui harapan pelanggan, mutu suatu produk atau organisasi ditentukan oleh pelanggan sebagai pengguna produk. Terakhir yaitu *management* yang berarti pengelolaan, merupakan sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengontrolan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Manajemen dalam konsep TQM berlaku untuk semua anggota yang berada di organisasi tersebut. Dengan kata lain, setiap orang yang berada di dalam sebuah organisasi

²¹ Achmad Zainul Abidin, dkk, *Manajemen Mutu Terpadu (TQM)*, (Malang: PT. Literasi Nusantara Abadi Grup, 2023), hlm. 57.

apapun peran dan posisinya, mereka memiliki peran dan tanggung jawab masing-masing untuk menerapkan TQM.²²

Lebih lanjut Santosa dalam Fandy Tjiptono menjelaskan bahwa TQM merupakan sebuah manajemen sistem yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Artinya semua rangkaian proses TQM yang ada di organisasi berawal dari pelanggan dan berakhir pada pelanggan juga, karena pada dasarnya tujuan TQM adalah untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.²³

Edward Sallis mendeskripsikan TQM sebagai sebuah keinginan untuk terus mengerjakan sesuatu dengan prinsip selalu baik sejak awal, sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus-menerus yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya saat ini dan masa yang akan datang.²⁴

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa TQM merupakan sebuah sistem manajemen kualitas yang berfokus pada kepuasan pelanggan melalui perbaikan berkesinambungan. Dalam operasionalnya TQM melibatkan seluruh anggota organisasi untuk berpartisipasi aktif melakukan perbaikan proses, layanan, dan produk. Secara filosofi TQM menekankan pada pentingnya kualitas sejak awal dan berupaya untuk terus memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan. Meskipun TQM merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas secara terus-menerus, akan tetapi TQM bukanlah sebuah beban melainkan sebuah keinginan untuk selalu mengerjakan sesuatu dengan prinsip selalu baik sejak awal.

²² Elva Rahmah, dkk, *Manajemen...*, hlm. 111

²³ Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total...*, hlm. 4.

²⁴ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, terj. Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi, (Yogyakarta: Kaktus, 2002), hlm. 62.

TQM bukanlah sebuah tugas atau sebuah instruksi yang hanya diberikan oleh senior kepada bawahannya, melainkan merupakan sebuah bentuk kerjasama yang melibatkan semua anggota organisasi.

b. Prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM)

Untuk menciptakan sistem yang berkualitas, perlu adanya perubahan budaya dan sistem organisasi, perubahan tersebut dapat dicapai oleh organisasi dengan menerapkan empat prinsip utama dalam TQM yaitu:

- 1) Kepuasan pelanggan (*customer satisfactions*), artinya perpustakaan harus mengusahakan untuk memuaskan pelanggan dalam segala aspek seperti harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Karena kualitas perpustakaan dinilai oleh pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal.
- 2) Respek terhadap setiap orang (*respect to people*), setiap orang dalam organisasi diperlukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan.
- 3) Berbicara berdasarkan fakta (*speaks with fact*), artinya perpustakaan harus mengenal kemampuannya dengan jelas, keputusan yang dihasilkan harus berdasarkan pada data atau fakta bukan sekedar opini pribadi, harus mengetahui potensi lingkungan yang dilayani, dan mengetahui perkembangan informasi yang terjadi.
- 4) Perbaikan berkesinambungan (*continuous improvement*), berarti secara rutin dan terus-menerus melakukan perbaikan dan penyempurnaan walau hanya sedikit, sesuai dengan prinsip Kaizen yaitu "*little better everyday*". Konsep yang digunakan yaitu siklus PDCA (*plan-do-check-act*) yang terdiri dari

langkah-langkah perencanaan pelaksanaan, pemeriksaan, dan evaluasi terhadap hasil yang diperoleh.²⁵

c. Unsur-unsur *Total Quality Management* (TQM)

Selain mempunyai prinsip, TQM juga terdiri dari beberapa unsur yaitu:

- 1) Fokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal keduanya menjadi hal penting bagi TQM. Pelanggan eksternal berperan penting dalam memberikan penilaian terhadap kualitas produk ataupun jasa organisasi, sedangkan pelanggan internal berperan dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.
- 2) Obsesi terhadap kualitas, dalam TQM kualitas ditentukan oleh pelanggan internal dan eksternal. Dengan kualitas yang telah ditetapkan tersebut maka, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang sudah ditentukan tersebut. Semua anggota organisasi berusaha untuk melaksanakan setiap aspek pekerjaan berdasarkan perspektif "bagaimana kita dapat melakukannya dengan baik".
- 3) Pendekatan ilmiah, merupakan sebuah metode yang digunakan untuk menentukan desain pekerjaan, mengambil keputusan, dan memecahkan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan
- 4) Komitmen jangka panjang, menjadi hal yang penting dalam proses perubahan budaya organisasi, dengan adanya komitmen jangka panjang yang dibuat oleh organisasi diharapkan penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.
- 5) Kerjasama tim (*teamwork*), dalam TQM kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina dengan baik antar karyawan, lembaga, dan masyarakat sekitar.

²⁵ Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total ...*, hlm. 13-15.

- 6) Perbaikan sistem secara berkesinambungan, untuk meningkatkan kualitas pada sebuah organisasi maka, perlu dilakukan perbaikan secara terus menerus.
- 7) Pendidikan dan pelatihan, pada organisasi yang menerapkan TQM setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar, karena dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesinya.
- 8) Kebebasan yang terkendali, dalam TQM keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting karena hal tersebut dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggungjawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat.
- 9) Kesatuan tujuan, agar TQM dapat diterapkan dengan baik pada sebuah organisasi, maka organisasi harus memiliki kesatuan tujuan. Artinya setiap usaha ataupun kegiatan yang dilakukan oleh organisasi harus diarahkan pada tujuan yang sama.
- 10) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, hal tersebut memungkinkan adanya peningkatan dalam menghasilkan keputusan yang baik karena mencakup pemikiran dari berbagai pihak.²⁶

d. Langkah-langkah Implementasi *Total Quality Management* (TQM)

Implementasi TQM merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan secara sistematis dan hasilnya tidak dapat diperoleh dalam sekejap karena harus melalui berbagai rangkaian tahapan implementasi. Tahapan tersebut terdiri dari tiga tahap yaitu persiapan, perencanaan, dan pelaksanaan. Masing-masing tahapan terdiri dari beberapa langkah, yang mana setiap langkah tersebut membutuhkan waktu yang tidak pasti karena tergantung pada

²⁶ Fandy Tjiptono & Anastasia, *Total...*, hlm. 15-18.

bagaimana organisasi melaksanakannya. Berikut penjelasan yang lebih rinci tentang tahapan-tahapan tersebut:²⁷

1) Persiapan

- a) Membentuk *Total-Quality Steering Committee*, pada tahap ini atasan menunjuk bawahan untuk menjadi anggota *Steering Committee* (panitia pengarah).
- b) Membentuk tim, sebelum mengadakan TQM terlebih dahulu membuat tim yang terdiri dari pihak internal dan eksternal.
- c) Pelatihan TQM, dilakukan dengan mendatangkan konsultan dari luar organisasi agar para anggota *Steering Committee* lebih memahami filosofi, teknik, dan alat-alat TQM.
- d) Menyusun visi dan prinsip sebagai pedoman, usaha pertama yang dilakukan untuk menerapkan TQM yaitu pembuatan visi dan misi. Hal ini memiliki tujuan agar kegiatan TQM dapat berjalan sesuai dengan harapan organisasi.
- e) Menyusun tujuan umum, berdasarkan visi misi yang telah dibuat kemudian organisasi membuat tujuan yang akan dicapai, tujuan ini terdiri dari tujuan strategis dan praktis.
- f) Komunikasi dan publikasi, *Steering Committee* mengkomunikasikan informasi mengenai TQM, semua orang dalam organisasi harus memahami visi, misi, dan tujuan sebagai pedoman pelaksanaan TQM, mereka juga perlu mengetahui alasan diterapkannya TQM.
- g) Identifikasi kekuatan dan kelemahan, informasi ini bermanfaat sebagai pedoman dalam melaksanakan pendekatan terbaik dalam implementasi TQM, selain itu juga berguna untuk mengetahui kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki.

²⁷ Fandy Tjiptono & Anastasia. *Total...*, hlm 343-349.

- h) Identifikasi pendukung dan penolak, *Steering Committee* perlu melakukan identifikasi siapa saja orang-orang yang dapat mendukung jalannya TQM dan orang-orang yang menolak TQM.
- i) Memperkirakan sikap karyawan, *Steering Committee* melakukan identifikasi terhadap karyawan di organisasi tersebut tentang bagaimana respon para karyawan terhadap rencana implementasi TQM.
- j) Mengukur kepuasan pelanggan, pengambilan sampel untuk mengukur kepuasan pelanggan sebaiknya diambil secara acak agar mendapatkan data yang lebih objektif. Informasi kepuasan pelanggan sangat berguna untuk mengukur efektivitas penerapan TQM dari sisi pelanggan.

2) Perencanaan

- a) Merencanakan pendekatan implementasi, pada tahap ini *Steering Committee* merencanakan bagaimana langkah-langkah untuk mengimplementasikan TQM. Informasi umpan balik yang didapat akan digunakan disini untuk mengadakan perbaikan, penyesuaian, dan sebagainya.
- b) Identifikasi proyek, *Steering Committee* bertanggungjawab untuk menentukan proyek pertama yang akan dilakukan. Proyek tersebut dipilih berdasarkan hasil pertimbangan kekuatan dan kelemahan organisasi, personil yang terlibat, visi, misi, dan tujuan organisasi. Proyek awal harus berhasil agar dapat memberikan kesan yang positif sehingga dapat memudahkan implementasi proyek selanjutnya.
- c) Komposisi tim, setelah proyek berhasil ditentukan selanjutnya yaitu membentuk tim sesuai dengan proyek yang akan ditangani.
- d) Pelatihan tim, sebelum tim melaksanakan tugas, terlebih dahulu mereka diberi pelatihan yang mencakup dasar-dasar

TQM dan alat-alat yang sesuai dengan proyek yang ditangani.

3) Pelaksanaan

- a) Penggiatan tim, *Steering Committee* memberikan bimbingan kepada setiap tim dan mengaktifkan mereka. Masing-masing tim mengerjakan proyek dengan menggunakan teknik TQM yang telah mereka pelajari. Sebagai model proses TQM mereka menggunakan siklus *Plan/Do/Check/Adjust*.
- b) Umpan balik kepada *Steering Committee*, pada langkah ini tim memberikan informasi umpan balik kepada *Steering Committee* mengenai kemajuan dan hasil yang dicapai dari penerapan TQM. Umpan balik tersebut digunakan untuk menentukan apakah perlu ada penyesuaian atau perubahan. Apabila ada, *Steering Committee* akan menyampaikan perubahan tersebut kepada tim yang akan melaksanakan TQM.
- c) Umpan balik dari pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal semuanya disurvei untuk mengetahui kepuasan dan masukan dari pelanggan.
- d) Umpan balik dari karyawan, informasi ini diperlukan oleh *Steering Committee* untuk mengadakan evaluasi kemajuan yang telah dicapai dan menentukan tindakan perbaikan yang perlu dilakukan selanjutnya.
- e) Memodifikasi infrastruktur, setelah mengumpulkan umpan balik dari tim proyek, pelanggan, dan karyawan kemudian *Steering Committee* akan menganalisis dan melakukan perubahan pada infrastruktur organisasi, misalnya pada proses, struktur organisasi, dan lain sebagainya.

2. Kualitas Layanan Perpustakaan

a. Kualitas Layanan Perpustakaan

Secara definitif layanan *“to serve”* memiliki arti melayani yaitu kegiatan yang disiapkan untuk memberikan jasa terhadap materi produk yang dimiliki kepada masyarakat yang membutuhkan.²⁸ Dalam perpustakaan layanan merupakan sebuah kegiatan teknis yang dilakukan oleh pustakawan untuk mempertemukan pemustaka (pengguna) dengan bahan pustaka yang mereka butuhkan. Darmono mengatakan layanan perpustakaan merupakan segala bentuk informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan, baik untuk dimanfaatkan di tempat maupun dibawa pulang untuk digunakan di luar ruang perpustakaan.²⁹ Definisi lain mengatakan bahwa layanan perpustakaan merupakan sebuah proses penyebarluasan segala macam bentuk informasi kepada masyarakat luas.³⁰ Dari beberapa pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa layanan perpustakaan merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan oleh pustakawan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

Dalam layanan perpustakaan setiap prosesnya harus dilakukan berdasarkan standar yang berlaku. Standar layanan perpustakaan tertuang dalam Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pada Bab V pasal 14 yang berbunyi:

- 1) Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi pada kepentingan pemustaka;
- 2) Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan;
- 3) Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.

²⁸ Fandy Tjiptono & Anastasia, *“Total...”*, hlm. 162.

²⁹ Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Grasido, 2001), hlm. 134.

³⁰ Pawit M. Yusuf & Yaya Suhendar, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 69.

Dengan adanya standar dalam layanan perpustakaan maka, pustakawan dapat memberikan pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan bagi pengguna perpustakaan. Kepuasan pemustaka merupakan hal yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan sebuah perpustakaan, karena perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh pengguna jika mampu memberikan layanan yang terbaik, dan dinilai buruk secara keseluruhan jika layanan yang diberikan buruk. Hal itu karena kegiatan layanan merupakan kegiatan yang mempertemukan langsung antara petugas dengan pengguna perpustakaan, sehingga penilaian pengguna akan muncul ketika kegiatan layanan tersebut dilangsungkan.

Kepuasan pengguna terhadap layanan merupakan salah satu indikator yang menunjukkan bahwa perpustakaan sebagai organisasi layanan berhasil dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan. Kepuasan pengguna perpustakaan akan tercapai apabila persepsi pengguna terhadap kualitas jasa perpustakaan sama atau melebihi dari harapannya terhadap kualitas layanan perpustakaan.³¹ Patil & Sawant mengatakan bahwa kualitas layanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Memberikan layanan yang berkualitas berarti menyesuaikan diri dengan harapan pelanggan secara konsisten.³²

Dalam Islam anjuran untuk memberikan layanan yang berkualitas dijelaskan pada Al-Qur'an Surah Al-Kahfi ayat 30, yang berbunyi:

إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا (٣٠)

³¹ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode Libqual+tm*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hlm. 13.

³² Patil & Sawant, *Service Quality Expectations of Academic Library Users*, (Mumbai: SHPT School of Library Science, 2017), hlm. 178.

“Sesungguhnya mereka yang beriman dan beramal saleh, tentulah Kami tidak akan menyia-nyiakan pahala orang-orang yang mengerjakan amalan(nya) dengan yang baik.”³³

Amal saleh yang dimaksud dalam ayat tersebut yaitu pekerjaan yang dilakukan dengan sebaik-baiknya oleh manusia. Mengerjakan pekerjaan yang baik bermakna bahwa pekerjaan tersebut dilakukan dengan sempurna atau dengan mutu yang sebaik-baiknya, sehingga hasil pekerjaan tersebut berkualitas. Dalam ayat tersebut Allah berjanji akan memberikan balasan yang setimpal terhadap pekerjaan berkualitas yang telah dilakukan oleh umatnya.

Untuk menilai kualitas suatu layanan suatu organisasi dapat dilakukan kegiatan pengukuran kualitas layanan dengan berpedoman pada tolok ukur kualitas layanan yang berlaku. Parasuraman menjelaskan bahwa terdapat 20 dimensi untuk menentukan kepuasan pelanggan, dimensi tersebut kemudian disederhanakan menjadi 5 faktor utama yang lebih dikenal dengan nama SERVQUAL yaitu:³⁴

1. Bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. Keandalan (*reliability*) merupakan sebuah kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang telah dijanjikan secara akurat dan terpecahya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu,

³³ Q.S. Al-Kahfi: 30.

³⁴ Lupiyoadi, Rambat, & A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hlm. 148.

pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai organisasi untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada organisasi. *Assurance* terdiri dari beberapa komponen antara lain yaitu komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. Empati (*emphaty*) yaitu sebuah tindakan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana organisasi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

Dari beberapa penjelasan yang telah dipaparkan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan perpustakaan merupakan sebuah usaha teknis yang dilakukan oleh perpustakaan untuk memenuhi harapan pemustaka, sehingga pemustaka merasa puas terhadap layanan yang telah diberikan oleh perpustakaan. Untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan dapat dilakukan dengan melihat dari bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, serta empati yang diberikan oleh perpustakaan kepada para pengunjung perpustakaan.

b. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting untuk mengetahui sejauh mana pelanggan merasa puas terhadap produk atau jasa yang telah diberikan. Kepuasan pelanggan memiliki peran penting dalam menjaga loyalitas pelanggan agar tetap setia terhadap perusahaan. Kepuasan pelanggan terjadi ketika mereka merasa kebutuhan dan keinginan mereka terpenuhi sesuai dengan harapan. Kotler dan Keller dalam Mujito mengatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan antara kinerja produk dengan harapan yang diinginkan.³⁵

Berikut ini merupakan beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:³⁶

1) Retensi pelanggan (*retention of customer*)

Retensi pelanggan merupakan indikator yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pelanggan tetap loyal dan terus menggunakan produk serta layanan perusahaan. Apabila tingkat retensi tinggi berarti tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan baik, begitu juga sebaliknya.

2) Tingkat loyalitas pelanggan (*customer loyalty level*)

Dengan mengukur loyalitas pelanggan perusahaan dapat mengetahui sejauh mana pelanggan merasa terikat dengan produk dan layanan perusahaan. Jika pelanggan merasa loyal, mereka cenderung setia pada perusahaan meskipun ada opsi lain yang tersedia. Untuk mengetahui tingkat loyalitas pelanggan perusahaan dapat melakukan survei atau kuesioner.

3) Tingkat pengulangan pembelian (*repeat purchase rate*)

Indikator ini digunakan untuk melihat seberapa sering pelanggan melakukan pembelian ulang terhadap produk atau

³⁵ Mujito, *Manajemen Pemasaran Jasa: Membangun Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, (CV. Diva Pustaka, 2023), hlm. 92.

³⁶ Mujito, *Manajemen ...*, hlm. 92-94.

jasa perusahaan. Hal ini dapat diketahui dengan melihat data transaksi yang telah dilakukan oleh perusahaan.

4) Tingkat rekomendasi (*recommendation rate*)

Indikator ini mengukur seberapa banyak pelanggan bersedia untuk merekomendasikan produk atau layanan yang disediakan perusahaan kepada orang lain. Untuk mengetahui hal tersebut perusahaan dapat melakukan kuesioner ataupun survei.

5) Tingkat keluhan pelanggan (*customer complaint rate*)

Dengan mengetahui jumlah dan jenis keluhan pelanggan, perusahaan dapat mengetahui hal apa saja yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk melakukan perbaikan. Semakin rendah tingkat keluhan pelanggan, berarti semakin baik pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

c. Unsur-unsur Layanan Perpustakaan

Berikut adalah beberapa unsur penting layanan perpustakaan:³⁷

1) Fasilitas

Agar tujuan dan fungsi perpustakaan dapat tercapai dengan baik maka, perpustakaan harus dilengkapi dengan fasilitas yang baik, dan sarana prasarana yang memadai. Sarana utama yang wajib ada di perpustakaan yaitu ruangan yang sesuai dengan jumlah pemakainya. Selain itu juga diperlukan perabotan untuk layanan seperti: rak buku, kursi baca, meja baca, tempat sirkulasi dan lain sebagainya.

2) Koleksi

Koleksi perpustakaan merupakan unsur utama dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan. Keberadaan koleksi dilayanan harus dibina dirawat, diatur secara tepat sehingga memudahkan pemakai dalam mencari koleksinya. Isi koleksi

³⁷Hartono, *Dasar-dasar Manajemen Perpustakaan dari Masa ke Masa*, (Malang: UIN Maliki Press, 2015), hlm. 164-165.

harus disesuaikan dengan tujuan layanan Jumlah koleksi harus selalu dikembangkan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Dengan demikian informasi yang ada dalam koleksi tidak akan selalu ketinggalan zaman dan dapat dimanfaatkan oleh pemakai semaksimal mungkin.

3) Pustakawan

Pustakawan merupakan unsur penggerak dan penyelenggaraan kegiatan perpustakaan. Tanpa adanya pustakawan yang mengatur dan memberikan Layanan, niscaya tidak akan ada layanan di perpustakaan. Pustakawan pada bagian layanan dituntut cekatan, terampil, ramah, berwawasan luas, cepat tanggap dan siap membantu pemakai dalam menemukan informasi yang sedang dibutuhkan.

4) Pemakai

Pemakai merupakan unsur pendukung dan penentu dalam layanan perpustakaan. Pemakai berasal dari berbagai latar belakang yang berbeda-beda, mereka menggunakan layanan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Oleh sebab itu pustakawan harus mampu mengenali kebutuhan pemakainya. Pihak perpustakaan harus mau bersusah payah mencarikan bahan pustaka yang dikehendaki oleh pemakai, walaupun harus melakukan silang layan dengan perpustakaan lain.

d. Jenis-jenis Layanan Perpustakaan

Berikut berbagai jenis layanan perpustakaan yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka:³⁸

1) Layanan Sirkulasi

Merupakan layanan perpustakaan yang pertama kali berinteraksi secara langsung dengan pengguna perpustakaan.

³⁸ Priyono Darmanto, *Manajemen Perpustakaan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), hlm. 115-

Citra dari suatu perpustakaan tergantung dari bentuk pelayanan perpustakaan terhadap pengguna, terutama yang berkaitan dengan pelayanan sirkulasi. Terkadang kesuksesan dan keberhasilan dari suatu perpustakaan dinilai dari bagaimana pelayanan sirkulasi dalam perpustakaan tersebut berjalan. Hal ini dikarenakan rutinitas kegiatan pelayanan sirkulasi berhubungan langsung dengan pengguna. Jenis pekerjaan bagian pelayanan sirkulasi, antara lain: pendaftaran anggota, peminjaman, pengembalian, penagihan, perpanjangan, pemungutan denda, pemberian sanksi, statistik, bebas perpustakaan, peraturan perpustakaan.

2) Layanan Referensi

Merupakan kegiatan layanan kepada para pengguna perpustakaan dengan cara memberikan informasi secara langsung ataupun tidak langsung, yang mengacu kepada suatu koleksi bahan pustaka ataupun sumber informasi yang ada. Selain itu, pelayanan referensi juga dapat menjawab pertanyaan yang disampaikan oleh pengguna perpustakaan. Adapun beberapa jenis koleksi referensi, antara lain: biografi, buku tahunan (year book), buku pegangan atau pedoman (handbook), bibliografi, terbitan pemerintah (UU, PP), kamus, ensiklopedia, direktori, indeks dan abstrak, sumber geografi.

3) Layanan Pendidikan Pengguna

Merupakan kegiatan layanan bagi pengguna dengan cara memberikan bimbingan tentang bagaimana cara memanfaatkan fasilitas perpustakaan yang baik dan benar. Hal lain yang diharapkan dari pengelola perpustakaan adalah pemanfaatan layanan dan fasilitas perpustakaan secara optimal. Bentuk penyampaian pendidikan pengguna terbagi menjadi beberapa cara, yaitu: bimbingan kelompok, brosur/leaflet/buku petunjuk, CD interaktif, *tour de library*, ceramah umum.

4) Layanan Penelusuran Informasi

Merupakan kegiatan pelayanan kepada para pengguna dengan cara menyebarluaskan tentang fasilitas atau informasi-informasi apa saja yang dapat diperoleh dari perpustakaan. Hal ini bertujuan agar fasilitas ataupun informasi tersebut dapat diketahui dan dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan secara optimal. Media-media dalam perpustakaan yang dapat dijadikan sebagai alat penyebarluasan informasi meliputi: brosur/leaflet, email, website, daftar tambahan buku, bibliografi, indeks dan abstrak.

B. Kajian Pustaka

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Savira Suaida dan kawan-kawan tentang “Analisis Manajemen Pengendalian Kualitas Layanan Sirkulasi dengan Perspektif *Total Quality Management* (TQM) di Perpustakaan Umum Kota Solok”. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan analisis manajemen pengendalian kualitas layanan sirkulasi dengan perspektif *Total Quality Management* di Perpustakaan Umum Kota Solok, serta mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat pengendalian kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Kota Solok. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan analisis manajemen pengendalian kualitas layanan sirkulasi dengan perspektif *Total Quality Management* di Perpustakaan Umum Kota Solok telah dilakukan dengan baik. Akan tetapi, masih terdapat beberapa kendala yang menghambat pengendalian kualitas layanan sirkulasi, yaitu gedung yang masih kurang luas dan masih berada di lingkungan perkantoran, nomor pustaka yang sulit dihubungi, tidak dapat hanya bergantung pada sistem

otomasi sehingga tetap perlu yang manual, dan pengadaan yang terbatas karena anggaran yang sedikit.³⁹

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Idzhari Rahman dan kawan-kawan tentang “Tantangan Terhadap Implementasi Kualitas Layanan Prima dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka Studi Kasus: Perpustakaan Universitas Potensi Utama”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja tantangan yang dihadapi perpustakaan dalam implementasi pelayanan prima untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan perpustakaan telah melakukan pelatihan tenaga pustakawan dalam bidang layanan, komputer, dan melakukan studi banding perpustakaan yang lebih maju.⁴⁰

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Sopa Rosa Lubis dan kawan-kawan tentang “Implementasi *Service Quality* dalam Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Sedang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tindakan perbaikan diambil sebagai *feed back* terhadap hasil evaluasi yang dapat berdampak positif bagi kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna. Hasil dari penelitian ini yaitu kualitas layanan perpustakaan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengunjung.⁴¹

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Abdullah Pulungan dan kawan-kawan tentang “Pelaksanaan *Total Quality Management* Perpustakaan Universitas Medan Area (UMA)”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana *Total Quality Management* pada perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan di Perpustakaan Universitas

³⁹ Savira Suaida, dkk, “Analisis Manajemen Pengendalian Kualitas Layanan Sirkulasi dengan Perspektif *Total Quality Management* (TQM) di Perpustakaan Umum Kota Solok”, *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam*, Vol. 2, No. 1, 2023, hlm. 31-40.

⁴⁰ Idzhari Rahman, dkk, “Tantangan Terhadap Implementasi Kualitas Layanan Prima dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka Studi Kasus: Perpustakaan Universitas Potensi Utama”, *Literatify: Trends in Library Developments*, Vol. 5, No.2, 2024, hlm. 260-269.

⁴¹ Sopa Rosa Lubis, dkk, “Implementasi *Service Quality* dalam Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Sedang”, *Jurnal Ilmiah dan Karya Mahasiswa*, Vol. 2, No. 2, 2024, hlm 286-297.

Medan Area. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Pelaksanaan *Total Quality Management* di Perpustakaan Universitas Medan Area yang peneliti lakukan di Universitas Medan Area (UMA) pustakawan atau pegawai pustaka memiliki pengetahuan yang cukup dalam menjawab pertanyaan mengenai jasa yang ada di perpustakaan.⁴²

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Anton Risparyanto tentang “Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan dan Aktivitas Kegiatan Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Era 4.0”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui nilai kualitas layanan perpustakaan, aktivitas pustakawan dan kepuasan pengguna perpustakaan di era 4.0, serta nilai signifikan dan besarnya pengaruh kualitas layanan perpustakaan dan aktivitas pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di era 4.0 secara *parsial* maupun *simultan*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah sampel 100 responden yang diambil secara probability sampling dari pengguna perpustakaan. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa di era 4.0, kualitas layanan perpustakaan dan aktivitas kegiatan pustakawan secara *parsial* maupun *simultan* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.⁴³

Keenam, hasil riset yang ditulis oleh Rozali Kholid tahun 2021 UIN Raden Fatah Palembang dengan judul “Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Manajemen Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi implementasi Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin dalam mengimplementasikan *Total Quality Management* (TQM), mengetahui faktor penghambat serta pendukung peningkatan kualitas jasa pelayanan di Perpustakaan dan Kerarsipan Musi Banyuasin, dan untuk mengetahui

⁴² Abdullah Pulungan, dkk, “Pelaksanaan Total Quality Management Perpustakaan Universitas Medan Area (UMA)”, *Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, dan Humaniora*, Vol. 2, No. 10, 2024, hlm. 361-380.

⁴³ Anton Risparyanto, “Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan dan Aktivitas Kegiatan Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Era 4.0”, *Jurnal Perpustakaan*, Vol. 13 No. 2, 2022, hlm. 89-100.

langkah-langkah Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan melalui prinsip-prinsip *Total Quality Management (TQM)*.⁴⁴

Ketujuh, hasil riset yang ditulis oleh Andi Rahma tahun 2022 yang berjudul “Analisis Pelaksanaan *Total Quality Management* sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMAN 2 Bone”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pelaksanaan TQM dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Perpustakaan SMAN 2 Bone. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan manajemen, psikologis, dan sosiologis. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan TQM di Perpustakaan SMAN 2 Bone dapat dilakukan dengan mengedepankan sikap sopan santun, jujur, tanggungjawab, dan berusaha melakukan perbaikan secara berkesinambungan dengan membuat perencanaan program kerja.⁴⁵

Kedelapan, hasil riset yang ditulis oleh Kurnia Putri tahun 2022 dengan judul “Strategi Penerapan *Total Quality Management (TQM)* di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses perencanaan, pengorganisasian, dan supervisi TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Jenis penelitian ini berupa deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi penerapan TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan sudah berjalan dengan baik.⁴⁶

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang sudah dipaparkan di atas, persamaan antara peneliti terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan

⁴⁴ Rozali Kholid, *Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Manajemen Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin*, Skripsi, (Palembang: Fakultas Adab dan Humaniora, Program Studi Ilmu Perpustakaan, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, 2021), hlm. 1-16.

⁴⁵ Andi Rahma, *Analisis Pelaksanaan Total Quality Management sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMAN 2 Bone*, Skripsi, (Bone: Fakultas Tarbiyah, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Institut Agama Islam Negeri Bone, 2022), hlm. 1-13.

⁴⁶ Kurnia Putri, *Strategi Penerapan Total Quality Management (TQM) di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan*, (Medan: Fakultas Ilmu Sosial, Program Studi Ilmu Perpustakaan, 2022), hlm. 1-5.

yaitu sama-sama mengkaji masalah tentang manajemen perpustakaan, terutama yang berkaitan dengan implementasi TQM dan kualitas layanan di perpustakaan. Namun, dari delapan penelitian yang sudah disebutkan di atas, belum ada satupun yang mengkaji tentang implementasi TQM untuk meningkatkan kualitas layanan khususnya di perpustakaan perguruan tinggi. Jadi, *novelty* dalam penelitian ini terletak pada penerapan *Total Quality Management* dalam perpustakaan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan khususnya di perpustakaan perguruan tinggi.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian merupakan sebuah cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian berisi tentang penjelasan rencana dan prosedur penelitian yang akan dilakukan peneliti untuk mendapatkan jawaban dari permasalahan penelitian.⁴⁷ Pada penelitian ini penulis menggunakan metode jenis penelitian lapangan (*field reseach*) yang bersifat deskriptif kualitatif, yaitu suatu penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status gejala yang ada, yakni keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian itu dilakukan.⁴⁸ Hal tersebut berarti peneliti mempelajari fenomena secara langsung dalam lingkungan yang alamiah atau sesuai dengan keadaan apa adanya pada saat penelitian itu dilakukan. Metode penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk mengungkapkan permasalahan yang mendetail tentang implementasi TQM pada sebuah perpustakaan.

Temuan dari penelitian kualitatif tidak diperoleh melalui prosedur kuantifikasi, perhitungan statistik, atau cara lainnya yang menggunakan pengukuran angka. Tapi diungkapkan melalui linguistik, bahasa, atau kata-kata.⁴⁹ Metode ini ditujukan untuk menggambarkan fenomena yang ada baik ilmiah maupun rekayasa secara langsung dari subjek dan objek penelitian sehingga akan mendapatkan data sebenarnya tentang Implementasi TQM untuk meningkatkan kualitas layanan di UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

⁴⁷ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hal. 3.

⁴⁸ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Pustaka belajar, 2005), hal. 234.

⁴⁹ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktif*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), hlm. 82-85.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi yang akan dijadikan peneliti sebagai tempat untuk penelitian yaitu UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang merupakan sebuah perpustakaan perguruan tinggi UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, terletak di Jalan Ahmad Yani Nomor 40 A, Karanganjing, Purwanegara, Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah.

Lokasi tersebut penulis pilih karena sesuai dengan kriteria permasalahan yang akan diteliti yaitu tentang implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan perguruan tinggi, dan UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto sudah menerapkan TQM dalam proses manajemennya sehingga tempat tersebut cocok untuk dijadikan penelitian.

Peneliti telah melakukan penelitian sejak bulan September dengan rincian:

1. Observasi Pendahuluan

Penelitian dilakukan melalui wawancara dengan Indah Wijaya Antasari selaku Kepala UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri pada tanggal 5 September 2024 dan observasi secara langsung pada tanggal 5 September 2024.

2. Observasi Pengumpulan Data

Penelitian dilakukan melalui wawancara dengan Restu Umar Fauzi dan Ayuk Kusuma Ningrum selaku petugas perpustakaan pada tanggal 26 Oktober 2024. Selanjutnya, wawancara dengan Indah Wijaya Antasari selaku kepala perpustakaan dan Ulfah Rulli Hastuti selaku petugas perpustakaan pada tanggal 2 Desember 2024. Wawancara dengan pengunjung perpustakaan melalui google formulir mulai tanggal 5-10 November 2024. Dan terakhir melakukan observasi secara langsung pada tanggal 5-7 Desember 2024.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian merupakan narasumber atau orang yang terlibat sebagai pemberi informasi utama yang dibutuhkan dalam penelitian.⁵⁰ Dalam menentukan subjek penelitian peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik yang dilakukan untuk menentukan sampel secara khusus sesuai dengan tujuan penelitian.⁵¹ Berdasarkan hal tersebut maka, subjek dalam penelitian ini yaitu:

- a. Kepala UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, untuk memperoleh data tentang bagaimana langkah-langkah yang dilakukan oleh perpustakaan untuk mengimplementasikan *Total Quality Management* dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.
- b. Petugas UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, untuk memperoleh data tentang peran petugas perpustakaan dalam mengimplementasikan *Total Quality Management* sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.
- c. Pengunjung UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, untuk memperoleh data tentang kualitas layanan yang ada di perpustakaan dan kepuasan pengunjung terhadap perpustakaan.

2. Objek Penelitian

Objek merupakan suatu variable atau apapun hal yang menarik masalah maupun menarik perhatian sehingga layak untuk diteliti secara mendetail.⁵² Objek dalam penelitian ini yaitu implementasi *Total Quality Management* (TQM) untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

⁵⁰ Andi prastowo, Metode penelitian kualitatif dalam prespektif rancangan penelitian, (Yogyakarta : Ar – Ruzz Media, 2011), hlm. 195

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 85.

⁵² Suharsimi Arikunto, *Prosedur ...*, hal. 96

D. Metode Pengumpulan Data

Metode merupakan sebuah cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan dan menganalisis data penelitiannya.⁵³ Karena menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) maka peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data langsung dari responden secara detail dan mendalam yang didapat dari ungkapan buah pikiran subjek penelitian.⁵⁴ Wawancara dilakukan peneliti secara terstruktur dengan membawa instrument wawancara sebagai pedoman untuk melakukan wawancara.

Peneliti melakukan wawancara dengan Indah Wijaya Antasari selaku Kepala UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto mengenai langkah-langkah yang dilakukan oleh perpustakaan untuk mengimplementasikan *Total Quality Management* dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Para petugas di UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yaitu Ayuk Kusuma, Nisa-un Naja, Restu Umar Fauzi, dan Ulfah Rulli H untuk memperoleh data tentang peran petugas perpustakaan dalam mengimplementasikan *Total Quality Management* sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Terakhir peneliti melakukan wawancara dengan para pengunjung perpustakaan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan serta penilaian mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh UPT Perpustakaan UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

2. Observasi

Observasi merupakan sebuah metode yang digunakan untuk menggali informasi yang lebih mendetail dengan cara melakukan

⁵³ Nasution, *Metode Research*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hal. 112-114

⁵⁴ Nasution, *Metode Research...*, hlm. 112-114

pengamatan dan pencatatan sistematis secara langsung terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.⁵⁵

Dalam hal ini, peneliti menggunakan jenis observasi terstruktur yaitu, observasi yang telah direncanakan secara sistematis tentang apa yang akan diamati dan di mana tempat penelitian dilakukan. Observasi dilakukan peneliti untuk mendapatkan data yang lebih nyata tentang fasilitas, sarana prasarana, dan untuk mengetahui bagaimana proses TQM diterapkan secara langsung oleh petugas perpustakaan. Selain itu, observasi digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data tentang bagaimana respon para pemustaka terhadap kinerja layanan perpustakaan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sebuah metode untuk mengumpulkan data tentang peristiwa yang sudah berlalu dari berbagai sumber tertulis atau dokumen lain yang dapat mendukung penelitian dengan cara melihat catatan peristiwa, gambar, majalah, artikel, atau karya monumental seseorang yang berkaitan dengan penelitian.⁵⁶

Dokumentasi digunakan sebagai metode untuk mendapatkan bukti pendukung berupa foto atau bukti fisik lainnya yang diperoleh dari data hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan. Selain itu, metode ini peneliti gunakan untuk mendapatkan data tentang sejarah perpustakaan, keadaan petugas perpustakaan, sarana dan prasarana perpustakaan.

E. Metode Analisis Data

1. Reduksi Data

Pada kegiatan ini peneliti melakukan penyederhanaan data dengan cara merangkum, mencari hal-hal yang penting terkait tema penelitian serta mengabaikan data-data yang tidak diperlukan dalam

⁵⁵ S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), hlm. 158.

⁵⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian pendidikan...*, hlm. 329.

penelitian.⁵⁷ Hal tersebut dilakukan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang implementasi TQM dalam meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan dan untuk mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data selanjutnya.

2. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan setelah selesai melakukan reduksi data. Hasil data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono mengatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.⁵⁸ Dengan adanya penyajian data maka hasil penelitian akan mudah dipahami karena data sudah disusun secara terorganisir dan saling berhubungan sehingga memudahkan peneliti untuk menarik kesimpulan.

Dalam penelitian ini peneliti menyajikan data yang berkaitan dengan implementasi TQM untuk meningkatkan kualitas layanan di UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Prwokerto dalam bentuk teks naratif yang disertakan data berupa hasil wawancara, observasi, dokumentasi dan juga data pendukung lainnya.

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir yang dilakukan dalam menganalisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk

⁵⁷ Sugiyono, *Metode ...*, hlm. 244.

⁵⁸ Sugiyono, *Metode ...*, hal. 341.

mengumpulkan data dan hasil kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.⁵⁹

Kesimpulan ditarik berdasarkan data-data yang ada setelah melakukan kegiatan pengumpulan data, menganalisis data, mereduksi data, dan menyajikan data. Kemudian peneliti mencari makna dari data-data yang telah terkumpul sehingga dapat ditemukan kesimpulan tentang implementasi TQM untuk meningkatkan kualitas layanan di UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

F. Metode Uji Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data merupakan metode yang digunakan untuk menjamin keakuratan data dalam penelitian kualitatif. Data yang salah akan menyebabkan penarikan kesimpulan yang salah, sebaliknya apabila data yang digunakan benar maka akan menghasilkan kesimpulan yang benar. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menentukan validitas suatu data ataupun informasi yang telah diperoleh dari lapangan yaitu menggunakan metode triangulasi.

Menurut William Wiersma dalam Sugiyono, *Triangulation is qualitative crossvalidation. It assesses to a sufficiency of the data according to the convergence of multiple data collection procedurs*. Diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu, sehingga triangulasi dapat dibagi menjadi tiga yaitu triangulasi sumber, triangulasi pengumpulan data, dan triangulasi waktu.⁶⁰ Fungsi triangulasi yaitu untuk menyelamatkan penelitian dari berbagai bias dan kekurangan yang bersumber dari pengendalian sumber data, peneliti, teori, dan metode tunggal.⁶¹ Murti dalam Danu mengatakan bahwa tujuan umum dilakukannya

⁵⁹ Sugiyono, *Metode....*, hal. 345

⁶⁰ Sugiyono, *Metode....*, hlm. 372.

⁶¹ Moleong, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), hlm. 330.

triangulasi yaitu untuk meningkatkan kualitas teoritis, metodologis, maupun interpretative dari sebuah riset.⁶²

Penelitian ini menggunakan dua metode triangulasi yaitu triangulasi teknik dan triangulasi sumber, penjelasan lebih lanjut tentang kedua metode tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik merupakan metode yang digunakan untuk mengecek data yang dihasilkan dari sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Metode ini diperlukan karena setiap metode dalam pengumpulan data memiliki kelebihan dan kelemahan masing-masing, tetapi mereka saling melengkapi sehingga tangkapan atas realitas sosial menjadi lebih terpercaya dan utuh.⁶³

Dalam hal ini peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mendapatkan data yang sama mengenai implementasi *Total Quality Management* untuk meningkatkan kualitas layanan di UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

2. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan metode untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh tersebut selanjutnya dideskripsikan, dikategorikan, mana pandangan yang sama, mana yang berbeda, dan mana yang spesifik dari sumber-sumber tersebut.⁶⁴

Peneliti melakukan wawancara dengan kepala perpustakaan, petugas perpustakaan, dan para pengunjung di UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

⁶² Danu Eko Agustinova, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif: Teori & Praktik*, (Yogyakarta: Calpulis, 2015), hlm. 45.

⁶³ Danu Eko Agustinova, *Memahami...*, hlm. 49.

⁶⁴ Danu Eko Agustinova, *Memahami...*, hlm. 47.

BAB IV
IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
BAGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN

Berdasarkan hasil temuan dapat dipaparkan bahwa dalam implementasi *Total Quality Management* (TQM) untuk meningkatkan kualitas layanan di UPT Perpustakaan UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dilakukan dengan 3 (tiga) tahapan yaitu persiapan, perencanaan, dan pelaksanaan dengan rincian sebagai berikut:

A. Tahap Persiapan

Tahap pertama yang dilakukan untuk mengimplementasikan TQM yaitu melakukan persiapan. Persiapan menjadi fondasi utama terselenggaranya TQM yang baik dalam sebuah lembaga/ organisasi, kemungkinan buruk seperti gagal implementasi TQM ataupun hasil yang kurang maksimal dapat terjadi apabila implementasi TQM dilakukan tanpa persiapan yang matang. Untuk itu UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri tidak mengabaikan tahapan ini, berikut hal-hal yang dilakukan pada tahap persiapan:

1. Membentuk *Total-Quality Steering Committee*

Total-Quality Steering Committee merupakan tim pengarah yang bertanggung jawab memimpin dan mengarahkan implementasi TQM dalam sebuah organisasi. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa perpustakaan membentuk *Total-Quality Steering Committee* yang terdiri dari kepala perpustakaan yaitu Indah Wijaya Antasari dan Nisa un-Naja. Tim tersebut dipilih berdasarkan kemampuan, pengalaman dan komitmen mereka terhadap perbaikan kualitas layanan.

Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Indah Wijaya Antasari yaitu:

“Ya, perpustakaan membentuk *Total-Quality Steering Committee* untuk meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan. Mereka bertanggungjawab untuk mengorganisasikan kegiatan identifikasi area perbaikan, pengembangan indikator kerja, implementasi

perbaikan kualitas, memantau dan mengevaluasi kemajuan, pelatihan dan pengembangan staf, serta mengkomunikasikan hasil kepada pemangku kepentingan. Anggota tim dipilih berdasarkan keputusan bersama dengan mempertimbangkan pengalaman dan kemampuan masing-masing anggota.”⁶⁵

Ulfah Rulli H juga mengatakan:

“Betul perpustakaan memiliki *Total-Quality Steering Committee* yang dipimpin oleh Indah Wijaya Antasari, anggota tim dipilih berdasarkan hasil rapat bersama dengan mempertimbangkan pengalaman serta kemampuan masing-masing individu.”⁶⁶

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri memiliki *Total-Quality Steering Committee* yang beranggotakan Indah Wijaya Antasari dan Nisa un-Naja. Tim tersebut dipilih berdasarkan pertimbangan pengalaman dan kemampuan masing-masing individu.

2. Membentuk Tim

Setelah *Total-Quality Steering Committee* terbentuk, langkah selanjutnya yaitu membentuk tim pelaksana TQM. Tim pelaksana TQM bertugas untuk melaksanakan dan mengimplementasikan TQM. Berdasarkan hasil observasi tim pelaksana di UPT Perpustakaan UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto terdiri dari staf yang ada di perpustakaan yaitu Hobby Saukhi, Isnaeni Putranti, dan Ulfah Rulli H. Berikut hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari tentang tim pelaksana TQM:

“Sebenarnya TQM dilaksanakan oleh seluruh pihak yang ada di organisasi tanpa terkecuali. Namun tetap ada yang menjadi koordinator pada setiap layanan perpustakaan yaitu Ulfah Rulli H, Isnaeni Putranti, dan Hobby Sukhi. Mereka bertugas untuk memastikan bahwa pelaksanaan TQM pada setiap layanan di perpustakaan berjalan dengan baik.”⁶⁷

⁶⁵ Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari pada tanggal 2 Desember 2024.

⁶⁶ Hasil wawancara dengan Ulfah Rulli H pada tanggal 2 Desember 2024.

⁶⁷ Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari pada tanggal 2 Desember 2024.

Berikut hasil wawancara dengan Ulfah Rulli H:

“Betul, perpustakaan memiliki tim untuk menjadi koordinator kegiatan implementasi TQM di perpustakaan, di sini tim tersebut terdiri dari Isnaeni Putranti, Hobby Sukhi, dan saya sendiri.”⁶⁸

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa perpustakaan memiliki tim khusus yang bertugas dalam mengkoordinasi pelaksanaan TQM, tim tersebut terdiri dari 3 orang yaitu Isnaeni Putranti, Hobby Sukhi, dan Ulfah Rulli H.

3. Melakukan Pelatihan TQM

Apabila tim pelaksana TQM telah terbentuk, langkah selanjutnya yaitu mengadakan pelatihan kepada tim agar mereka dapat memahami TQM dengan baik. Dalam mengimplementasikan TQM, pendidikan dan pelatihan menjadi hal yang penting untuk dilakukan sebagai upaya untuk menjamin bahwa para pegawai memiliki skill dan kualitas yang bagus dalam melakukan tugasnya masing-masing.

Berikut hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari tentang pelatihan tim pelaksana TQM:

“Ya, banyak sekali pelatihan yang telah diikuti oleh petugas perpustakaan, salah satunya adalah sertifikasi pustakawan. Dengan mengikuti pelatihan tersebut petugas perpustakaan dinyatakan kompeten sehingga dapat memberikan yang terbaik bagi para pemustaka.”⁶⁹

Berikut hasil wawancara dengan Restu Umar Fauzi tentang pelatihan tim pelaksana TQM:

“Pimpinan biasanya menunjuk kami untuk mengikuti pelatihan yang relevan dengan bagian kami tapi, selain itu pimpinan juga memberikan kebebasan kepada kami untuk mengikuti pelatihan yang sesuai dengan minat kami.”⁷⁰

Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa tim pelaksana TQM diberi kebebasan untuk mengikuti pelatihan oleh pimpinan. Sesekali pimpinan menugaskan bawahan untuk mengikuti

⁶⁸ Hasil wawancara dengan Ulfah Rulli H pada tanggal 2 Desember 2024.

⁶⁹ Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari pada tanggal 2 Desember 2024.

⁷⁰ Hasil wawancara dengan Restu Umar Fauzi pada tanggal 2 Desember 2024.

pelatihan yang relevan dengan bidangnya, hal tersebut dimaksudkan agar mereka dapat memahami lebih dalam lagi mengenai tugas-tugas di bidangnya.

4. Menyusun Visi Misi

Untuk memastikan bahwa perpustakaan terarah maka perlu adanya visi dan misi perpustakaan. Visi dan misi perpustakaan memiliki peran penting dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan dan meningkatkan efektivitas perpustakaan. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa visi dan misi perpustakaan terpampang jelas di ruang perpustakaan sehingga dapat dilihat jelas oleh pemustaka. Selain itu, visi misi perpustakaan juga dicantumkan dalam web perpustakaan, sehingga siapapun yang mengakses web perpustakaan dapat mengetahui dengan jelas bagaimana visi dan misi perpustakaan.

5. Menyusun Tujuan

Setelah visi misi, tujuan perpustakaan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan karena tujuan perpustakaan memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas perpustakaan, mengukur kesuksesan dan kemajuan perpustakaan, meningkatkan motivasi dan komitmen staf, serta membantu dalam proses pengambilan keputusan. Dalam hal ini tujuan perpustakaan letaknya sama seperti visi misi perpustakaan yaitu terpampang jelas dalam ruangan perpustakaan dan web perpustakaan.

6. Melakukan Komunikasi dan Publikasi

Kegiatan ini bertujuan untuk menyebarluaskan informasi terkait implementasi TQM agar setiap orang yang ada dalam organisasi dapat memahami visi, misi, dan tujuan serta alasan diterapkannya TQM. Berikut hasil wawancara dengan Indah tentang komunikasi dan publikasi:

“Komunikasi dan publikasi terkait visi misi tujuan dan penyampaian materi TQM dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.”⁷¹

Berikut hasil wawancara dengan Ulfah terkait komunikasi dan publikasi:

“Visi, misi, tujuan dan materi TQM disampaikan secara langsung melalui sebuah forum diskusi yang dihadiri oleh seluruh petugas perpustakaan.”⁷²

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa penyampaian informasi mengenai TQM, visi, misi dan tujuan dilakukan melalui forum diskusi yang telah disepakati waktu dan tempatnya.

7. Mengidentifikasi Kekuatan dan Kelemahan

Langkah selanjutnya yaitu melakukan analisis kekuatan dan kelemahan perpustakaan. Dalam hal ini perpustakaan melakukan analisis SWOT sebagaimana yang dijelaskan oleh Indah Wijaya Antasari:

“Kami melakukan analisis dengan cara observasi secara langsung dan survei kepada petugas maupun kepada pengunjung perpustakaan yang bertujuan untuk menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang serta ancaman yang mungkin akan terjadi suatu saat nanti. Analisis tersebut disebut dengan analisis SWOT.”⁷³

Restu Umar Fauzi juga mengatakan:

“Ya, perpustakaan melakukan analisis terhadap kekuatan dan kelemahan yang ada di perpustakaan. Saya menggunakan teknik survei langsung kepada pengunjung perpustakaan untuk mengetahui bagaimana kelemahan dan kekuatan perpustakaan.”⁷⁴

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa perpustakaan melakukan analisis kekuatan dan kelemahan dengan menggunakan metode observasi dan metode survei baik kepada pengunjung maupun petugas perpustakaan.

⁷¹ Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari pada tanggal 2 Desember 2024.

⁷² Hasil wawancara dengan Ulfah Rulli H pada tanggal 2 Desember 2024.

⁷³ Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari pada tanggal 2 Desember 2024.

⁷⁴ Hasil wawancara dengan Restu Umar Fauzi pada tanggal 2 Desember 2024.

8. Mengidentifikasi Pendukung dan Penolak

Setelah mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, langkah selanjutnya yaitu mengidentifikasi pihak yang mendukung dan menolak adanya implementasi TQM. Langkah ini penting dilakukan untuk mengetahui potensi hambatan dan solusi sehingga memudahkan dalam proses pemecahan masalah. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Indah Wijaya Antasari:

“Kami menganalisis siapa saja yang dapat mendukung implementasi TQM seperti melakukan komunikasi dengan pimpinan kampus (rektor) karena bagaimanapun juga perpustakaan merupakan bagian kecil dari kampus, sebelum mengkomunikasikan ke rektor terlebih dahulu kami melakukan survei kepada para pengunjung dan para petugas perpustakaan, hal tersebut sangat membantu kami dalam proses implementasi TQM. Begitu juga analisis pihak penolak hal tersebut penting dilakukan untuk menghindari kegagalan implementasi TQM.”⁷⁵

Ulfah Rulli H mengatakan bahwa:

“Cara menganalisis pihak penolak dan pendukung implementasi TQM yaitu dengan melakukan identifikasi siapa saja pihak yang akan menjadi pihak penolak dan pendukung, selanjutnya kami survei atau konfirmasi ulang kepada pihak tersebut untuk menemukan kebenarannya.”⁷⁶

Dalam hal ini peneliti menemukan bahwa perpustakaan melakukan survei dan diskusi untuk mengetahui siapa saja pihak yang mendukung dan menolak implementasi TQM.

9. Memperkirakan Sikap Karyawan

Selain mengidentifikasi pihak pendukung dan penolak, mengidentifikasi sikap karyawan juga penting dilakukan, dengan mengidentifikasi hal tersebut pimpinan dapat mengambil keputusan yang baik dan sama-sama menguntungkan semua pihak yaitu lembaga, karyawan, dan pengunjung perpustakaan. Berikut hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari:

⁷⁵ Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari pada tanggal 2 Desember 2024.

⁷⁶ Hasil wawancara dengan Ulfah Rulli H pada tanggal 2 Desember 2024.

“Ya, kami mengidentifikasi sikap dan respon petugas terhadap rencana implementasi TQM melalui diskusi dan pengamatan secara langsung, hal tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa rencana implementasi tidak memberatkan petugas sehingga petugas akan melaksanakan dengan senang hati, apabila petugas tidak keberatan dalam menjalankan rencana tersebut diharapkan implementasi TQM dapat berjalan sesuai dengan harapan.”⁷⁷

Berikut hasil wawancara dengan Ulfah Rulli H:

“Ya, kami pernah diajak diskusi bersama untuk membahas rencana implementasi TQM.”⁷⁸

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa perpustakaan menggunakan metode diskusi dan pengamatan secara langsung untuk mengetahui respon atau sikap petugas perpustakaan terhadap implementasi TQM.

10. Mengukur Kepuasan Pelanggan

Langkah terakhir dalam tahap persiapan TQM yaitu mengukur kepuasan pelanggan, hal ini dilakukan sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan rencana proyek yang akan dilakukan dalam implementasi TQM. Berikut hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari:

“Ya kami melakukan survei kepuasan pelanggan secara rutin untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap perpustakaan, selain itu kami juga terbuka terhadap kritik dan saran, pengunjung dapat menyampaikan secara langsung maupun tidak langsung melalui website yang telah disediakan perpustakaan, website tersebut kami tempel di setiap lantai perpustakaan sehingga pengunjung dapat dengan mudah mengaksesnya.”⁷⁹

Berikut hasil wawancara dengan Iftitah:

“Iya, saya pernah menyampaikan kritik melalui website yang disediakan perpustakaan, website tersebut di tempel di pintu masuk setiap lantai berupa barcode sehingga mahasiswa dapat dengan mudah mengaksesnya.”⁸⁰

⁷⁷ Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari pada tanggal 2 Desember 2024.

⁷⁸ Hasil wawancara dengan Ulfah Rulli H pada tanggal 2 Desember 2024.

⁷⁹ Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari selaku Kepala UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri pada tanggal 2 Desember 2024.

⁸⁰ Hasil wawancara dengan Iftitah pada tanggal 2 Desember 2024.

berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa perpustakaan melakukan pengukuran kepuasan pelanggan secara rutin. Selain itu, perpustakaan juga terbuka terhadap kritik dan saran dari para pemustaka. Kegiatan tersebut dilakukan dengan memanfaatkan teknologi yaitu menggunakan website sebagai medianya.

Berdasarkan temuan dan analisis data di atas dapat disimpulkan bahwa tahap persiapan yang dilakukan oleh UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto sudah sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Fandy Tjiptono dan Anastasia yang menjelaskan bahwa tahap persiapan dalam implementasi TQM terdiri dari 10 langkah yaitu membentuk *Total-Quality Steering Committee*, membentuk tim, melakukan pelatihan TQM, menyusun visi misi, menyusun tujuan, melakukan komunikasi dan publikasi, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, mengidentifikasi pendukung dan penolak, memperkirakan sikap karyawan, serta mengukur kepuasan pelanggan.⁸¹

Hal tersebut dilaksanakan dengan adanya tim *total-quality steering committee* yang beranggotakan Indah Wijaya Antasari dan Nisa un-Naja; adanya tim pelaksana implementasi TQM yang terdiri dari Isnaeni Putranti, Hobby Sukhi, dan Ulfah Rulli H; adanya pelatihan yang diikuti oleh tim pelaksana TQM; adanya visi misi dan tujuan; adanya komunikasi dan publikasi terkait implementasi TQM; adanya kegiatan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan perpustakaan, adanya kegiatan identifikasi pendukung dan penolak TQM, adanya kegiatan untuk memperkirakan sikap karyawan, adanya kegiatan untuk mengukur kepuasan pelanggan.

B. Tahap Perencanaan

Setelah selesai mempersiapkan implementasi TQM, langkah selanjutnya yaitu melakukan perencanaan implementasi TQM. Tahap ini terdiri dari 4 langkah yaitu merencanakan pendekatan implementasi,

⁸¹ Fandy Tjiptono & Anastasia, "*Total...*", hlm. 343-349.

mengidentifikasi proyek, menentukan komposisi tim, melakukan pelatihan tim.

Tahap perencanaan tidak kalah pentingnya dengan tahap persiapan, dengan adanya perencanaan diharapkan pelaksanaan dapat mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan sebelum terjadi sehingga implementasi TQM dapat berjalan dengan baik sesuai dengan yang telah direncanakan. Berikut analisis terkait tahapan perencanaan implementasi TQM:

1. Merencanakan Pendekatan Implementasi

Langkah pertama yaitu *steering committee* merencanakan pendekatan implementasi TQM, hasil yang didapat dari langkah ini selanjutnya digunakan untuk mengadakan perbaikan, penyesuaian, dan sebagainya. Berikut hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari terkait dengan rencana pendekatan implementasi TQM:

“Perencanaan pendekatan implementasi TQM dilakukan dengan cara diskusi sehingga keputusan diambil berdasarkan keputusan bersama. Kami melibatkan staf dalam proses perencanaan dan implementasi TQM.”⁸²

Berikut hasil wawancara dengan Ulfah Rulli H:

“Pendekatan dalam implementasi TQM ditentukan berdasarkan hasil kesepakatan bersama dalam rapat yang dihadiri oleh *steering committee*, tim pelaksana dan seluruh staf perpustakaan.”⁸³

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa perpustakaan merencanakan pendekatan implementasi TQM dengan metode diskusi yang mana keputusan diambil berdasarkan hasil musyawarah bersama.

2. Mengidentifikasi Proyek

Pada dasarnya yang bertanggungjawab untuk menentukan proyek yang akan dilakukan pertama kali adalah *steering committee*. Namun UPT Perpustakaan UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri memutuskan proyek yang akan dilakukan berdasarkan hasil keputusan bersama antara

⁸² Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari pada tanggal 2 Desember 2024.

⁸³ Hasil wawancara dengan Ulfah Rulli H pada tanggal 2 Desember 2024.

steering committee, tim pelaksana dan seluruh petugas perpustakaan. Sebagaimana yang disampaikan oleh Indah Wijaya Antasari:

“Proyek ditentukan berdasarkan hasil kesepakatan bersama antara *steering committee*, tim pelaksana dan seluruh petugas perpustakaan. Keputusan diambil dengan melihat tujuan perpustakaan, mengumpulkan data dan informasi tentang kinerja perpustakaan, melakukan analisis SWOT, mengidentifikasi area perbaikan, dan menentukan skala prioritas.”⁸⁴

Hasil wawancara dengan Ulfah Rulli H:

“*Steering committee* mengadakan rapat bersama yang dihadiri oleh tim dan seluruh petugas perpustakaan untuk membahas proyek yang akan dilaksanakan, beliau mengatakan bahwa hal ini dilakukan agar semua pihak nyaman sehingga tidak ada yang merasa keberatan saat mengimplementasikan TQM.”⁸⁵

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa proyek TQM ditentukan berdasarkan hasil rapat yang dihadiri oleh *steering committee*, tim pelaksana dan seluruh pegawai perpustakaan.

3. Menentukan Komposisi Tim

Setelah proyek ditentukan langkah selanjutnya yaitu membentuk tim sesuai dengan proyek yang akan ditangani. Berikut hasil wawancara dengan Indah terkait pembentukan tim untuk menangani proyek implementasi TQM:

“Sebelum membentuk tim langkah awal yang harus dilakukan adalah menganalisis kebutuhan dan tujuan, selanjutnya mengalokasikan sumber daya sesuai dengan keahlian dan kompetensinya, satu tim terdiri dari pimpinan proyek dan anggota.”⁸⁶

Berikut hasil wawancara dengan Ulfah tentang komposisi tim:

“Tim dibentuk berdasarkan kebutuhan, satu tim terdiri dari pemimpin dan anggota yang memiliki keahlian pada bidang yang ditangani.”⁸⁷

⁸⁴ Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari pada tanggal 2 Desember 2024.

⁸⁵ Hasil wawancara dengan Ulfah Rulli H pada tanggal 2 Desember 2024.

⁸⁶ Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari pada tanggal 2 Desember 2024.

⁸⁷ Hasil wawancara dengan Ulfah Rulli H pada tanggal 2 Desember 2024.

Berdasarkan hasil wawancara dapat ditarik kesimpulan bahwa tim ditentukan berdasarkan tujuan dan kemampuan yang dimiliki, satu tim terdiri dari pimpinan dan anggota.

4. Melakukan Pelatihan Tim

Pada tahap ini tim diberi pelatihan mengenai dasar-dasar TQM dan alat-alat yang sesuai dengan proyek yang akan ditangani sebelum mereka melaksanakan tugas. Berikut hasil wawancara dengan Indah terkait pelatihan tim untuk menangani proyek implementasi TQM:

“Pelatihan diadakan berbasis workshop dengan materi pelatihan yaitu pengenalan TQM beserta konsep dasarnya.”⁸⁸

Berikut hasil wawancara dengan Ulfah Rulli tentang pelatihan tim:

“Iya, tim pelaksana TQM diberi pelatihan tentang TQM sebelum mereka mengerjakan proyek TQM sebagai bekal mereka dalam menjalankan tugas.”⁸⁹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pelatihan tim diadakan dengan berbasis workshop sesuai waktu yang telah ditentukan, materi pelatihan mencakup materi dasar-dasar beserta konsep TQM.

Berdasarkan hasil temuan dan analisis di atas dapat disimpulkan bahwa proses perencanaan implementasi TQM di UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Fandy Tjiptono dan Anastasia yang menjelaskan bahwa tahap perencanaan dalam implementasi TQM terdiri dari 4 hal yaitu merencanakan pendekatan implementasi, identifikasi proyek, komposisi tim, dan pelatihan tim.⁹⁰ Hal tersebut dilaksanakan dengan adanya pendekatan implementasi yaitu menggunakan metode diskusi, adanya proses identifikasi proyek, adanya proses pembentukan komposisi tim, dan adanya pelatihan tim.

⁸⁸ Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari pada tanggal 2 Desember 2024.

⁸⁹ Hasil wawancara dengan Ulfah Rulli H pada tanggal 2 Desember 2024.

⁹⁰ Fandy Tjiptono & Anastasia, *Total...*, hlm. 343-349.

C. Tahap Pelaksanaan

Pelaksanaan merupakan bagian inti dalam proses implementasi TQM, tahap ini dilakukan setelah melakukan tahap persiapan dan tahap perencanaan. Berdasarkan hasil penelitian tahap pelaksanaan yang dilakukan oleh UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri ada 5 hal yaitu penggiatan tim, umpan balik kepada *stering commitee*, umpan balik dari pelanggan, umpan balik dari karyawan, dan modifikasi infrastuktur. Berikut analisis terkait tahap pelaksanaan dalam implementasi TQM:

1. Penggiatan Tim

Penggiatan tim merupakan kegiatan bimbingan yang bertujuan untuk mengaktifkan mereka. Berikut hasil wawancara dengan Indah tentang penggiatan tim:

“Kami melakukan bimbingan, diskusi, studi banding, pelatihan, *brainstorming*, pemberian motivasi kepada tim pelaksana, dan melakukan evaluasi untuk menggiatkan tim pelaksana TQM.”⁹¹

Berikut hasil wawancara dengan Restu tentang penggiatan tim:

“Iya, kami diarahkan dan dibimbingan oleh *stering commite* sebelum melaksanakan tugas, melakukan studi banding setiap tahun, diberi kebebasan untuk mengikuti pelatihan yang sesuai dengan bidangnya.”⁹²

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa penggiatan tim di UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dilakukan dengan cara *stering commite* memberikan bimbingan kepada tim sebelum melaksanakan tugasnya, melakukan diskusi, memberikan motivasi, *brainstorming*, melakukan studi banding setiap satu tahun sekali, dan memberikan kebebasan kepada tim untuk mengikuti pelatihan yang sesuai dengan bidangnya.

2. Umpan Balik kepada *Stering Commite*

Tahap yang kedua dalam pelaksanaan yaitu umpan balik kepada *stering commite*, pada langkah ini tim memberikan umpan ballik kepada

⁹¹ Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari pada tanggal 2 Desember 2024.

⁹² Hasil wawancara dengan Restu Umar Fauzi pada tanggal 2 Desember 2024.

stering commite tentang kemajuan dan hasil yang dicapai setelah menerapkan TQM. Umpan balik tersebut digunakan untuk menentukan perubahan atau penyesuaian dalam pelaksanaan TQM, apabila ada *stering commite* akan menyampaikan kembali kepada tim pelaksana.

Berikut hasil wawancara dengan Indah tentang umpan balik kepada *stering commite*:

“Ya, umpan balik antara *stering commite* dengan tim pelaksana TQM sangat penting untuk memastikan kesuksesan implementasi TQM. Kami melakukan kegiatan umpan balik dengan beberapa cara yaitu mengadakan pertemuan rutin antara *stering commite* dengan tim pelaksana, komunikasi langsung/ spontan, dan membuat laporan secara tertulis. Hasil umpan balik tersebut digunakan untuk menentukan langkah selanjutnya.”⁹³

Berikut hasil wawancara dengan Restu tentang umpan balik kepada *stering commite*:

“Umpan balik dengan *steering committee* dilaksanakan secara teratur sesuai jadwal yang telah ditentukan.”⁹⁴

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa penyampaian umpan balik dengan *steering committee* dilakukan secara rutin sesuai dengan jadwal yang telah disepakati, selain itu ada juga metode lain yaitu melalui laporan tertulis dan penyampaian langsung secara seponan.

3. Umpan Balik dari Pelanggan

Langkah ketiga yaitu umpan balik dari pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian, didapat bahwa perpustakaan terbuka dengan masukan dari semua pegawai dan pengunjung perpustakaan. Selain itu, perpustakaan juga berusaha untuk merespon tanggapan tersebut sesegera mungkin. Sebagaimana pendapat berikut:

Hasil wawancara dengan Indah selaku kepala perpustakaan, tentang umpan balik dari pengguna yaitu sebagai berikut:

⁹³ Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari pada tanggal 2 Desember 2024

⁹⁴ Hasil wawancara dengan Restu Umar F pada tanggal 2 Desember 2024.

“Umpan balik dari kedua pihak diterima dengan terbuka dan digunakan untuk memperbaiki sistem kerja dan kualitas layanan.”⁹⁵

Hasil wawancara dengan Restu selaku pegawai perpustakaan, tentang umpan balik dari pengguna yaitu sebagai berikut:

“Tergantung bagaimana situasinya jika bisa melayani segera maka akan segera dilakukan. Dalam kondisi tertentu mungkin butuh waktu untuk merespon kebutuhan tersebut.”⁹⁶

Hasil wawancara dengan Ayuk selaku pegawai perpustakaan, tentang umpan balik dari pengguna yaitu sebagai berikut:

“Sebisa mungkin saya tangani permintaan tersebut.”⁹⁷

Dari data tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa perpustakaan terbuka terhadap umpan balik dari pengguna, umpan balik tersebut digunakan perpustakaan untuk mengambil keputusan sehingga dapat memberikan respon kepada pengguna secara responsif.

4. Umpan Balik dari Karyawan

Langkah yang keempat yaitu umpan balik dari karyawan, langkah ini diperlukan untuk mengetahui kemajuan yang telah dicapai setelah menerapkan TQM dan menentukan langkah yang harus diambil selanjutnya. Berikut hasil wawancara dengan Indah tentang umpan balik karyawan:

“Ya, perpustakaan mengadakan survei kepada petugas perpustakaan untuk mengukur pemahaman dan kesadaran mereka tentang TQM, mengumpulkan saran dan ide perbaikan yang nantinya akan digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan perbaikan selanjutnya.”⁹⁸

Hasil wawancara dengan Restu tentang umpan balik karyawan:

⁹⁵ Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari pada tanggal 2 Desember 2024.

⁹⁶ Hasil wawancara dengan Restu Umar Fauzi pada tanggal 26 Oktober 2024

⁹⁷ Hasil wawancara dengan Ayuk Kusuma Ningrum pada tanggal 26 Oktober 2024

⁹⁸ Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari pada tanggal 2 Desember 2024.

“Ya, perpustakaan melakukan survei kepada para petugas perpustakaan, survei tersebut kemudian dibahas dalam sebuah rapat untuk menentukan langkah selanjutnya.”⁹⁹

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa perpustakaan mengadakan survei sebagai metode untuk mengumpulkan umpan balik dari karyawan yang kemudian hasilnya akan dibahas lebih lanjut dalam sebuah forum diskusi.

5. Modifikasi Infrastruktur

Tahap yang kelima yaitu memodifikasi infrastruktur, tahap ini dapat dilakukan setelah melakukan umpan balik dengan tim, pegawai, dan pengunjung. Berikut hasil wawancara dengan Indah selaku kepala perpustakaan, tentang upaya yang dilakukan perpustakaan untuk memodifikasi infrastruktur yaitu sebagai berikut:

“Umpan balik ditangani dengan cepat dan profesional. Masalah yang dilaporkan ditindaklanjuti melalui pertemuan internal dan rencana aksi untuk menyelesaikan keluhan atau memperbaiki layanan.”¹⁰⁰

Sedangkan hasil wawancara dengan Restu selaku petugas perpustakaan, tentang upaya yang dilakukan perpustakaan untuk memodifikasi infrastruktur yaitu sebagai berikut:

“Meninjau ulang apakah umpan balik tersebut dapat ditangani secara cepat atau membutuhkan waktu yang lama, mengelompokkan sesuai dengan skala prioritas, mana yang lebih membutuhkan bantuan segera dan mendiskusikan dengan yang lain.”¹⁰¹

Hasil wawancara dengan Ayuk selaku petugas perpustakaan, tentang upaya yang dilakukan perpustakaan untuk memodifikasi infrastruktur yaitu sebagai berikut:

“Memperbaiki layanan sesuai dengan masukan dari pemustaka dan arahan dari kepala perpustakaan.”¹⁰²

⁹⁹ Hasil wawancara dengan Restu Umar F pada tanggal 2 Desember 2024.

¹⁰⁰ Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari pada tanggal 2 Desember 2024.

¹⁰¹ Hasil wawancara dengan Restu Umar Fauzi pada tanggal 26 Oktober 2024.

¹⁰² Hasil wawancara dengan Ayuk Kusuma Ningrum pada tanggal 26 Oktober 2024.

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa umpan balik yang diberikan oleh pengguna digunakan dengan baik oleh perpustakaan untuk memperbaiki kualitas layanan perpustakaan. Perbaikan dilakukan oleh perpustakaan secara rutin mulai dari yang paling ringan/ sederhana dengan berpatokan pada hasil survei/ masukan dari para pengunjung. Artinya sebelum melakukan perbaikan perpustakaan terlebih dahulu membaca hasil survei dan mengelompokkan sesuai dengan kebutuhan yang paling mendesak dan yang paling membutuhkan penanganan cepat.

Berdasarkan hasil temuan dan analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan implementasi TQM pada UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Fandy Tjiptono dan Anastasia yang mengatakan bahwa tahap pelaksanaan dalam implementasi TQM ada 4 yaitu penggiatan tim, umpan balik kepada *stering committee*, umpan balik dari pelanggan, umpan balik dari karyawan, dan adanya modifikasi infrastruktur.¹⁰³ Hal tersebut seluruhnya telah dilakukan oleh UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri mulai dari penggiatan tim, umpan balik kepada *stering committee*, umpan balik dari pelanggan, umpan balik dari karyawan, dan adanya modifikasi infrastruktur.

D. Peningkatan Kualitas Layanan di UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Peningkatan kualitas layanan di UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dilakukan dengan menerapkan prinsip-prinsip dan unsur-unsur TQM. Berikut prinsip-prinsip TQM yang diterapkan di perpustakaan:

1. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan upaya yang dilakukan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa perpustakaan sudah

¹⁰³ Fandy Tjiptono & Anastasia, *Total...*, hal 343-349.

berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan layanan yang berkualitas dan memberikan kepuasan kepada para pemustakanya.

Berikut hasil wawancara dengan Indah selaku kepala perpustakaan, tentang upaya yang dilakukan perpustakaan untuk memastikan kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut:

“Ya, layanan di perpustakaan menerapkan prinsip fokus pada kepuasan pelanggan dengan menyediakan layanan yang ramah, responsif, dan relevan dengan kebutuhan pengguna. Hal ini dilakukan melalui peningkatan kualitas fasilitas, pelatihan petugas, dan evaluasi layanan secara berkala.”¹⁰⁴

Sedangkan hasil wawancara dengan Restu selaku petugas perpustakaan, tentang upaya yang dilakukan perpustakaan untuk memastikan kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut:

“Memberikan layanan sesuai dengan SOP yang sudah berlaku, menerapkan slogan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) agar layanan yang diberikan berkualitas serta melakukan survei kepada pemustaka untuk mengetahui kebutuhan mereka. Survei yang pertama yaitu survei untuk pengadaan buku baru di perpustakaan yang dilakukan pada setiap awal tahun, sedangkan survei lainnya dilakukan setiap hari untuk menampung aspirasi pemustaka terhadap perpustakaan sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan perbaikan perpustakaan.”¹⁰⁵

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa hal pertama yang dilakukan perpustakaan untuk memenuhi kepuasan pemustaka yaitu dengan cara memberikan layanan sesuai dengan SOP yang berlaku dan memberikan layanan dengan menerapkan prinsip 5S yaitu senyum, salam, sapa, sopan, dan santun. Perpustakaan sesekali juga mengadakan survei kepada pemustaka untuk mengetahui kritik, saran, dan tanggapan mereka terhadap perpustakaan. Survei yang pertama yaitu survei untuk pengadaan buku baru yang dilakukan setiap awal tahun, survei tersebut nantinya digunakan oleh perpustakaan untuk menentukan buku-buku baru yang akan diadakan di perpustakaan. Selain itu, perpustakaan juga

¹⁰⁴ Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari pada tanggal 2 Desember 2024.

¹⁰⁵ Hasil wawancara dengan Restu Umar Fauzi selaku petugas UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri pada tanggal 26 Oktober 2024.

menyediakan link berupa barcode yang diletakkan di depan pintu pada setiap lantainya, link tersebut dapat diisi kapan saja dan dimana saja sebagai bentuk perhatian perpustakaan terhadap pemustaka tentang kritik dan saran dari para pemustaka. Hasil survei tersebut direkap secara rutin lalu disampaikan pada forum rapat bersama seluruh petugas perpustakaan untuk ditindaklanjuti.

2. Respek Terhadap Setiap Orang

Prinsip ini menekankan bahwa setiap orang yang ada dalam organisasi sangat diperlukan dan harus diperlakukan dengan baik seperti diberi kesempatan untuk terlibat dalam proses pengambilan keputusan dan diberi kesempatan untuk mengikuti kegiatan pelatihan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Indah selaku kepala perpustakaan, tentang upaya yang dilakukan perpustakaan untuk memastikan respek terhadap setiap orang yaitu sebagai berikut:

“Dengan mengadakan rapat rutin, pembagian tugas yang jelas, dan memberikan penghargaan atas kontribusi mereka. Selain itu, tim dilibatkan dalam perencanaan dan pelaksanaan kegiatan untuk menciptakan rasa memiliki. Pengunjung dilibatkan melalui survei kepuasan, sesi diskusi, kotak saran, atau forum interaktif. Pendapat dan masukan mereka dianalisis dan digunakan untuk membuat keputusan terkait peningkatan layanan.”¹⁰⁶

Sedangkan hasil wawancara dengan Restu selaku petugas perpustakaan, tentang upaya yang dilakukan perpustakaan untuk memastikan respek terhadap setiap orang yaitu sebagai berikut:

“Banyak kegiatan yang melibatkan pemustaka, dalam meningkatkan kualitas layanan ada survei kepuasan layanan yang digunakan untuk menggali informasi terkait bagaimana mereka puas terhadap layanan, apakah mereka memiliki kritik/ saran terhadap perpustakaan. Survei disediakan menggunakan link dan dapat diisi setiap hari oleh pemustaka. Selain itu, kami ada mitra pustakawan yang membantu dalam penataan koleksi dan membantu pengunjung perpustakaan jika membutuhkan bantuan. Para petugas perpustakaan pernah melakukan sertifikasi perpustakaan, mengikuti seminar atau workshop tentang

¹⁰⁶ Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari pada tanggal 2 Desember 2024.

perpustakaan yang berkaitan dengan peningkatan layanan perpustakaan kalau saya cenderung ke layanan digital, workshop tersebut saya ikuti karena undangan atau perintah langsung dari atasan terkadang saya pribadi juga inisiatif untuk mengikuti pelatihan.”¹⁰⁷

Sedangkan hasil wawancara dengan Ayuk selaku petugas perpustakaan, tentang upaya yang dilakukan perpustakaan untuk memastikan respek terhadap setiap orang yaitu sebagai berikut:

“Melakukan survei pengguna perpustakaan terkait layanan perpustakaan setiap tahun, mengadakan *user education*/ pengenalan layanan perpustakaan kepada mahasiswa baru agar lebih mengenal perpustakaan, mengadakan duta perpustakaan sebagai perwakilan mahasiswa dalam mempromosikan perpustakaan, dan mengadakan lomba penguatan literasi untuk memperingati hari kunjungan perpustakaan. Kegiatan yang pernah saya ikuti yaitu peningkatan kompetensi pegawai perpustakaan, studi banding setiap tahun, mengikuti seminar sesuai dengan bidangnya, sertifikasi kompetensi pustawakan”¹⁰⁸

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa perpustakaan memberikan kesempatan kepada setiap orang baik petugas maupun pengunjung perpustakaan. Salah satu kegiatan yang telah dilakukan oleh perpustakaan yaitu memberi kesempatan kepada setiap pegawai untuk melaksanakan sertifikasi pustawakan, tujuan adanya sertifikasi tersebut yaitu untuk meningkatkan kualitas layanan setiap pegawai perpustakaan. Selain itu, kepala perpustakaan juga seringkali menunjuk bawahannya untuk mengikuti kegiatan seminar yang sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Sedangkan bagi pengunjung, perpustakaan melibatkan mereka menjadi bagian inti dari perpustakaan yaitu menjadi mitra perpustakaan, duta perpustakaan, dan duta baca. Mitra perpustakaan diadakan melalui kegiatan seleksi yang dilaksanakan setiap 6 bulan sekali, mereka bertugas untuk menata koleksi buku yang ada di perpustakaan dan juga membantu

¹⁰⁷ Hasil wawancara dengan Restu tanggal 27 Oktober 2024

¹⁰⁸ Hasil wawancara dengan Ayuk Kusuma Ningrum selaku petugas UPT Perpustakaan UIN. Prof. K.H. Saifuddin Zuhri pada tanggal 26 Oktober 2024.

setiap event yang diadakan oleh perpustakaan. Pemilihan duta perpustakaan dan duta baca dilakukan setiap tahun dalam event peringatan hari kunjungan perpustakaan, mereka bertugas membantu perpustakaan dalam hal promosi dan pengembangan. Saat ini perpustakaan memiliki komunitas yang bernama “Kertas Putih” berkat adanya duta perpustakaan dan duta baca tersebut. Komunitas kertas putih diadakan untuk menghimpun para mahasiswa yang memiliki kecenderungan dalam dunia penulisan seperti puisi, cerpen, dan karya ilmiah lainnya.

Selain itu, perpustakaan juga melibatkan pemustaka dalam pengambilan keputusan, setiap tahunnya perpustakaan mengadakan survei kepada seluruh civitas akademika tentang pengadaan judul buku baru, masukan judul dari mereka nantinya akan dipertimbangkan oleh perpustakaan untuk mengambil keputusan buku baru yang layak diadakan di perpustakaan. Tidak lupa perpustakaan juga menyediakan link saran yang dapat diisi oleh pengunjung perpustakaan setiap saat, link saran tersebut ditempel di depan pintu perpustakaan.

3. Berbicara Berdasarkan Fakta

Prinsip ini memiliki arti bahwa perpustakaan harus dapat mengambil keputusan berdasarkan pada data yang nyata, sehingga perpustakaan dituntut agar mampu mengenal kemampuan serta lingkungannya dengan baik berdasarkan keadaan yang sebenarnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Indah selaku kepala perpustakaan, tentang upaya yang dilakukan perpustakaan untuk memastikan perpustakaan berbicara berdasarkan fakta yaitu sebagai berikut:

“Survei dilakukan secara berkala, misalnya setiap enam bulan atau setelah kegiatan tertentu. Hasil survei digunakan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan merancang strategi baru untuk meningkatkan layanan.”¹⁰⁹

¹⁰⁹ Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari pada tanggal 2 Desember 2024.

Sedangkan hasil wawancara dengan Restu selaku petugas perpustakaan, tentang upaya yang dilakukan perpustakaan untuk memastikan perpustakaan berbicara berdasarkan fakta yaitu sebagai berikut:

“Menggunakan survei kepuasan yang dikumpulkan secara rutin setiap periodenya dalam bentuk laporan dan melakukan perbaikan jika ada perbaikan.”¹¹⁰

Berdasarkan data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa perpustakaan menggunakan metode survei dalam melakukan analisis terhadap lingkungan perpustakaan. Data tersebut digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan keputusan tentang perbaikan yang perlu dilakukan perpustakaan sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan. Hasil survei tersebut disampaikan secara rutin kepada kepala perpustakaan dalam bentuk buku laporan dan laporan tersebut dibahas pada suatu hari dalam forum yang dihadiri oleh seluruh petugas perpustakaan.

4. Perbaikan Berkesinambungan

Dalam prinsip ini berarti perpustakaan harus melakukan perbaikan secara rutin dan terus-menerus walau hanya sedikit. Berdasarkan hasil wawancara dengan Indah selaku kepala perpustakaan, tentang upaya yang dilakukan perpustakaan untuk memastikan perbaikan berkesinambungan yaitu sebagai berikut:

“Umpan balik ditangani dengan cepat dan profesional. Masalah yang dilaporkan ditindaklanjuti melalui pertemuan internal dan rencana aksi untuk menyelesaikan keluhan atau memperbaiki layanan.”¹¹¹

Sedangkan hasil wawancara dengan Restu selaku petugas perpustakaan, tentang upaya yang dilakukan perpustakaan untuk memastikan perbaikan berkesinambungan yaitu sebagai berikut:

¹¹⁰ Hasil wawancara dengan Restu Umar Fauzi pada tanggal 26 Oktober 2024.

¹¹¹ Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari pada tanggal 2 Desember 2024.

“Meninjau ulang apakah umpan balik tersebut dapat ditangani secara cepat atau membutuhkan waktu yang lama, mengelompokkan sesuai dengan skala prioritas, mana yang lebih membutuhkan bantuan segera dan mendiskusikan dengan yang lain.”¹¹²

Hasil wawancara dengan Ayuk selaku petugas perpustakaan, tentang upaya yang dilakukan perpustakaan untuk memastikan perbaikan berkesinambungan yaitu sebagai berikut:

“Memperbaiki layanan sesuai dengan masukan dari pemustaka dan arahan dari kepala perpustakaan.”¹¹³

Berdasarkan data tersebut didapat bahwa perbaikan sudah dilakukan oleh perpustakaan secara rutin mulai dari yang paling ringan/ sederhana dengan berpatokan pada hasil survei/ masukan dari para pengunjung. Artinya sebelum melakukan perbaikan perpustakaan terlebih dahulu membaca hasil survei dan mengelompokkan sesuai dengan kebutuhan yang paling mendesak dan yang paling membutuhkan penanganan cepat.

Selain memperhatikan prinsip TQM, perpustakaan juga memperhatikan unsur-unsur *Total Quality Management* (TQM) sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. Fokus pada pelanggan

Pelanggan dalam perpustakaan disebut dengan pemustaka, pemustaka memiliki peran penting dalam menentukan nilai kualitas pada layanan perpustakaan. Untuk itu, TQM sebagai manajemen sistem yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, sangat penting untuk memperhatikan unsur fokus pada pemustaka dalam mengimplementasikan TQM.

¹¹² Hasil wawancara dengan Restu Umar Fauzi pada tanggal 26 Oktober 2024.

¹¹³ Hasil wawancara dengan Ayuk Kusuma Ningrum pada tanggal 26 Oktober 2024.

Berikut hasil wawancara dengan Indah selaku kepala perpustakaan, tentang upaya yang dilakukan perpustakaan untuk memastikan layanan fokus pada pelanggan yaitu sebagai berikut:

“Ya, layanan di perpustakaan menerapkan prinsip fokus pada kepuasan pelanggan dengan menyediakan layanan yang ramah, responsif, dan relevan dengan kebutuhan pengguna. Hal ini dilakukan melalui peningkatan kualitas fasilitas, pelatihan petugas, dan evaluasi layanan secara berkala.”¹¹⁴

Dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa perpustakaan sudah menerapkan fokus pada pelanggan dengan cara menyediakan layanan yang ramah, responsive, dan relevan dengan kebutuhan pengguna.

2. Obsesi terhadap kualitas

Kualitas layanan dalam perpustakaan ditentukan oleh pemustaka. Untuk itu perpustakaan harus memahami bagaimana harapan pemustaka terhadap perpustakaan. Melalui harapan tersebut, perpustakaan berusaha semaksimal mungkin untuk dapat memberikan yang terbaik bahkan melampaui harapan pemustaka.

Berikut hasil wawancara dengan Indah selaku kepala perpustakaan, tentang upaya perpustakaan dalam memberikan layanan yang berobsesi pada kualitas yaitu sebagai berikut:

“Untuk memastikan kualitas layanan, kami menggunakan pendekatan berbasis umpan balik. Kami mengumpulkan saran dan kritik dari pemustaka melalui survei kepuasan, wawancara langsung, dan formulir umpan balik. Kami juga melakukan evaluasi rutin terhadap proses layanan, memastikan staf mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, dan melakukan audit internal untuk memeriksa konsistensi standar kualitas.”¹¹⁵

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa perpustakaan berusaha memberikan layanan yang sesuai kebutuhan pemustaka dengan mempertimbangkan hasil survei yang telah dilakukan perpustakaan kepada pemustaka. Untuk memastikan layanan yang diberikan benar-

¹¹⁴ Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari pada tanggal 2 Desember 2024.

¹¹⁵ Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari pada tanggal 2 Desember 2024.

benar berkualitas dan sesuai harapan pemustaka, kepala perpustakaan melakukan evaluasi terhadap proses yang berlangsung. Selain itu, kepala perpustakaan juga melakukan tinjauan langsung untuk memastikan bahwa petugas benar-benar melaksanakan layanan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

3. Pendekatan ilmiah

Pendekatan ilmiah merupakan metode yang digunakan untuk mendesain pekerjaan, mengambil keputusan, dan memecahkan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan.

Berikut hasil wawancara dengan Indah selaku kepala perpustakaan tentang pendekatan ilmiah yang digunakan yaitu:

“Pendekatan yang saya terapkan dalam pengambilan keputusan adalah berbasis data dan kolaboratif. Sebelum mengambil keputusan, kami menganalisis masalah secara mendalam dengan melibatkan staf yang terkait. Kami menggunakan metode analisis masalah, seperti diagram sebab-akibat (*fishbone*) dan analisis SWOT, untuk mencari solusi yang efektif dan berkelanjutan. Keputusan diambil dengan mempertimbangkan masukan dari berbagai pihak dan dampaknya terhadap kualitas layanan perpustakaan.”¹¹⁶

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa perpustakaan melakukan pendekatan ilmiah berbasis data kolaboratif dengan cara melakukan analisis sebab akibat dan analisis SWOT, serta mempertimbangkan masukan dari berbagai pihak dalam mengambil keputusan.

4. Komitmen jangka panjang

Komitmen jangka panjang menjadi hal yang penting bagi organisasi yang menerapkan TQM dalam upaya untuk meningkatkan kualitas organisasi. Dengan adanya komitmen jangka panjang diharapkan TQM dapat berjalan dengan baik.

¹¹⁶ Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari pada tanggal 2 Desember 2024.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Indah selaku kepala perpustakaan, komitmen jangka panjang yang diterapkan dalam perpustakaan yaitu sebagai berikut:

“Komitmen saya terhadap perpustakaan sangat tinggi, karena saya percaya bahwa perpustakaan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan akses informasi masyarakat. Saya berusaha untuk terus memperbaiki layanan dan memastikan perpustakaan dapat memberikan kontribusi maksimal kepada masyarakat melalui perencanaan dan implementasi kebijakan yang strategis.”¹¹⁷

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa kepala perpustakaan memiliki komitmen yang tinggi terhadap perpustakaan yaitu memastikan bahwa layanan yang ada di perpustakaan dapat memberikan kontribusi yang maksimal kepada masyarakat dengan cara melakukan perbaikan secara terus menerus dan menerapkan kebijakan yang strategis.

5. Kerjasama tim

Kerjasama tim menjadi inti dari TQM, yang mana TQM merupakan manajemen sistem yang berorientasi pada pelanggan dengan melakukan perbaikan secara menyeluruh dan berkesinambungan serta melibatkan seluruh elemen dalam organisasi.

Berikut langkah yang dilakukan kepala perpustakaan untuk memastikan kerja sama tim di perpustakaan yaitu sebagai berikut:

“Dengan mengadakan rapat rutin, pembagian tugas yang jelas, dan memberikan penghargaan atas kontribusi mereka. Selain itu, tim dilibatkan dalam perencanaan dan pelaksanaan kegiatan untuk menciptakan rasa memiliki.”¹¹⁸

Berdasarkan wawancara tersebut diketahui bahwa prinsip kerjasama tim dalam perpustakaan diterapkan melalui pembagian tugas yang jelas, pemberian penghargaan dan melibatkan seluruh anggota tim

¹¹⁷ Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari pada tanggal 2 Desember 2024.

¹¹⁸ Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari pada tanggal 2 Desember 2024.

dalam kegiatan rapat rutin baik untuk membahas kinerja atau untuk merencanakan suatu kegiatan.

6. Perbaikan sistem secara berkesinambungan

Perbaikan yang berkesinambungan merupakan kegiatan wajib dalam TQM, karena pada dasarnya TQM merupakan sebuah kegiatan layanan yang fokus pada pelanggan dengan cara melakukan perbaikan secara terus menerus yang dilakukan berdasarkan fakta dan melibatkan seluruh tim.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Indah selaku kepala perpustakaan, tentang upaya yang dilakukan perpustakaan untuk memastikan kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut:

“Perbaikan dilakukan secara berkesinambungan melalui evaluasi kinerja rutin dan peninjauan ulang terhadap standar pelayanan. Kami menerapkan prinsip PDCA (Plan-Do-Check-Act) untuk memastikan perbaikan dilakukan terus menerus. Hasil umpan balik dari pemustaka dan evaluasi internal menjadi dasar utama untuk perbaikan layanan yang berkelanjutan.”¹¹⁹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa, perpustakaan sudah melakukan perbaikan secara berkesinambungan dengan cara melakukan evaluasi secara rutin dan melakukan tinjauan ulang terhadap standar pelayanan. Perbaikan dilakukan berdasarkan hasil umpan balik dari pemustaka dan hasil dari evaluasi internal perpustakaan.

7. Pendidikan dan pelatihan

Dalam mengimplementasikan TQM, pendidikan dan pelatihan menjadi hal yang penting untuk dilakukan sebagai upaya untuk menjamin bahwa para pegawai memiliki skill dan kualitas yang bagus dalam melakukan tugasnya masing-masing.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Indah selaku kepala perpustakaan, tentang pendidikan dan pelatihan yaitu sebagai berikut:

¹¹⁹ Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari pada tanggal 2 Desember 2024.

“Ya, kami menyediakan pelatihan rutin untuk staf perpustakaan, termasuk pelatihan mengenai teknologi terbaru, manajemen informasi, serta keterampilan pelayanan pelanggan. Selain itu, kami juga menyelenggarakan program literasi informasi bagi pemustaka.”¹²⁰

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa perpustakaan menyediakan pendidikan dan pelatihan bagi pada petugas dan para pemustaka. Pelatihan bagi pegawai rutin dilaksanakan sebagai bentuk komitmen perpustakaan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusianya. Begitu juga pendidikan yang diadakan untuk para pemustaka, setiap tahunnya perpustakaan rutin melaksanakan *user education* dan pelatihan-pelatihan lain yang berkaitan dengan literasi informasi yang berguna untuk menunjang kegiatan pembelajaran selama kuliah.

Dengan adanya prinsip ini dapat diketahui bahwa perpustakaan tidak hanya berorientasi pada peningkatan kualitas layanan saja, tetapi juga memberdayakan para pegawai dan para pemustakanya.

8. Kebebasan yang terkendali

Kebebasan yang terkendali dalam hal ini diartikan sebagai ruang untuk bertindak atau mengeksplorasi baik bagi pegawai maupun pemustaka namun tetap berada pada kerangka aturan tertentu. Berdasarkan hasil wawancara dengan Indah selaku kepala perpustakaan, tentang upaya yang dilakukan perpustakaan untuk memastikan kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut:

“Kebebasan yang terkendali diberikan dengan memberikan wewenang kepada pegawai untuk mengambil keputusan dalam ruang lingkup tertentu, namun tetap dengan mematuhi prosedur dan pedoman yang berlaku. Sedangkan untuk pemustaka, kami menyediakan ruang untuk eksplorasi informasi dan pemanfaatan fasilitas perpustakaan dengan cara yang terorganisir dan mendukung tujuan layanan perpustakaan.”¹²¹

¹²⁰ Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari pada tanggal 2 Desember 2024.

¹²¹ Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari pada tanggal 2 Desember 2024.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa perpustakaan telah menerapkan prinsip kebebasan yang terkendali dalam manajemennya, hal tersebut ditunjukkan dengan adanya pemberian wewenang kepada para pegawai untuk mengambil keputusan pada suatu hal namun, tetap menetapkan prosedur agar keputusan tersebut sesuai dengan visi, misi dan tujuan yang telah disepakati bersama. Di sisi lain, perpustakaan juga memberikan fleksibilitas bagi pemustakanya yaitu dengan menyediakan ruang eksplorasi informasi dan pemanfaatan fasilitas secara terorganisir.

Prinsip ini memberikan rasa bebas bagi para pegawai dan pemustaka untuk mengeksplorasi tanpa merasa dibatasi secara berlebihan. Hal tersebut bertujuan untuk menciptakan layanan perpustakaan yang memuaskan, inovatif, dan tetap terorganisir.

9. Kesatuan tujuan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Indah selaku kepala perpustakaan, tentang upaya yang dilakukan perpustakaan untuk memastikan kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut:

“Untuk memastikan tujuan bersama, kami melakukan komunikasi yang jelas mengenai visi, misi, dan tujuan perpustakaan. Kami juga mengadakan pertemuan rutin untuk membahas progres pencapaian tujuan dan memastikan bahwa semua pegawai memahami peran mereka dalam mencapai tujuan tersebut. Setiap pegawai diberikan tanggung jawab yang jelas dan diberi penghargaan atas pencapaian mereka untuk menjaga motivasi dan kinerja yang terfokus pada tujuan bersama.”¹²²

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa perpustakaan telah melakukan berbagai upaya untuk memastikan perpustakaan memiliki tujuan yang sama yaitu dengan melalui penguatan komunikasi, monitoring rutin, pemberian tanggung jawab, dan penghargaan. Upaya ini menunjukkan komitmen perpustakaan terhadap kualitas layanan yang berfokus pada pencapaian visi dan misi organisasi.

10.

¹²² Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari pada tanggal 2 Desember 2024.

11. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan menjadi salah satu faktor penting dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dan menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif di perpustakaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Indah selaku kepala perpustakaan, tentang upaya yang dilakukan perpustakaan untuk memastikan kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut:

“Saya melibatkan pegawai dalam pengambilan keputusan dengan cara mengajak mereka untuk memberikan masukan dalam rapat evaluasi dan perencanaan. Memberdayakan pegawai dilakukan dengan memberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan, serta memberikan ruang untuk inisiatif dalam menyelesaikan tugas dan meningkatkan kualitas layanan. Kami juga memberikan penghargaan bagi pegawai yang menunjukkan kinerja luar biasa, yang dapat memotivasi mereka untuk terus berkembang dan berkontribusi dalam mencapai tujuan perpustakaan.”¹²³

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa perpustakaan telah melibatkan pegawai dalam mengambil keputusan yang dilakukan melalui rapat koordinasi, dalam hal ini pegawai diberi kesempatan untuk menyampaikan pendapat mereka masing-masing sehingga mereka merasa dihargai dan dibutuhkan. Pemberdayaan pegawai dilakukan melalui kegiatan pelatihan, hal ini tidak hanya meningkatkan kualitas pegawai perpustakaan tetapi juga dapat meningkatkan kepercayaan diri pegawai dalam mengatasi tantangan pekerjaan. Selain itu, kepala perpustakaan juga memberikan penghargaan bagi pegawai yang berprestasi sebagai apresiasi untuk meningkatkan motivasi kerja.

Kualitas layanan di UPT Perpustakaan UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri merupakan suatu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pengguna perpustakaan sesuai dengan ekspektasi pemustaka. Dalam penelitian ini yang menjadi tolak ukur kualitas layanan

¹²³ Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari pada tanggal 2 Desember 2024.

perpustakaan yaitu mutu layanan perpustakaan yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik merupakan keadaan perpustakaan yang sengaja disediakan oleh perpustakaan agar dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh pengunjung perpustakaan, meliputi fasilitas, layanan, dan kenyamanan di perpustakaan.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Indah selaku kepala perpustakaan, tentang bukti fisik yaitu sebagai berikut:

“Perpustakaan memastikan ruang yang nyaman, koleksi yang lengkap, akses digital, layanan peminjaman mudah, dan staf yang siap membantu.”¹²⁴

Berikut tanggapan Restu selaku pegawai perpustakaan, tentang bukti fisik yaitu sebagai berikut:

“Melayani dengan ramah, senyum salam sapa sopan santun, mendengarkan aspirasi dari pengguna apa yang mereka butuhkan dan apa yang mereka perlukan.”¹²⁵

Berikut tanggapan Ayuk selaku pegawai perpustakaan, tentang bukti fisik yaitu sebagai berikut:

“Memperhatikan fasilitas, mendesain ruangan.”¹²⁶

Sedangkan Dea selaku pengunjung perpustakaan berpendapat tentang bukti fisik perpustakaan yaitu sebagai berikut:

“Lengkap, ramah, dan nyaman.”¹²⁷

Tanggapan Ananda selaku pengunjung perpustakaan, tentang bukti fisik yaitu sebagai berikut:

“Menurut saya fasilitas yang ada di UIN SAIZU sudah baik. Namun, ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki seperti scanner penginputan nomor buku dan stopkontak di lantai 2 tidak sedikit

¹²⁴ Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari pada tanggal 2 Desember 2024.

¹²⁵ Hasil wawancara dengan Restu Umar Fauzi pada tanggal 26 Oktober 2024

¹²⁶ Hasil wawancara dengan Ayuk Kusuma Ningrum pada tanggal 26 Oktober 2024

¹²⁷ Hasil wawancara dengan Dea Wahyu Saputri selaku pengunjung UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri pada tanggal 26 Oktober 2024.

yang tidak dapat digunakan. Untuk layanan perpustakaan UIN SAIZU sendiri sudah sangat baik, dan para petugasnya ramah. Dan yang terakhir untuk Kenyamanan secara garis besar sudah baik.”¹²⁸

Berdasarkan data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa perpustakaan sudah berusaha menyediakan fasilitas yang cukup baik, memberikan layanan yang ramah dan dapat memberikan kenyamanan bagi para pengunjung. Hanya saja ada beberapa pengunjung yang berpendapat bahwa koleksi buku yang ada di perpustakaan masih terbatas jumlahnya. Selain itu, ada beberapa fasilitas di perpustakaan yang perlu mendapat perbaikan karena sudah tidak berfungsi dengan baik, seperti scanner pengimputan nomor buku di lantai 2.

2. Keandalan

Keandalan merupakan upaya yang dilakukan oleh perpustakaan dalam rangka memberikan layanan yang dapat diandalkan, seperti layanan yang dilakukan berdasarkan SOP yang berlaku dan jadwal yang telah ditetapkan. Berdasarkan penelitian dalam hal ini peneliti menemukan bahwa tingkat keandalan yang diberikan oleh UPT Perpustakaan sudah baik diantara sebabnya yaitu karena perpustakaan memberikan layanan yang tepat sesuai dengan jam kerja yang sudah ditetapkan dan apabila layanan perpustakaan tidak berjalan seperti biasanya, pihak perpustakaan akan menginformasikan kepada para pengunjung melalui informasi yang di tempel di depan pintu perpustakaan dan media sosial yaitu instagram.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Indah selaku kepala perpustakaan, tentang keandalan yaitu sebagai berikut:

“Dengan membuat SOP (Standar Operasional Prosedur), jadwal kerja yang jelas, dan sistem pengawasan atau monitoring secara berkala.”¹²⁹

¹²⁸ Hasil wawancara dengan Dea Ananda selaku pengunjung UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri pada tanggal 26 Oktober 2024.

¹²⁹ Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari pada tanggal 2 Desember 2024.

Berikut hasil wawancara dengan Restu selaku pegawai perpustakaan, tentang keandalan yaitu sebagai berikut:

“Konsisten dengan SDM yang ada, melayani sesuai dengan SOP yang berlaku dan diniatkan untuk ibadah.”¹³⁰

Berikut hasil wawancara dengan Ayuk selaku pegawai perpustakaan, tentang keandalan yaitu sebagai berikut:

“Pengetahuan harus luas karena berkaitan dengan riset harus banyak membaca, jadi jika mahasiswa bertanya saya bisa menjawab.”¹³¹

Berikut hasil wawancara dengan Ananda selaku pengunjung perpustakaan, tentang keandalan yaitu sebagai berikut:

“Setuju, karena jam operasional sudah sesuai dengan jam kerja karyawan.”

“Setuju, karena sudah menyediakan berbagai macam buku yang dicari mahasiswa. Namun, buku-buku yang tersedia sebagian besar terbitan tahun lama, sehingga apabila ada dosen yang mensyaratkan minimal tahun terbaru kamu agak kesusahan mencari referensi buku di perpustakaan.”¹³²

3. Ketanggapan

Ketanggapan merupakan upaya yang dilakukan oleh perpustakaan untuk memberikan layanan yang responsif dalam memenuhi kebutuhan pemustaka. Berdasarkan hasil penelitian, didapat bahwa perpustakaan terbuka dengan masukan dari semua pegawai dan pengunjung perpustakaan. Selain itu, perpustakaan juga berusaha untuk merespon tanggapan tersebut sesegera mungkin. Sebagaimana pendapat berikut:

Hasil wawancara dengan Indah selaku kepala perpustakaan, tentang ketanggapan yaitu sebagai berikut:

“Umpan balik dari kedua pihak diterima dengan terbuka dan digunakan untuk memperbaiki sistem kerja dan kualitas layanan.”¹³³

¹³⁰ Hasil wawancara dengan Restu Umar Fauzi pada tanggal 26 Oktober 2024

¹³¹ Hasil wawancara dengan Ayuk Kusuma Ningrum pada tanggal 26 Oktober 2024.

¹³² Hasil wawancara dengan Dea Ananda pada tanggal 26 Oktober 2024

¹³³ Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari pada tanggal 2 Desember 2024.

Hasil wawancara dengan Restu selaku pegawai perpustakaan, tentang ketanggapan yaitu sebagai berikut:

“Tergantung bagaimana situasinya jika bisa melayani segera maka akan segera dilakukan. Dalam kondisi tertentu mungkin butuh waktu untuk merespon kebutuhan tersebut.”¹³⁴

Hasil wawancara dengan Ayuk selaku pegawai perpustakaan, tentang ketanggapan yaitu sebagai berikut:

“Sebisa mungkin saya tangani permintaan tersebut.”¹³⁵

Sedangkan jika dinilai dari sisi pemustaka sebagian pemustaka mengatakan bahwa perpustakaan sudah cukup responsif terhadap kebutuhan pengunjung. Namun, ada juga yang masih mengatakan bahwa perpustakaan belum responsif terhadap kebutuhan pemustaka.

Berikut hasil wawancara dengan Ananda selaku pengunjung perpustakaan, tentang ketanggapan yaitu sebagai berikut:

“Setuju, mungkin pihak pengelola sudah melakukan dan menerima masukan dari mahasiswa sehingga fasilitas dan layanan yang diberikan sudah cukup memadai.”¹³⁶

Berikut hasil wawancara dengan Ifitah selaku pengunjung perpustakaan, tentang ketanggapan yaitu sebagai berikut:

“Saya pernah mengusulkan pada pegawai perpustakaan untuk menambah stopkontak di lantai tiga tapi, belum ada perubahan di lantai tiga sejak usulah tersebut disampaikan sampai dengan sekarang.”¹³⁷

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa perpustakaan berusaha memberikan layanan yang responsif terhadap pemustaka, namun dalam beberapa kondisi perpustakaan membutuhkan waktu untuk merespon kebutuhan tersebut seperti masukan yang membutuhkan bantuan dari pihak luar perpustakaan.

¹³⁴ Hasil wawancara dengan Restu Umar Fauzi pada tanggal 26 Oktober 2024

¹³⁵ Hasil wawancara dengan Ayuk Kusuma Ningrum pada tanggal 26 Oktober 2024

¹³⁶ Hasil wawancara dengan Dea Ananda pada tanggal 26 Oktober 2024

¹³⁷ Hasil wawancara dengan Ifitah pada tanggal 26 Oktober 2024

4. Jaminan dan Kepastian

Jaminan dan kepastian diberikan oleh petugas perpustakaan kepada pemustaka sebagai upaya untuk menumbuhkan kepercayaan pemustaka terhadap perpustakaan. Dalam hal ini perpustakaan memberikan jaminan layanan yang ramah, ruang yang nyaman, dan referensi yang memadai bagi pemustaka. Sebagaimana pendapat berikut:

Hasil wawancara dengan Indah selaku kepala perpustakaan, tentang jaminan dan kepastian yaitu sebagai berikut:

“Petugas dilatih untuk memberikan referensi dari sumber terpercaya dan selalu melakukan verifikasi terhadap informasi sebelum menyampaikan kepada pengguna.”¹³⁸

Hasil wawancara dengan Restu selaku pegawai perpustakaan, tentang jaminan dan kepastian yaitu sebagai berikut:

“Memberikan informasi berdasarkan data dan informasi yang ada di komputer terutama yang berkaitan dengan koleksi.”¹³⁹

Melalui hal tersebut di atas, maka pemustaka merasa aman dan nyaman untuk datang ke perpustakaan. Seperti yang dikatakan oleh Dea Ananda:

“Setuju, karena apabila sedang mengerjakan tugas kuliah bisa mengerjakan di perpustakaan khususnya di ruang-ruang tertentu seperti di pojok panginyongan.”¹⁴⁰

5. Empati

Empati merupakan sebuah tindakan yang dilakukan untuk memahami keinginan pemustaka dan memberikan perhatian yang tulus kepada pemustaka. Upaya yang dilakukan untuk menunjukkan empati kepada pemustaka yaitu dengan menyediakan layanan kritik dan saran melalui website yang dapat diisi oleh pemustaka kapan saja dan dimana saja. Selain itu, setiap awal tahun perpustakaan juga mengadakan survei kepada seluruh civitas akademika sebagai bahan pertimbangan dalam

¹³⁸ Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari pada tanggal 2 Desember 2024.

¹³⁹ Hasil wawancara dengan Restu Umar Fauzi pada tanggal 26 Oktober 2024

¹⁴⁰ Hasil wawancara dengan Dea Ananda pada tanggal 26 Oktober 2024

proses pengadaan buku baru. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa pengunjung perpustakaan ditemukan bahwa, mereka merasa sudah cukup puas dengan empati yang diberikan oleh perpustakaan kepada mereka.

Hasil wawancara dengan Indah selaku kepala perpustakaan, tentang empati yaitu sebagai berikut:

“Dengan melatih staf untuk memberikan layanan yang ramah, mendengarkan kebutuhan pengguna, dan menawarkan solusi yang sesuai secara personal.”¹⁴¹

Hasil wawancara dengan Restu selaku pegawai perpustakaan, tentang empati yaitu sebagai berikut:

“Memberikan informasi berdasarkan data dan informasi yang ada di komputer terutama yang berkaitan dengan koleksi.”¹⁴²

Hasil wawancara dengan Ananda selaku pengunjung perpustakaan, tentang tentang empati yaitu sebagai berikut:

“Setuju, karena apabila sedang mengerjakan tugas kuliah bisa mengerjakan di perpustakaan khususnya di ruang-ruang tertentu seperti di pojok panginyongan.”¹⁴³

Selain hal tersebut, peneliti juga mengukur kualitas layanan perpustakaan dari segi kepuasan pengunjung, dengan indikator sebagai berikut:

1. Retensi Pemustaka

Retensi pemustaka merupakan ukuran yang digunakan untuk mengetahui seberapa banyak pemustaka melakukan kunjungan kembali ke perpustakaan. Dalam data yang didapat pemustaka berkunjung ke perpustakaan 1 sampai 3 kali dalam 1 bulan bahkan ada yang lebih dari itu, tergantung kebutuhan masing-masing individu. Alasan utama yang menyebabkan mereka melakukan kunjungan ke perpustakaan berulang kali yaitu karena perpustakaan dapat menyediakan sumber referensi yang

¹⁴¹ Hasil wawancara dengan Indah Wijaya Antasari pada tanggal 2 Desember 2024.

¹⁴² Hasil wawancara dengan Restu Umar Fauzi pada tanggal 26 Oktober 2024

¹⁴³ Hasil wawancara dengan Dea Ananda pada tanggal 26 Oktober 2024

mendukung tugas perkuliahan mereka. Selain itu, perpustakaan merupakan tempat yang cocok bagi mahasiswa terutama bagi mahasiswa semester akhir yang sedang mengerjakan skripsi. Perpustakaan menyediakan tempat yang tenang dan nyaman bagi mereka terutama di ruang skripsi yang terletak di lantai 3.

Berikut hasil wawancara dengan Nadia selaku pengunjung perpustakaan, tentang tentang retensi pemustaka yaitu sebagai berikut:

“3 kali dalam sebulan, alasannya untuk mengerjakan skripsi.”¹⁴⁴

Hasil wawancara dengan Dea selaku pengunjung perpustakaan, tentang tentang retensi pemustaka yaitu sebagai berikut:

“Dalam satu bulan mungkin 1 atau 2 atau 3 kali untuk mencari referensi tugas dan pengerjaan tugas kelompok.”¹⁴⁵

2. Tingkat Loyalitas Pemustaka

melalui pengukuran loyalitas pemustaka, maka perpustakaan dapat mengetahui seberapa pemustaka terikat dengan pemustaka. Pemustaka yang terikat dengan perpustakaan akan cenderung setia kepada perpustakaan walaupun ada pilihan perpustakaan lain yang dapat dikunjungi.

Berdasarkan hasil data yang didapat dari lapangan, peneliti menemukan bahwa mereka memiliki tingkat loyalitas yang tinggi kepada perpustakaan. Mereka mengatakan akan kembali datang ke perpustakaan untuk menggunakan fasilitas yang ada di perpustakaan, seperti mencari referensi atau mengerjakan skripsi di perpustakaan.

Berikut hasil wawancara dengan Nadia selaku pengunjung perpustakaan, tentang tentang tingkat loyalitas pemustaka yaitu sebagai berikut:

“Ya, karena untuk mengerjakan skripsi di perpustakaan itu nyaman, pencahayaan oke dan tidak berisik.”¹⁴⁶

¹⁴⁴ Hasil wawancara dengan Nadia pada tanggal 26 Oktober 2024

¹⁴⁵ Hasil wawancara dengan Dea Wahyu Saputri pada tanggal 26 Oktober 2024

¹⁴⁶ Hasil wawancara dengan Nadia pada tanggal 26 Oktober 2024

Berikut hasil wawancara dengan Dea selaku pengunjung perpustakaan, tentang tentang tingkat loyalitas pemustaka yaitu sebagai berikut:

“Saya akan kembali menggunakan fasilitas perpustakaan dalam waktu dekat ini karena perlu mencari referensi untuk sumber telaah.”¹⁴⁷

3. Tingkat Pengulangan Transaksi

Ukuran ini digunakan untuk mengetahui seberapa banyak pemustaka melakukan transaksi dengan perpustakaan. Dalam hal ini peneliti melihat seberapa sering pemustaka melakukan transaksi peminjaman buku di perpustakaan. Dari data tersebut diketahui bahwa, hampir semua mahasiswa yang pernah melakukan kunjungan ke perpustakaan sudah pernah melakukan transaksi peminjaman buku minimal 1 kali. Bagi beberapa mahasiswa akhir, perpustakaan merupakan penolong yang membantu mereka dalam mengerjakan tugas-tugas akhir.

Berikut hasil wawancara dengan Nadia selaku pengunjung perpustakaan, tentang tingkat pengulangan transaksi yaitu sebagai berikut:

“Sudah pernah, banyak buku yang sudah saya pinjam.”¹⁴⁸

Berikut hasil wawancara dengan Dea selaku pengunjung perpustakaan, tentang tentang tingkat pengulangan transaksi yaitu sebagai berikut:

“Pernah, sudah lupa, mungkin 10 - 20 an.”¹⁴⁹

4. Tingkat Rekomendasi

Pengunjung yang puas dengan layanan dan fasilitas yang diberikan oleh perpustakaan dengan sendirinya akan terdorong untuk merekomendasikan kepada orang-orang terdekat yang ada di sekitar mereka. seperti data yang peneliti temukan para mahasiswa seringkali

¹⁴⁷ Hasil wawancara dengan Dea Wahyu Saputri pada tanggal 26 Oktober 2024

¹⁴⁸ Hasil wawancara dengan Nadia pada tanggal 26 Oktober 2024

¹⁴⁹ Hasil wawancara dengan Dea Wahyu Saputri pada tanggal 26 Oktober 2024

mengajak teman-teman mereka untuk mengerjakan tugas bersama di perpustakaan karena mereka merasa nyaman dengan fasilitas dan layanan yang ada di perpustakaan.

Berikut hasil wawancara dengan Nadia selaku pengunjung perpustakaan, tentang tentang tingkat rekomendasi yaitu sebagai berikut:

“Sebulan sekali untuk mengerjakan skripsi bareng.”¹⁵⁰

Berikut hasil wawancara dengan Dea selaku pengunjung perpustakaan, tentang tentang tingkat rekomendasi yaitu sebagai berikut:

“Hanya sesekali ketika ada artikel atau makalah.”¹⁵¹

5. Tingkat Keluhan Pemustaka

Tingkat keluhan pemustaka merupakan ukuran yang digunakan untuk mengukur seberapa sering pemustaka mengeluh terhadap layanan ataupun fasilitas yang ada di perpustakaan. Semakin sedikit pemustaka mengeluh menandakan bahwa perpustakaan tersebut sudah cukup baik dalam melayani pengunjung. Sebaliknya, keluhan yang terlalu sering dari pengunjung menandakan bahwa perpustakaan memiliki kualitas yang kurang.

Berikut hasil wawancara dengan Nadia selaku pengunjung perpustakaan, tentang tentang tingkat keluhan pemustaka yaitu sebagai berikut:

“Ya, kadang kalo pas ngembaliin buku petugasnya tidak senyum sama sekali.”¹⁵²

Berikut hasil wawancara dengan Dea selaku pengunjung perpustakaan, tentang tentang tingkat keluhan pemustaka yaitu sebagai berikut:

“Seringnya merasa tidak puas karena ramai mengantri di tangga masuk.”¹⁵³

¹⁵⁰ Hasil wawancara dengan Nadia pada tanggal 26 Oktober 2024

¹⁵¹ Hasil wawancara dengan Nadia pada tanggal 26 Oktober 2024

¹⁵² Hasil wawancara dengan Nadia pada tanggal 26 Oktober 2024

¹⁵³ Hasil wawancara dengan Dea Wahyu Saputri pada tanggal 26 Oktober 2024

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar pengunjung sudah puas dengan layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Hanya beberapa pengunjung yang mengeluh ketika harus mengantri saat memasuki perpustakaan karena banyaknya jumlah pengunjung yang datang ke perpustakaan pada saat itu. Selain itu, koleksi bahan pustaka yang ada di perpustakaan juga berpengaruh terhadap tingkat keluhan pemustaka, semakin lengkap koleksi perpustakaan semakin sedikit juga keluhan yang disampaikan oleh pengunjung. Dalam hal ini, ada beberapa mahasiswa yang merasa kesulitan dalam mencari referensi karena jumlah koleksi buku yang ada di perpustakaan kurang lengkap, khususnya untuk buku-buku terbitan terbaru.

Pemberian layanan yang perpustakaan terhadap pengunjung juga mempengaruhi tingkat keluhan pengunjung. Pelayanan yang ramah akan memberikan kesan yang positif pada pengunjung, sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan kurang ramah maka akan memberikan kesan yang negatif bagi pengunjung perpustakaan. Hal tersebut seperti yang disampaikan oleh Nadia, ia merasa kurang puas terhadap layanan perpustakaan pada bagian pengembalian buku karena petugas yang ada pada bagian tersebut melayani pengunjung dengan tanpa senyum berbeda dengan petugas pada bagian lain.

PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dan analisis dapat disimpulkan bahwa implementasi TQM dapat meningkatkan kualitas layanan di UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri, hal ini dibuktikan dengan terjadinya peningkatan kepuasan pengguna perpustakaan.

Dalam mengimplementasikan TQM perpustakaan melakukan beberapa tahapan implementasi yaitu persiapan, perencanaan, dan pelaksanaan, setiap tahap dilakukan oleh perpustakaan sesuai dengan pedoman yang ada. *Pertama*, tahap persiapan dilakukan dari adanya tim *total-quality steering committee* yang beranggotakan Indah Wijaya Antasari dan Nisa un-Naja; adanya tim pelaksana implementasi TQM yang terdiri dari Isnaeni Putranti, Hobby Sukhi, dan Ulfah Rulli H; adanya pelatihan yang diikuti oleh tim pelaksana TQM; adanya visi misi dan tujuan; adanya komunikasi dan publikasi terkait implementasi TQM; adanya kegiatan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan perpustakaan, adanya kegiatan identifikasi pendukung dan penolak TQM, adanya kegiatan untuk memperkirakan sikap karyawan, adanya kegiatan untuk mengukur kepuasan pelanggan. *Kedua*, tahap perencanaan dilakukan dari adanya pendekatan implementasi yaitu menggunakan metode diskusi, adanya proses identifikasi proyek, adanya proses pembentukan komposisi tim, dan adanya pelatihan tim. *Ketiga*, tahap pelaksanaan dilakukan dengan adanya penggiatan tim, umpan balik kepada *stering committee*, umpan balik dari pelanggan, umpan balik dari karyawan, dan adanya modifikasi infrastruktur

Selain itu dalam mengimplementasikan TQM perpustakaan juga tetap memperhatikan prinsip-prinsip TQM yang terdiri dari kepuasan pelanggan, respek terhadap setiap orang, berbicara berdasarkan fakta, dan perbaikan berkesinambungan. Perpustakaan juga memperhatikan unsur-unsur TQM yang terdiri dari fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan

ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Adanya implementasi TQM dalam manajemen perpustakaan memberikan dampak positif bagi kualitas layanan perpustakaan. Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa kualitas layanan di perpustakaan sudah cukup baik. Dilihat dari segi mutu perpustakaan yang dinilai berdasarkan bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan kepastian, dan empati para pustakawan, diketahui bahwa perpustakaan sudah memberikan yang terbaik bagi pemustaka, sedangkan para pemustaka juga memberikan respon yang positif kepada perpustakaan, artinya pemustaka sudah cukup puas dengan kualitas layanan yang ada di perpustakaan.

Berdasarkan segi kepuasan pengunjung yang dinilai menggunakan indikator rentensi pemustaka, tingkat loyalitas pemustaka, tingkat pengulangan pembelian, tingkat rekomendasi dan tingkat keluhan pelanggan ditemukan bahwa masing-masing indikator tersebut mendapat tanggapan positif dari para pemustaka.

B. Saran

1. Bagi Perpustakaan

Perpustakaan diharapkan mampu mempertahankan dan senantiasa melakukan inovasi serta pengembangan baik dari segi layanan, koleksi, tata ruang perpustakaan bahkan sumber daya manusianya sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan agar mampu mencapai kepuasan pelanggan yang berubah-ubah menyesuaikan dengan perkembangan zaman.

2. Bagi Petugas Perpustakaan

Diharapkan bagi para petugas perpustakaan agar selalu mengembangkan potensi yang dimiliki dan tidak menutup diri terhadap program-program pengembangan terutama program khusus yang telah ditunjukkan kepada petugas perpustakaan sehingga nantinya dapat memberikan layanan yang lebih berkualitas kepada para pemustakanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Pulungan, d. (2024). Pelaksanaan Total Quality Management Perpustakaan Universitas Medan Area (UMA) . *Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, dan Humaniora*, Vol. 2, No. 10.
- Achmad Zainul Abidin, d. (2023). *Manajemen Mutu Terpadu (TQM)*. Malang: PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Agustinova, D. E. (2015). *Memahami Metode Penelitian Kualitatif: Teori & Praktik* . Yogyakarta: Calpulis.
- Akin, M. A. (Maret 2023). Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Manajemen Perpustakaan Di MIS Muhammadiyah Sibatua Kabupaten Pangkep. *SAMMAJIVA : Jurnal Penelitian Bisnis dan Manajemen*, Vol.1, No.1, .
- Aminatul, Z. (2014). *Total Quality Management: Teori & Praktik Manajemen untuk Mendongkrak Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz.
- Ana Maritsa, d. (2021). Pengaruh Teknologi dalam Dunia Pendidikan. *Al-Muthaharah: Jurnal Penelitian dan Kajian Sosial Keagamaan*, Vol. 18. No. 2.
- Arikunto, S. (2005). *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka belajar.
- Bintang. (n.d.). *Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pemustaka*. Gowa: Pustaka Taman Ilmu.
- Darmanto, P. (2016). *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Darmanto, P. (2018). *Manajemen Perpustakaan* . Jakarta: Bumi Aksara,.
- Darmono. (2001). *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Grasido.
- Diana, F. T. (2003). *Total Quality Management Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Elva Rahmah, d. (2019). *Manajemen Perpustakaan Penerapan TQM dan CRM*. Depok: Rajawali Pers.
- F, Y. I. (n.d.). Implementasi Total Quality Management dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia. *Jurnal Manajemen Mutu Perpustakaan*, Vol. 8, No. 2.

- Fa'atin, S. (2017). Meningkatkan Peran Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Membentuk Integritas Mahasiswa Menuju Kampus Berperadaban . *Libraria*, Vol. 5, No. 2.
- Fatwa, R. E. (Januari-Juni 2022). Pojok penginyongan Perpustakaan UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto sebagai sarana pelestarian budaya lokal Banyumas. *FIHRIS: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 17, No.1.
- Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktif* . Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hartono. (2015). *Dasar-dasar Manajemen Perpustakaan dari Masa ke Masa*. Malang: UIN Maliki Press.
- Idzhari Rahman, d. (2024). Tantangan Terhadap Implementasi Kualitas Layanan Prima dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka Studi Kasus: Perpustakaan Universitas Potensi Utama . *Literatify: Trends in Library Developments*, Vol. 5, No.2.
- Kholid, R. (2021). *Skripsi Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Manajemen Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin*. Palembang: Fakultas Adab dan Humaniora, Program Studi Ilmu Perpustakaan, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
- Lupiyoadi, R. &. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Margono, S. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan* . Jakarta: Rineka Cipta.
- Moleong, L. J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif* . Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mujito. (2023). *Manajemen Pemasaran Jasa: Membangun Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. CV. Diva Pustaka.
- Mustika, F. (2020). Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan SMA Negeri 2 Padang Provinsi Sumatera Barat. *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi)*, Vol. 5, No. 2.
- Nurohman, A. (25 September 2024, 20.39 WIB). *Membanggakan! Perpustakaan UIN SAIZU Meraih Juara 2 Ajang Academic Library Inovation Award tingkat nasional 2023*. <https://lib.uinsaizu.ac.id/?page=daer&path=berita->

inovasi&aneurysm=51af3ef01ce62409e6003c3d750d5472395a101647642615e5ba9f3c8aa4ad1cfcb57266f805d5418091b0ece60703486a96f2274cc13898c42017ed6958cb2a.

- prastowo, A. (2011). *Metode penelitian kualitatif dalam prespektif rancangan penelitian*. Yogyakarta : Ar – Ruzz Media.
- Putri, K. (2022). *Skripsi Strategi Penerapan Total Quality Management (TQM) di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan* . Medan: Fakultas Ilmu Sosial, Program Studi Ilmu Perpustakaan.
- Q.S. Al-Kahfi: 30*. (n.d.).
- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode Libqual+tm*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahma, A. (2022). *Skripsi Analisis Pelaksanaan Total Quality Management sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMAN 2 Bone*. Bone: Fakultas Tarbiyah, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Institut Agama Islam Negeri Bone.
- Rahman, A. P. (n.d.). Pengaruh Penerapan TQM terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Perguruan Tinggi . *Jurnal Layanan Informasi Digital*, Vol. 6, No. 3.
- Risparyanto, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan dan Aktivitas Kegiatan Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Era 4.0. *Jurnal Perpustakaan*, Vol. 13 No. 2.
- Rohayani. (22 September 2024, 12.53 WIB.). *Menjadikan Perpustakaan sebagai Jantung Sekolah*. <https://dkpus.babelprov.go.id/content/menjadikan-perpustakaan-sebagai-jantung-sekolah> .
- Sallis, E. (2002). *Total Quality Management in Education*, terj. Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi. Yogyakarta: Kaktus.
- Santoso, H. (2007). Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan yang Berorientasi Pada Kepuasan Pemakai. *Pustakawan*, Vol. 14, No. 1.
- Savira Suaida, d. (2023). Analisis Manajemen Pengendalian Kualitas Layanan Sirkulasi dengan Perspektif Total Quality Management (TQM) di

Perpustakaan Umum Kota Solok . *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam*, Vol. 2, No. 1.

Sawant, P. &. (2017). *Service Quality Expectations of Academic Library Users*.
Mumbai: SHPT School of Library Science.

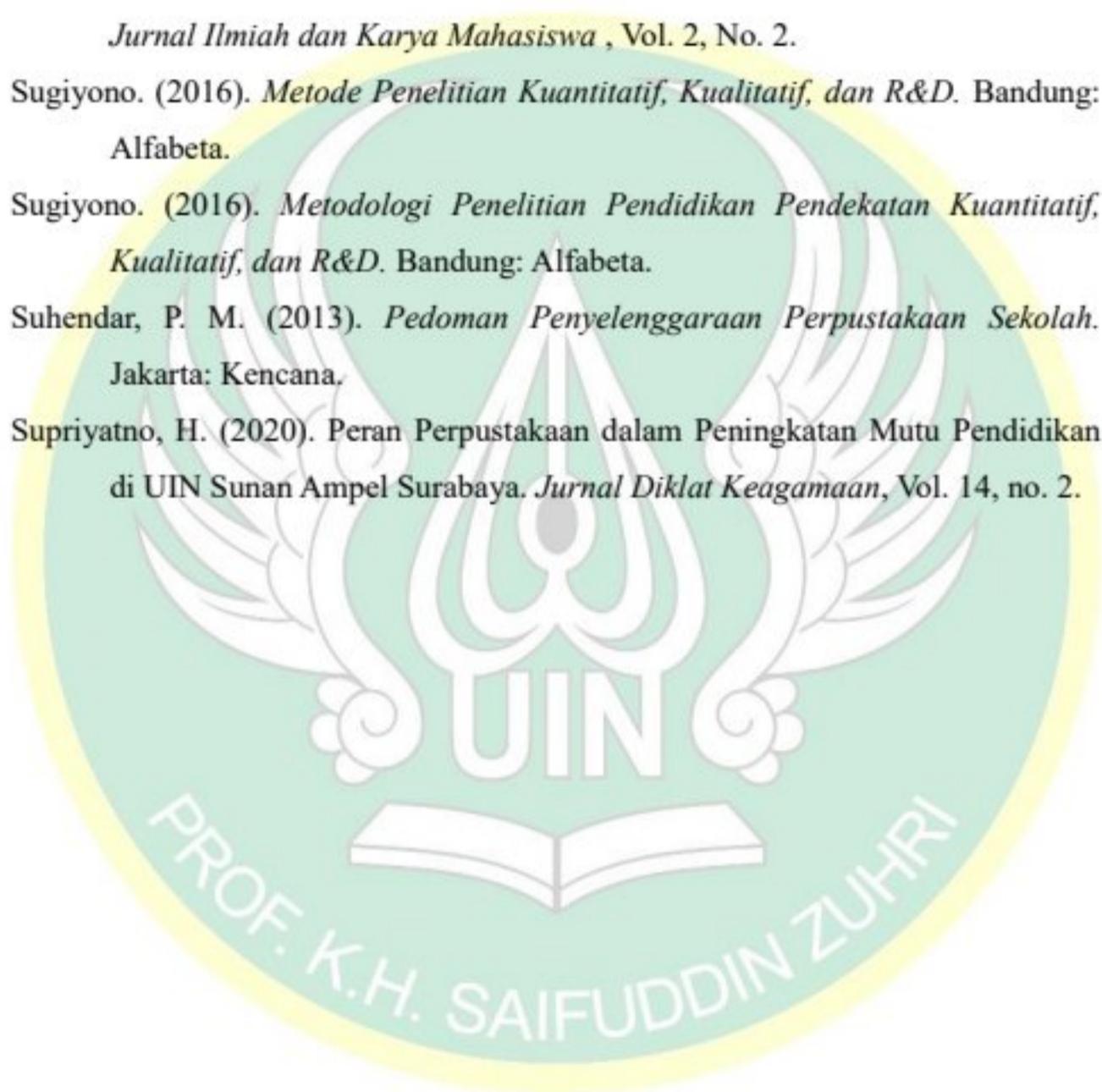
Sopa Rosa Lubis, d. (2024). Implementasi Service Quality dalam Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Sedang. *Jurnal Ilmiah dan Karya Mahasiswa* , Vol. 2, No. 2.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suhendar, P. M. (2013). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana.

Supriyatno, H. (2020). Peran Perpustakaan dalam Peningkatan Mutu Pendidikan di UIN Sunan Ampel Surabaya. *Jurnal Diklat Keagamaan*, Vol. 14, no. 2.



Lampiran 1

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri pada bulan Oktober sampai dengan bulan November. Hasil penelitian diperoleh dari observasi, dokumentasi, dan dari hasil wawancara dengan kepala perpustakaan, pegawai perpustakaan, dan pengunjung perpustakaan.

1. Sejarah Berdirinya UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Perpustakaan IAIN Purwokerto merupakan nama baru sesuai dengan identitas institusi yang belum lama berganti, yaitu tepatnya pada Mei 2015, dari STAIN menjadi IAIN. Periode sebelumnya, perpustakaan ini mengalami sejarah panjang kelembagaan.

Awal berdirinya perpustakaan bersama dengan berdirinya Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta di Purwokerto pada tahun 1964 sampai dengan tahun 1994. Pada periode ini, pengelolaan perpustakaan masih menginduk ke perguruan tinggi IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Berikutnya di tahun 1994-1997, awal baru peralihan induk lembaga dari Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta ke Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang. Bersamaan dengan itu pengelolaan perpustakaan mengalami peralihan induk lembaganya di bawah IAIN Walisongo Semarang sampai pada tahun 1997.

Baru pada tahun 1997, menjadi sejarah tentang awal independensi institusi, sekaligus perubahan nama menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto. Pada tahun ini, sekaligus menandai perubahan pengelolaan perpustakaannya menjadi UPT Perpustakaan STAIN Purwokerto.

Semenjak di bawah naungan STAIN, dari tahun ketahun perpustakaan mengalami perubahan yang signifikan baik koleksi, sumber daya manusianya serta sarana dan prasarana. Awalnya, perpustakaan

hanya menempati sebuah ruangan kecil, kemudian menempati ruangan baru seluas 50 m². Dan selanjutnya dengan dorongan yang kuat dari semua pihak terutama pimpinan untuk meningkatkan kualitas masyarakat akademisi STAIN Purwokerto, tahun 2000 Perpustakaan menempati gedung tersendiri seluas 750 meter persegi, sambil menunggu realisasi pembangunan gedung perpustakaan permanen baru.

Tepatnya pada bulan Januari 2001 menjajaki sejarah baru adanya gedung perpustakaan dengan dua lantai seluas 1100m². Tahun 2009 dilakukan mengalami perluasan kembali dengan menambah gedung sebelahnya seluas 450m². Perluasan gedung tersebut pada dasarnya sudah menjadi tuntutan sejak lama, mengingat kebutuhan ideal perpustakaan dengan penambahan jumlah koleksi yang terus ada serta pemustaka yang sudah hampir 6000 orang, menuntut kebutuhan luas ruang gedung perpustakaan harus segera dilakukan.

Bulan Februari 2017, merupakan masa keemasan untuk perpustakaan IAIN Purwokerto, dengan telah dibangunnya gedung perpustakaan 5 lantai dengan luas total 4.200 meter persegi. Gedung perpustakaan yang dibangun dengan sumber dana dari SBSN tahun 2016 ini sangat memenuhi kebutuhan ideal perpustakaan sejalan dengan laju pertumbuhan jumlah sivitas akademik dari tahun ketahun.

Dan pada tahun 2021 IAIN berhasil merubah status kelembagaannya yang semula IAIN menjadi Universitas Islam Negeri (UIN), hal tersebut secara otomatis juga merubah nama perpustakaan karena perpustakaan merupakan bagian dari universitas. Jadi, pada tahun 2021 secara resmi perpustakaan berubah nama menjadi UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri.

Dengan semakin berkembangnya lembaga, koleksi, sarana, prasarana serta SDM, perpustakaan bertekad untuk memberikan layanan

prima kepada para pemustaka sekaligus berupaya sekuat tenaga untuk mewujudkan visi dan misi UIN Prof. K.H.Saifuddin Zuhri Purwokerto.¹⁵⁴

2. Visi dan Misi UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

a. Visi

“Menjadi Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam yang unggul, progresif, dan integratif dalam pengelolaan sumber-sumber daya informasi guna pengembangan Ilmu, teknologi, dan seni di ASEAN Tahun 2040.”¹⁵⁵

b. Misi

- 1) Menyediakan berbagai sumber daya informasi yang memenuhi kebutuhan masyarakat pemustaka;
- 2) Memberikan jasa layanan informasi kepastakaan dengan memaksimalkan pemanfaatan teknologi Informasi dan Komputer (TIK);
- 3) Mengelola sumber daya manusia (SDM) secara professional sesuai dengan tugas pokok dan fungsi unit dengan terus melakukan pengembangan professional secara berkelanjutan;
- 4) Menyiapkan dan mengelola sarana dan prasarana perpustakaan yang mendukung optimalisasi pelayanan kepada pemustaka dan kinerja staf;
- 5) Mengembangkan mutu pengelolaan perpustakaan dan menjalin kerjasama bidang kepastakawanan dan informasi dengan pihak lain yang saling menguntungkan (mutual).¹⁵⁶

¹⁵⁴ <https://lib.uinsaizu.ac.id/sejarahpub>, diakses pada Kamis, 31 Oktober 2024 Pukul 12.45 WIB.

¹⁵⁵ <https://lib.uinsaizu.ac.id/vismispub>, diakses pada Kamis, 31 Oktober 2024 Pukul 13.00 WIB

¹⁵⁶ <https://lib.uinsaizu.ac.id/vismispub>, diakses pada Kamis, 31 Oktober 2024 Pukul 13.00 WIB

c. Tujuan

- 1) Mendukung Pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi;
- 2) memberikan layanan informasi melalui penyediaan koleksi yang berkualitas dan komprehensif menuju terbentuknya masyarakat akademis yang berkualitas;
- 3) meningkatkan diseminasi informasi yang berorientasi pada kepuasan pemakai berbasis teknologi informasi;
- 4) meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dan infrastruktur untuk mendukung pengembangan jasa perpustakaan dan informasi;
- 5) mengembangkan pola kemitraan dalam rangka menuju layanan prima.¹⁵⁷

3. Identitas UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Nama Perpustakaan : Unit Pelayanan Teknis Perpustakaan Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto

Jenis Perpustakaan : Perpustakaan Perguruan Tinggi/ Universitas

Status : Negeri

Alamat : Jln. Ahmad Yani Nomor 40 A Purwokerto,
Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah

Nomor Pokok
Perpustakaan (NPP) : 3302272F1000001

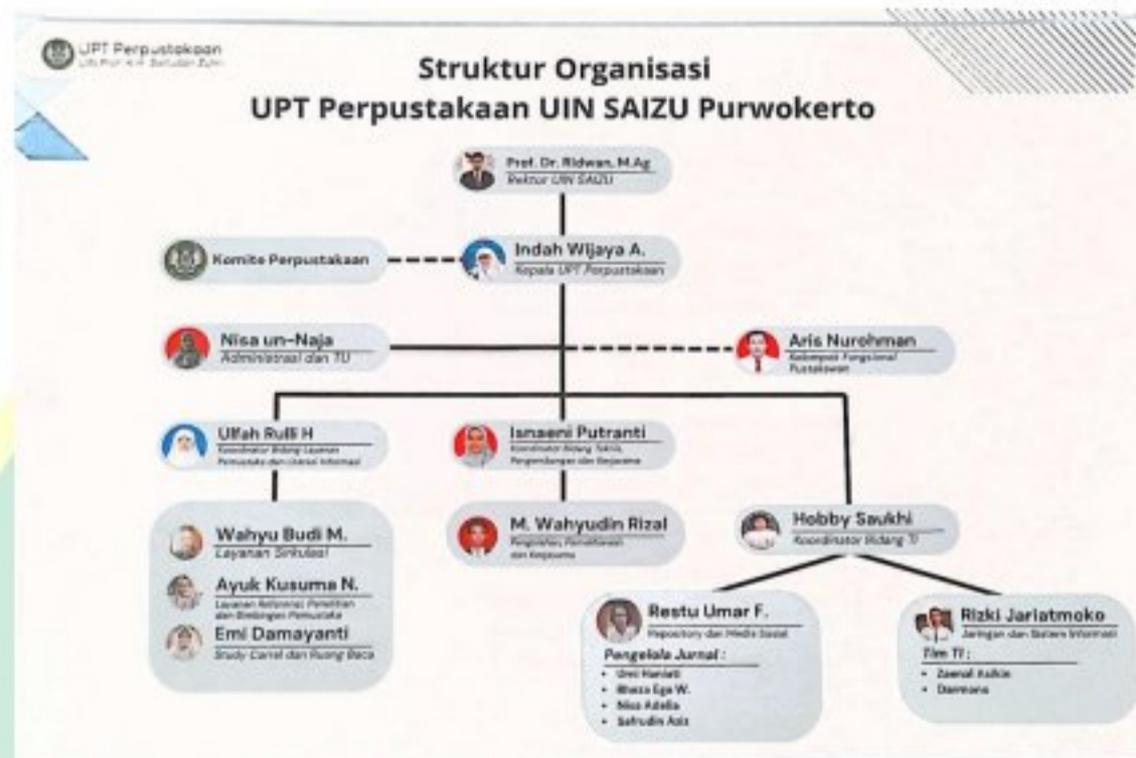
¹⁵⁷ Hasil observasi Senin, 2 Desember 2024

4. Tenaga UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri

No	Nama	Pendidikan
1.	Indah Wijaya Antasari, M.I.Kom	S2 Ilmu Perpustakaan
2.	Ulfah Rulli Hastuti, S.I.Pust	S1 Ilmu Perpustakaan
3.	Isnaeni Putranti.S.Sos	S1 Ilmu Perpustakaan
4.	Ayuk Kusuma Ningrum.S.Hum	S1 Ilmu Perpustakaan
5.	Nisa un-Naja. S. IP	S1 Ilmu Perpustakaan
6.	Emi Damayanti. S.I.Pust	S1 Ilmu Perpustakaan
7.	Muhammad Wahyudin Rizal, S.IP	S1 Ilmu Perpustakaan
8.	Restu Umar Fauzi. A.Md	S1 Ilmu Perpustakaan
9.	Rizki Jariatmoko, A.Md	D3 Informatika
10.	Kristiarso, S.Si	S1 Matematika
11.	Hobby Saukhi. S. Kom	S1 Komputer
12.	Darmono. S.Kom	S1 Komputer
13.	Zaenal Asikin. S.Kom	S1 Komputer
14.	Umi Haniati. M.A	S2 Ilmu Perpustakaan
15.	Nisa Adelia, M.Hum	S2 Ilmu Perpustakaan
16.	Rheza Ega Winastwan. M.Hum	S2 Ilmu Perpustakaan
17.	Aris Nurohman. M.Hum	S2 Ilmu Perpustakaan
18.	Safruddin Aziz. M.Pd	S1 Ilmu Perpustakaan

Sumber: Dokumen Tahun 2024

5. Struktur Organisasi UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri



Sumber: Dokumen Tahun 2024

6. Layanan UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri

Berikut jenis-jenis layanan yang disediakan oleh UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri yaitu:¹⁵⁸

a. Layanan Baca di Tempat

Layanan baca di tempat merupakan tempat pemustaka membaca buku di perpustakaan. Setiap ruang perpustakaan UIN Saizu menyediakan tempat duduk dan meja sebagai fasilitas membaca di tempat. Meja dan tempat duduknya pun beragam sesuai kebutuhan, fungsi dan tempatnya. Berbagai jenis tempat baca yang disediakan bertujuan agar pemustaka nyaman belajar di perpustakaan. Tempat baca tersebut antara lain sofa, bertujuan membuat pemustaka dapat membaca dengan santai dan nyaman. Ada

¹⁵⁸ Bukti Fisik Borang Akreditasi Perpustakaan Komponen 3.1.1.

pula meja baca cubicle, dimana pemustaka dapat belajar dengan nyaman tanpa terganggu oleh meja di sebelahnya. Meja diskusi besar dengan banyak kursi disediakan untuk pemustaka sebagai tempat berdiskusi atau belajar kelompok.

b. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan kegiatan memberikan layanan dan memverifikasi data peminjaman dan pengembalian koleksi, mengidentifikasi masalah, menentukan sanksi atas pelanggaran ketentuan layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi terbagi menjadi dua yaitu layanan sirkulasi pengembalian dan layanan peminjaman.

c. Layanan Referensi

Layanan referensi disediakan untuk membantu setiap pemustaka dalam mencari informasi yang merujuk pada koleksi referensi. Ada dua macam jenis koleksi referensi, yaitu tercetak dan digital. Untuk mendapatkan layanan referensi, mahasiswa pemustaka menghubungi petugas layanan referensi yang ada di lantai 3 gedung UPT Perpustakaan UIN Saizu. Pada layanan referensi terbagi dua ruangan yaitu ruang layanan referensi, literasi, dan repository dan ruang referensi sumber rujukan bahasa arab.

d. Layanan Penelusuran

Penelusuran informasi adalah kegiatan menelusur seluruh atau sebagian informasi yang sudah tersimpan dan menjadi satu kesatuan koleksi perpustakaan melalui sarana temu kembali informasi yang tersedia. Untuk dapat dengan mudah dan cepat menemukan informasi, diperlukan pemahaman tentang strategi penelusuran. Pada UPT Perpustakaan UIN Saizu terdapat berbagai macam layanan penelusuran, antara lain: *Online Public Access Catalogue* (OPAC), penelusuran karya ilmiah di repository online, penelusuran referensi.

e. Layanan Literasi Informasi

Perpustakaan UIN Saizu Purwokerto telah mengadakan berbagai kegiatan yang bertujuan meningkatkan literasi informasi pemustaka atau civitas akademika UIN Saizu. Kegiatan-kegiatan tersebut antara lain: pendidikan pemakai, workshop research skill, penguatan peningkatan literasi pemustaka.

f. Layanan Penyediaan Dokumen

Perpustakaan menyediakan mesin fotokopi yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka apabila menghendaki menyalin dokumen yang dibutuhkan seperti skripsi tesis atau disertasi.

g. Layanan Silang Layan

Layanan silang layan dengan perpustakaan lain diikat melalui MoU. Berikut beberapa perpustakaan yang bekerja sama dengan UPT Perpustakaan UIN Saizu dapat dilihat di link <https://bit.ly/3YYxtil>.

h. Layanan Ekstensi

Layanan Ekstensi UPT Perpustakaan antara lain sebagai berikut: layanan difabel, layanan takhrij hadist, layanan Sabtu, layanan konsultasi grammarly, layanan konsultasi cek plagiasi, layanan konsultasi *reference manager*.

PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI

Lampiran 2

Hasil Wawancara Petugas Perpustakaan

**Kepala Perpustakaan
Indah Wijaya Antasari
Senin, 2 Desember 2024**

1. Apakah perpustakaan membentuk Total-Quality Steering Committee untuk meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan?
"Ya, perpustakaan membentuk Total-Quality Steering Committee untuk meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan. Mereka bertanggungjawab untuk mengorganisasikan kegiatan identifikasi area perbaikan, pengembangan indikator kerja, implementasi perbaikan kualitas, memantau dan mengevaluasi kemajuan, pelatihan dan pengembangan staf, serta mengkomunikasikan hasil kepada pemangku kepentingan. Anggota tim dipilih berdasarkan keputusan bersama dengan mempertimbangkan pengalaman dan kemampuan masing-masing anggota."
2. Apakah perpustakaan mempunyai tim untuk melaksanakan TQM di perpustakaan?
"Sebenarnya TQM dilaksanakan oleh seluruh pihak yang ada di organisasi tanpa terkecuali. Namun tetap ada yang menjadi koordinator pada setiap layanan perpustakaan yaitu Ulfah Rulli H, Isnaeni Putranti, dan Hobby Sukhi. Mereka bertugas untuk memastikan bahwa pelaksanaan TQM pada setiap layanan di perpustakaan berjalan dengan baik."
3. Apakah perpustakaan mengadakan pelatihan untuk tim pelaksana TQM?
"Ya, banyak sekali pelatihan yang telah diikuti oleh petugas perpustakaan, salah satunya adalah sertifikasi pustakawan. Dengan mengikuti pelatihan tersebut petugas perpustakaan dinyatakan kompeten sehingga dapat memberikan yang terbaik bagi para pemustaka."
4. Apakah perpustakaan mempunyai visi dan misi untuk mengimplementasikan TQM?
"Ya, visi misi ada di web perpustakaan dan dipajang di ruang perpustakaan."
5. Bagaimana perpustakaan menentukan tujuan implementasi TQM?
"Dengan melihat visi misi dan melalui rapat bersama."
6. Apakah visi, misi, dan tujuan tersebut dipublikasikan kepada seluruh anggota organisasi?
"Komunikasi dan publikasi terkait visi misi tujuan dan penyampaian materi TQM dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan."

7. Apakah perpustakaan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan perpustakaan sebelum mengimplementasikan TQM?
"Kami melakukan analisis dengan cara observasi secara langsung dan survei kepada petugas maupun kepada pengunjung perpustakaan yang bertujuan untuk menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang serta ancaman yang mungkin akan terjadi suatu saat nanti. Analisis tersebut disebut dengan analisis SWOT."
8. Apakah perpustakaan mengidentifikasi pendukung dan penolak implementasi TQM?
"Kami menganalisis siapa saja yang dapat mendukung implementasi TQM seperti melakukan komunikasi dengan pimpinan kampus (rektor) karena bagaimanapun juga perpustakaan merupakan bagian kecil dari kampus, sebelum mengkomunikasikan ke rektor terlebih dahulu kami melakukan survei kepada para pengunjung dan para petugas perpustakaan, hal tersebut sangat membantu kami dalam proses implementasi TQM. Begitu juga analisis pihak penolak hal tersebut penting dilakukan untuk menghindari kegagalan implementasi TQM."
9. Apakah perpustakaan melakukan survei sikap karyawan terkait implementasi TQM?
"Ya, kami mengidentifikasi sikap dan respon petugas terhadap rencana implementasi TQM melalui diskusi dan pengamatan secara langsung, hal tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa rencana implementasi tidak memberatkan petugas sehingga petugas akan melaksanakan dengan senang hati, apabila petugas tidak keberatan dalam menjalankan rencana tersebut diharapkan implementasi TQM dapat berjalan sesuai dengan harapan."
10. Apakah perpustakaan mengadakan survei kepuasan pelanggan sebelum mengimplementasikan TQM?
"Ya kami melakukan survei kepuasan pelanggan secara rutin untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap perpustakaan, selain itu kami juga terbuka terhadap kritik dan saran, pengunjung dapat menyampaikan secara langsung maupun tidak langsung melalui website yang telah disediakan perpustakaan, website tersebut kami tempel di setiap lantai perpustakaan sehingga pengunjung dapat dengan mudah mengaksesnya."
11. Bagaimana perpustakaan merencanakan pendekatan yang akan digunakan untuk mengimplementasikan TQM?
"Perencanaan pendekatan implementasi TQM dilakukan dengan cara diskusi sehingga keputusan diambil berdasarkan keputusan bersama. Kami melibatkan staf dalam proses perencanaan dan implementasi TQM."

12. Bagaimana perpustakaan mengidentifikasi proyek implementasi TQM?
"Proyek ditentukan berdasarkan hasil kesepakatan bersama antara steering committee, tim pelaksana dan seluruh petugas perpustakaan. Keputusan diambil dengan melihat tujuan perpustakaan, mengumpulkan data dan informasi tentang kinerja perpustakaan, melakukan analisis SWOT, mengidentifikasi area perbaikan, dan menentukan skala prioritas."
13. Bagaimana perpustakaan membentuk tim untuk menangani proyek TQM?
"Sebelum membentuk tim langkah awal yang harus dilakukan adalah menganalisis kebutuhan dan tujuan, selanjutnya mengalokasikan sumber daya sesuai dengan keahlian dan kompetensinya, satu tim terdiri dari pimpinan proyek dan anggota."
14. Apakah ada pelatihan yang diberikan kepada tim sebelum mengimplementasikan TQM?
"Pelatihan diadakan berbasis workshop dengan materi pelatihan yaitu pengenalan TQM beserta konsep dasarnya."
15. Bagaimana perpustakaan melakukan penggiatan kepada tim pelaksana TQM?
"Kami melakukan bimbingan, diskusi, studi banding, pelatihan, brainstorming, pemberian motivasi kepada tim pelaksana, dan melakukan evaluasi untuk menggiatkan tim pelaksana TQM."
16. Apakah ada umpan balik antara steering committee dengan tim pelaksana TQM?
"Ya, umpan balik antara steering committee dengan tim pelaksana TQM sangat penting untuk memastikan kesuksesan implementasi TQM. Kami melakukan kegiatan umpan balik dengan beberapa cara yaitu mengadakan pertemuan rutin antara steering committee dengan tim pelaksana, komunikasi langsung/spontan, dan membuat laporan secara tertulis. Hasil umpan balik tersebut digunakan untuk menentukan langkah selanjutnya."
17. Bagaimana perpustakaan menangani umpan balik dari pelanggan?
"Umpan balik dari kedua pihak diterima dengan terbuka dan digunakan untuk memperbaiki sistem kerja dan kualitas layanan."
18. Apakah perpustakaan mengadakan survei kepada karyawan terkait pelaksanaan TQM?
"Ya, perpustakaan mengadakan survei kepada petugas perpustakaan untuk mengukur pemahaman dan kesadaran mereka tentang TQM, mengumpulkan saran dan ide perbaikan yang nantinya akan digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan perbaikan selanjutnya."
19. Bagaimana perpustakaan melakukan proses perbaikan pada perpustakaan?
"Umpan balik ditangani dengan cepat dan profesional. Masalah yang dilaporkan ditindaklanjuti melalui pertemuan internal dan rencana aksi untuk menyelesaikan keluhan atau memperbaiki layanan."

20. Bagaimana ibu mempersiapkan, merencanakan, dan melaksanakan TQM di perpustakaan?
“Ya, layanan di perpustakaan menerapkan prinsip fokus pada kepuasan pelanggan dengan menyediakan layanan yang ramah, responsif, dan relevan dengan kebutuhan pengguna. Hal ini dilakukan melalui peningkatan kualitas fasilitas, pelatihan petugas, dan evaluasi layanan secara berkala.”
21. Apa yang ibu lakukan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan perpustakaan sudah berkualitas?
“Untuk memastikan kualitas layanan, kami menggunakan pendekatan berbasis umpan balik. Kami mengumpulkan saran dan kritik dari pemustaka melalui survei kepuasan, wawancara langsung, dan formulir umpan balik. Kami juga melakukan evaluasi rutin terhadap proses layanan, memastikan staf mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, dan melakukan audit internal untuk memeriksa konsistensi standar kualitas.”
22. Bagaimana pendekatan yang digunakan untuk memecahkan masalah?
“Pendekatan yang saya terapkan dalam pengambilan keputusan adalah berbasis data dan kolaboratif. Sebelum mengambil keputusan, kami menganalisis masalah secara mendalam dengan melibatkan staf yang terkait. Kami menggunakan metode analisis masalah, seperti diagram sebab-akibat (fishbone) dan analisis SWOT, untuk mencari solusi yang efektif dan berkelanjutan. Keputusan diambil dengan mempertimbangkan masukan dari berbagai pihak dan dampaknya terhadap kualitas layanan perpustakaan.”
23. Bagaimana komitmen ibu terhadap perpustakaan?
“Komitmen saya terhadap perpustakaan sangat tinggi, karena saya percaya bahwa perpustakaan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan akses informasi masyarakat. Saya berusaha untuk terus memperbaiki layanan dan memastikan perpustakaan dapat memberikan kontribusi maksimal kepada masyarakat melalui perencanaan dan implementasi kebijakan yang strategis.”
24. Bagaimana ibu memastikan bahwa seluruh pegawai perpustakaan terlibat dalam kegiatan perpustakaan?
“Dengan mengadakan rapat rutin, pembagian tugas yang jelas, dan memberikan penghargaan atas kontribusi mereka. Selain itu, tim dilibatkan dalam perencanaan dan pelaksanaan kegiatan untuk menciptakan rasa memiliki.”
25. Bagaimana perpustakaan melakukan perbaikan? Apakah perbaikan tersebut dilakukan secara berkesinambungan atau terus menerus?
“Perbaikan dilakukan secara berkesinambungan melalui evaluasi kinerja rutin dan peninjauan ulang terhadap standar pelayanan. Kami menerapkan

prinsip PDCA (Plan-Do-Check-Act) untuk memastikan perbaikan dilakukan terus menerus. Hasil umpan balik dari pemustaka dan evaluasi internal menjadi dasar utama untuk perbaikan layanan yang berkelanjutan.”

26. Apakah ada pendidikan dan pelatihan yang diberikan oleh perpustakaan kepada para pegawai dan para pengunjung perpustakaan?
“Ya, kami menyediakan pelatihan rutin untuk staf perpustakaan, termasuk pelatihan mengenai teknologi terbaru, manajemen informasi, serta keterampilan pelayanan pelanggan. Selain itu, kami juga menyelenggarakan program literasi informasi bagi pemustaka.”
27. Bagaimana cara ibu memberikan kebebasan yang terkendali kepada para pegawai dan para pemustaka?
“Kebebasan yang terkendali diberikan dengan memberikan wewenang kepada pegawai untuk mengambil keputusan dalam ruang lingkup tertentu, namun tetap dengan mematuhi prosedur dan pedoman yang berlaku. Sedangkan untuk pemustaka, kami menyediakan ruang untuk eksplorasi informasi dan pemanfaatan fasilitas perpustakaan dengan cara yang terorganisir dan mendukung tujuan layanan perpustakaan.”
28. Apakah semua pegawai sudah memiliki tujuan yang sama? Bagaimana ibu memastikan bahwa setiap pegawai sudah bekerja untuk mencapai tujuan yang sama?
“Untuk memastikan tujuan bersama, kami melakukan komunikasi yang jelas mengenai visi, misi, dan tujuan perpustakaan. Kami juga mengadakan pertemuan rutin untuk membahas progres pencapaian tujuan dan memastikan bahwa semua pegawai memahami peran mereka dalam mencapai tujuan tersebut. Setiap pegawai diberikan tanggung jawab yang jelas dan diberi penghargaan atas pencapaian mereka untuk menjaga motivasi dan kinerja yang terfokus pada tujuan bersama.”
29. Bagaimana ibu melibatkan dan memberdayakan pegawai perpustakaan?
“Saya melibatkan pegawai dalam pengambilan keputusan dengan cara mengajak mereka untuk memberikan masukan dalam rapat evaluasi dan perencanaan. Memberdayakan pegawai dilakukan dengan memberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan, serta memberikan ruang untuk inisiatif dalam menyelesaikan tugas dan meningkatkan kualitas layanan. Kami juga memberikan penghargaan bagi pegawai yang menunjukkan kinerja luar biasa, yang dapat memotivasi mereka untuk terus berkembang dan berkontribusi dalam mencapai tujuan perpustakaan.”
30. Apakah Anda merasa fasilitas perpustakaan saat ini sudah mencerminkan kualitas layanan yang baik?
“Perpustakaan memastikan ruang yang nyaman, koleksi yang lengkap, akses digital, layanan peminjaman mudah, dan staf yang siap membantu.”

31. Bagaimana Anda memastikan bahwa layanan di perpustakaan dilakukan secara konsisten sesuai dengan jadwal dan prosedur yang telah ditetapkan?
“Dengan membuat SOP (Standar Operasional Prosedur), jadwal kerja yang jelas, dan sistem pengawasan atau monitoring secara berkala.”
32. Bagaimana Anda menangani umpan balik dari petugas perpustakaan maupun dari pengunjung perpustakaan?
“Umpan balik dari kedua pihak diterima dengan terbuka dan digunakan untuk memperbaiki sistem kerja dan kualitas layanan.”
33. Bagaimana Anda meyakinkan pengguna bahwa informasi yang anda berikan, baik secara lisan atau melalui referensi itu benar dan dapat dipercaya?
“Petugas dilatih untuk memberikan referensi dari sumber terpercaya dan selalu melakukan verifikasi terhadap informasi sebelum menyampaikan kepada pengguna.”
34. Bagaimana Anda memastikan bahwa perpustakaan sudah menunjukkan empati dan perhatian yang baik kepada pengguna?
“Dengan melatih staf untuk memberikan layanan yang ramah, mendengarkan kebutuhan pengguna, dan menawarkan solusi yang sesuai secara personal



Hasil Wawancara Petugas Perpustakaan

Petugas Perpustakaan
Ayuk Kusuma Ningrum
Sabtu, 26 Oktober 2025

1. Bagaimana Anda memastikan layanan yang diberikan kepada pemustaka selalu berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka?
"Melakukan pelayanan sesuai dengan SOP."
2. Apakah Anda pernah melibatkan pengunjung dalam kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan?
"Melakukan survei pengguna perpustakaan terkait layanan perpustakaan setiap tahun, User education, pengenalan layanan perpustakaan kepada mahasiswa baru agar lebih mengenal perpustakaan, Duta perpustakaan, sebagai perwakilan mahasiswa dalam mempromosikan perpustakaan, Lomba penguatan literasi."
3. Apakah Anda pernah mengikuti pelatihan tentang upaya meningkatkan kualitas layanan perpustakaan?
"Kegiatan yang pernah saya ikuti yaitu peningkatan kompetensi pegawai perpustakaan, studi banding setiap tahun, mengikuti seminar sesuai dengan bidangnya, sertifikasi kompetensi pustawakan."
4. Bagaimana Anda mengumpulkan umpan balik dari pengguna perpustakaan dalam pekerjaan sehari-hari dan bagaimana data tersebut dilaporkan?
"Melakukan survei pengguna perpustakaan terkait layanan perpustakaan setiap tahun, mengadakan user education/ pengenalan layanan perpustakaan kepada mahasiswa baru agar lebih mengenal perpustakaan, mengadakan duta perpustakaan sebagai perwakilan mahasiswa dalam mempromosikan perpustakaan, dan mengadakan lomba penguatan literasi untuk memperingati hari kunjungan perpustakaan. Survey digunakan untuk mengetahui kualitas layanan sebagai bahan acuan untuk mempersiapkan dalam monitoring AMI dan ISO."
5. Bagaimana Anda merespon dan menangani umpan balik dari pegawai maupun dari para pengunjung perpustakaan?
"Memperbaiki layanan sesuai dengan masukan dari pemustaka dan arahan dari kepala perpustakaan ."
6. Apa yang Anda lakukan untuk mendukung kenyamanan pengguna?
"Memperhatikan fasilitas, mendesain ruangan."

7. Apa tantangan terbesar dalam memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan kepada pengguna? Bagaimana anda mengatasinya?
“Pengetahuan harus luas karena berkaitan dengan riset harus banyak membaca, jadi jika mahasiswa bertanya saya bisa menjawab.”
8. Bagaimana Anda menangani permintaan pengguna, terutama jika mereka membutuhkan bantuan segera?
“Sebisa mungkin saya tangani permintaan tersebut.”
9. Seberapa sering Anda mendapatkan umpan balik dari pengguna mengenai kecepatan respons, dan bagaimana umpan balik tersebut digunakan untuk perbaikan?
“Saat membaca survey, pengguna tidak pernah complain secara langsung.”
10. Bagaimana Anda menjaga kepercayaan pengguna terhadap keamanan data atau privasi mereka di perpustakaan?
“Menjaga data agar tidak tersebar “
11. Apa yang Anda lakukan untuk memastikan bahwa setiap pengguna merasa didengarkan dan diperlakukan dengan baik?
“Melakukan survei pengguna perpustakaan terkait layanan perpustakaan setiap tahun, mengadakan user education/ pengenalan layanan perpustakaan kepada mahasiswa baru agar lebih mengenal perpustakaan, mengadakan duta perpustakaan sebagai perwakilan mahasiswa dalam mempromosikan perpustakaan, dan mengadakan lomba penguatan literasi untuk memperingati hari kunjungan perpustakaan. Kegiatan yang pernah saya ikuti yaitu peningkatan kompetensi pegawai perpustakaan, studi banding setiap tahun, mengikuti seminar sesuai dengan bidangnya, sertifikasi kompetensi pustawakan”

PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI

Hasil Wawancara Petugas Perpustakaan

Petugas Perpustakaan
Restu Umar Fauzi.
Sabtu, 26 Oktober 2025

1. Apakah ada pelatihan yang diberikan untuk tim pelaksana TQM?
"Pimpinan biasanya menunjuk kami untuk mengikuti pelatihan yang relevan dengan bagian kami tapi, selain itu pimpinan juga memberikan kebebasan kepada kami untuk mengikuti pelatihan yang sesuai dengan minat kami."
2. Apakah perpustakaan melakukan analisis kekuatan dan kelemahan perpustakaan?
"Ya, perpustakaan melakukan analisis terhadap kekuatan dan kelemahan yang ada di perpustakaan. Saya menggunakan teknik survei langsung kepada pengunjung perpustakaan untuk mengetahui bagaimana kelemahan dan kekuatan perpustakaan."
3. Apakah steering committee melakukan penggiatan tim?
"Iya, kami diarahkan dan dibimbing oleh steering committee sebelum melaksanakan tugas, melakukan studi banding setiap tahun, diberi kebebasan untuk mengikuti pelatihan yang sesuai dengan bidangnya."
4. Bagaimana umpan balik dengan steering committee dilakukan?
"Umpan balik dengan steering committee dilaksanakan secara teratur sesuai jadwal yang telah ditentukan."
5. Bagaimana penanganan umpan balik dari pengguna dilakukan?
"Tergantung bagaimana situasinya jika bisa melayani segera maka akan segera dilakukan. Dalam kondisi tertentu mungkin butuh waktu untuk merespon kebutuhan tersebut."
6. Bagaimana umpan balik dari karyawan dilakukan?
"Ya, perpustakaan melakukan survei kepada para petugas perpustakaan, survei tersebut kemudian dibahas dalam sebuah rapat untuk menentukan langkah selanjutnya."
7. Bagaimana langkah memodifikasi infrastruktur?
"Meninjau ulang apakah umpan balik tersebut dapat ditangani secara cepat atau membutuhkan waktu yang lama, mengelompokkan sesuai dengan skala prioritas, mana yang lebih membutuhkan bantuan segera dan mendiskusikan dengan yang lain."

8. Bagaimana Anda memastikan layanan yang diberikan kepada pemustaka selalu berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka?
“Memberikan layanan sesuai dengan SOP yang sudah berlaku, menerapkan slogan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) agar layanan yang diberikan berkualitas serta melakukan survei kepada pemustaka untuk mengetahui kebutuhan mereka. Survei yang pertama yaitu survei untuk pengadaan buku baru di perpustakaan yang dilakukan pada setiap awal tahun, sedangkan survei lainnya dilakukan setiap hari untuk menampung aspirasi pemustaka terhadap perpustakaan sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan perbaikan perpustakaan.”
9. Apakah Anda pernah melibatkan pengunjung dalam kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan?
“Banyak kegiatan yang melibatkan pemustaka, dalam meningkatkan kualitas layanan ada survei kepuasan layanan yang digunakan untuk menggali informasi terkait bagaimana mereka puas terhadap layanan, apakah mereka memiliki kritik/ saran terhadap perpustakaan. Survei disediakan menggunakan link dan dapat diisi setiap hari oleh pemustaka. Selain itu, kami ada mitra pustakawan yang membantu dalam penataan koleksi dan membantu pengunjung perpustakaan jika membutuhkan bantuan.”
10. Apakah Anda pernah mengikuti pelatihan tentang upaya meningkatkan kualitas layanan perpustakaan?
“Para petugas perpustakaan pernah melakukan sertifikasi perpustakaan, mengikuti seminar atau workshop tentang perpustakaan yang berkaitan dengan peningkatan layanan perpustakaan kalau saya cenderung ke layanan digital, workshop tersebut saya ikuti karena undangan atau perintah langsung dari atasan terkadang saya pribadi juga inisiatif untuk mengikuti pelatihan.”
11. Bagaimana Anda mengumpulkan umpan balik dari pengguna perpustakaan dalam pekerjaan sehari-hari dan bagaimana data tersebut dilaporkan?
“Menggunakan survei kepuasan yang dikumpulkan secara rutin setiap periodenya dalam bentuk laporan dan melakukan perbaikan jika ada perbaikan.”

Bagaimana Anda merespon dan menangani umpan balik dari pegawai maupun dari para pengunjung perpustakaan?

“Meninjau ulang apakah umpan balik tersebut dapat ditangani secara cepat atau membutuhkan waktu yang lama, mengelompokkan sesuai dengan skala prioritas, mana yang lebih membutuhkan bantuan segera dan mendiskusikan dengan yang lain.”

12. Apa yang Anda lakukan untuk mendukung kenyamanan pengguna?
“Melayani dengan ramah, senyum salam sapa sopan santun, mendengarkan aspirasi dari pengguna apa yang mereka butuhkan dan apa yang mereka perlukan.”
13. Apa tantangan terbesar dalam memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan kepada pengguna? Bagaimana anda mengatasinya?
“Konsisten dengan SDM yang ada, melayani sesuai dengan SOP yang berlaku dan diniatkan untuk ibadah.” Bagaimana Anda menangani permintaan pengguna, terutama jika mereka membutuhkan bantuan segera?”
14. Seberapa sering Anda mendapatkan umpan balik dari pengguna mengenai kecepatan respons, dan bagaimana umpan balik tersebut digunakan untuk perbaikan?
“Tergantung bagaimana situasinya jika bisa melayani segera maka akan segera dilakukan. Dalam kondisi tertentu mungkin butuh waktu untuk merespon kebutuhan tersebut.”
15. Bagaimana Anda menjaga kepercayaan pengguna terhadap keamanan data atau privasi mereka di perpustakaan?
“Memberikan informasi berdasarkan data dan informasi yang ada di komputer terutama yang berkaitan dengan koleksi.”
16. Bagaimana Anda menunjukkan empati dan perhatian kepada pengguna yang membutuhkan bantuan khusus?
“Memberikan informasi berdasarkan data dan informasi yang ada di komputer terutama yang berkaitan dengan koleksi.”
17. Apa yang Anda lakukan untuk memastikan bahwa setiap pengguna merasa didengarkan dan diperlakukan dengan baik?
“Selain bertanya langsung juga mengadakan layanan khusus survey kepuasan. Jadi mahasiswa yang ingin menyampaikan saran ataupun kritik bisa menyampaikan melalui link tersebut akan ditampung dan diteruskan ke pimpinan.”

**Hasil Wawancara
Petugas Perpustakaan**

**Petugas Perpustakaan
Ulfah Rulli H.
2 Desember 2025**

1. Apakah perpustakaan membentuk Total-Quality Steering Committee untuk meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan?
"Betul perpustakaan memiliki Total-Quality Steering Committee yang dipimpin oleh Indah Wijaya Antasari, anggota tim dipilih berdasarkan hasil rapat bersama dengan mempertimbangkan pengalaman serta kemampuan masing-masing individu."
2. Apakah perpustakaan mempunyai tim untuk melaksanakan TQM di perpustakaan?
"Betul, perpustakaan memiliki tim untuk menjadi koordinator kegiatan implementasi TQM di perpustakaan, di sini tim tersebut terdiri dari Isnaeni Putranti, Hobby Sukhi, dan saya sendiri."
3. Apakah visi, misi, dan tujuan tersebut dipublikasikan kepada seluruh anggota organisasi?
"Visi, misi, tujuan dan materi TQM disampaikan secara langsung melalui sebuah forum diskusi yang dihadiri oleh seluruh petugas perpustakaan."
4. Apakah perpustakaan mengidentifikasi pendukung dan penolak implementasi TQM?
"Cara menganalisis pihak penolak dan pendukung implementasi TQM yaitu dengan melakukan identifikasi siapa saja pihak yang akan menjadi pihak penolak dan pendukung, selanjutnya kami survei atau konfirmasi ulang kepada pihak tersebut untuk menemukan kebenarannya."
5. Apakah perpustakaan melakukan survei sikap karyawan terkait implementasi TQM?
"Ya, kami pernah diajak diskusi bersama untuk membahas rencana implementasi TQM."
6. Bagaimana perpustakaan merencanakan pendekatan yang akan digunakan untuk mengimplementasikan TQM?
"Pendekatan dalam implementasi TQM ditentukan berdasarkan hasil kesepakatan bersama dalam rapat yang dihadiri oleh steering committee, tim pelaksana dan seluruh staf perpustakaan."

7. Bagaimana perpustakaan mengidentifikasi proyek implementasi TQM?
“Steering committee mengadakan rapat bersama yang dihadiri oleh tim dan seluruh petugas perpustakaan untuk membahas proyek yang akan dilaksanakan, beliau mengatakan bahwa hal ini dilakukan agar semua pihak nyaman sehingga tidak ada yang merasa keberatan saat mengimplementasikan TQM.”
8. Bagaimana perpustakaan membentuk tim untuk menangani proyek TQM?
“Tim dibentuk berdasarkan kebutuhan, satu tim terdiri dari pemimpin dan anggota yang memiliki keahlian pada bidang yang ditangani.”
9. Apakah ada pelatihan yang diberikan kepada tim sebelum mengimplementasikan TQM?
“Iya, tim pelaksana TQM diberi pelatihan tentang TQM sebelum mereka mengerjakan proyek TQM sebagai bekal mereka dalam menjalankan tugas.”



Nama Lengkap	Bagaimana pendapat Anda tentang fasilitas, layanan, dan kenyamanan perpustakaan?	Apakah layanan perpustakaan sudah dilakukan sesuai dengan prosedur dan jadwal yang berlaku?	Apakah layanan perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan Anda?	Menurut Anda apakah perpustakaan sudah responsif terhadap kebutuhan dan masukan dari pengunjung?	Apakah lingkungan perpustakaan sudah mendukung proses belajar atau penelitian Anda?	Apakah Anda pernah memberikan masukan/ saran kepada perpustakaan? Jika ya, bagaimana tanggapan perpustakaan terhadap masukan Anda?
Dea Ananda	Menurut saya fasilitas yang ada di UIN SAIJU sudah baik. Namun, ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki seperti scanner penginputan nomor buku dan stopkontak di lantai 2 tidak sedikit yang tidak dapat digunakan. Untuk layanan perpustakaan UIN SAIJU sendiri sudah sangat baik, dan para petugasnya ramah. Dan yang terakhir untuk kenyamanan secara garis besar sudah baik.	Setuju, karena jam operasional sudah sesuai dengan jam kerja karyawan	Setuju, karena sudah menyediakan berbagai macam buku yang dicari mahasiswa. Namun, buku-buku yang tersedia sebagian besar tertitah tahun lama, sehingga apabila ada dosen yang menyaratkan minimal tahun terbaru kamu agak kesulitan mencari referensi buku di perpustakaan	Setuju, mungkin pihak pengelola sudah melakukan dan menerima masukan dari mahasiswa sehingga fasilitas dan layanan yang diberikan sudah cukup memadai	Setuju, karena apabila sedang mengerjakan tugas kuliah bisa mengerjakan di perpustakaan khususnya di ruang-ruang tertentu seperti di pojok pengunyangan	Belum pernah, karena kiranya sudah cukup baik
Umu Latifah	Baik	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Belum pernah
Laeli Muflikhah	Baik	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Jam layanan untuk hari Sabtu diperpanjang
Dea Wahyu Saputri	Lengkap, ramah, dan nyaman	Sudah	Sudah	Sudah	Sudah	Belum
Mar'atu Sholihah	Kurang	Sudah	Belum sepenuhnya	Belum	Belum. Saya mencari referensi terkait pendidikan holistik namun referensi masih Belum sangat sedikit atau bahkan tidak ada	Belum
Siti Fakhatul Jannah	Baik	Sudah	Sudah	Lumayan	Sudah	Belum
Nadia Izatul Aqidah	Baik, petugasnya cukup ramah	Sudah	Cukup memenuhi	Sudah	Cukup mendukung	Belum pernah

Dalam 1 bulan berapa kali Anda berkunjung ke perpustakaan? Apa alasan utama Anda mengunjunginya?	Apakah Anda akan kembali menggunakan fasilitas perpustakaan ini dalam waktu dekat? Mengapa?	Apakah Anda pernah meminjam buku perpustakaan? Berapa buku yang sudah Anda pinjam?	Apakah Anda pernah merekomendasikan teman Anda untuk berkunjung ke perpustakaan? Berapa kali Anda mengajak/merekomendasikan teman untuk datang ke perpustakaan?	Apakah Anda pernah merasa tidak puas dengan layanan perpustakaan? Jelaskan alasannya!
<p>Dalam satu bulan mungkin 1 atau 2 atau 3 kali untuk mencari referensi tugas dan pengerjaan tugas kelompok</p>	<p>Saya akan kembali menggunakan fasilitas perpustakaan dalam waktu dekat ini karena perlu mencari referensi - referensi untuk sumber telaah</p>	<p>Pernah, sudah lupa, mungkin 10 - 20 an</p>	<p>Hanya sesekali ketika ada artikel atau makalah</p>	<p>Seringnya merasa tidak puas karena ramai mengantri di tangga masuk</p>
<p>sekitar 3 kali, karena mencari referensi judul skripsi)</p>	<p>Belum kepikiran</p>	<p>Pernah, sekitar 5 buku</p>	<p>Kurang paham</p>	<p>Tidak</p>
<p>2/3</p>	<p>Iya</p>	<p>Iya, 2</p>	<p>Tidak</p>	<p>Tidak pernah</p>
<p>5 kali, belajar</p>	<p>Iya</p>	<p>2 lya, 5 kali</p>	<p>Belum pernah</p>	<p>Belum pernah</p>
<p>7 kali</p>	<p>Iya untuk kebutuhan skripsi</p>	<p>Pernah, Kurang lebih 10</p>	<p>Sering</p>	<p>Tidak puas. Karena koleksi masih minim. Khususnya untuk kolekal tahun terbaru</p>
<p>Tergantung, kadang 9 kadang 10 kadang nggak pernah, karena ke perpustakaan mencari buku dan sumber referensi penelitian skripsi</p>	<p>Iya, karena untuk mencari referensi metopen</p>	<p>1 kali hehehe</p>	<p>Pernah, lupa intinya banyak</p>	<p>Nggak sama sekali</p>
<p>3 kali dalam sebulan, alasannya untuk mengerjakan skripsi</p>	<p>Ya, karena untuk mengerjakan skripsi di perpustakaan itu nyaman, pencahayaan oke dan tidak berisik</p>	<p>Sudah pernah, banyak buku yang sudah saya pinjam</p>	<p>Sebulan sekali untuk mengerjakan skripsi bareng</p>	<p>Ya, kadang kalo pas ngembalin buku petugasnya tidak senyum sama sekali</p>

Lampiran 3

Dokumentasi Penelitian



Wawancara dengan Indah Wijaya Antasari



Wawancara dengan Ayuk Kusuma Ningrum



Wawancara dengan Restu Umar Fauzi



Wawancara dengan Ifitah



Lampiran 4



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
UPT PERPUSTAKAAN
NPP: 3302272F1000001**

Jalan Jenderal A. Yani No. 40A Purwokerto 53126
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553 Website: <http://lib.uinsaiizu.ac.id> Email: lib@uinsaiizu.ac.id

SURAT KETERANGAN RISET

Nomor : B-5456/Un.19/K.Pus/PP.08.1/12/2024

Yang bertandatangan dibawah ini menerangkan bahwa:

Nama : Putri Puji Astuti
NIM : 214110401134
Semester : 7 (TTujuh)
Fakultas/Prodi : FTIK / Manajemen Pendidikan Islam

Telah melaksanakan riset di UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan skripsi dengan judul "Implementasi TMQ untuk Meningkatkan Kualitas Layanan di UPT Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan seperlunya.

Purwokerto, 2 Desember 2024



Kepala,

Indah Wijaya Antasari

K.H. SAIFUDDIN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Putri Puji Astuti
2. NIM : 214110401134
3. Tempat/ Tanggal Lahir : Kebumen, 17 Mei 2003
4. Alamat Rumah : Peniron Rt 04/ Rw 05, Pejagoan, Kebumen
5. Nama Ayah : Christian Adi Sukma
6. Nama Ibu : Winarni

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal

- a. SD Negeri 2 Peniron, tahun lulus : 2014
- b. SMP Negeri 2 Pejagoan, tahun lulus : 2017
- c. SMK Negeri 1 Kebumen, tahun lulus : 2020
- d. S1, tahun masuk : 2021

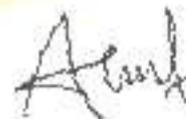
2. Pendidikan Non-Formal

- a. Pondok Pesantren Al-Istiqomah, Karang Sari, Kebumen
- b. Pondok Pesantren Darul Abror, Watumas, Purwokerto Utara

C. Pengalaman Organisasi

1. Mitra Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
2. Koperasi Satria Manunggal Purwokerto

Purwokerto, 03 Januari 2025



Putri Puji Astuti