

**PELAKSANAAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT PERPUSTAKAAN
UNIVERTAS MEDAN AREA (UMA)****Abdullah Pulungan¹, Solihah Titin Sumanti², Khairul Jamil³**
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Correspondence

Email: abdullahpul27@gmail.com

No. Telp:

Submitted: 11 August 2024

Accepted: 20 August 2024

Published: 21 August 2024

ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang Pelaksanaan Total Quality Management di Perpustakaan Universitas Medan Area. Tujuan dari penelitian ini yaitu Untuk Mengetahui Bagaimana Total Quality Management pada Perencanaan (Planning), Pengorganisasian (Organizing), penerapan Pelaksanaan (Actuating), Pengawasan (Controlling) di Perpustakaan Universitas Medan Area. Adapun Rumusan Masalah dari penelitian ini yaitu Bagaimana Total Quality Management pada Perencanaan (Planning), Pengorganisasian (Organizing), penerapan Pelaksanaan (Actuating), Pengawasan (Controlling) di Perpustakaan Universitas Medan Area? Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teori yang digunakan di dalam penelitian ini adalah teori komunikasi interpersonal pustakawan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi. 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. Maka dari itu pegawai perpustakaan sering mengikuti pelatihan perpustakaan agar lebih memiliki wawasan yang luas tentang perpustakaan. Maka peserta didik bisa mengandalkan pegawai perpustakaan jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan dan bisa mencari solusi dari masalah tersebut, jadi peserta didik tidak kesulitan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Kata Kunci: Penatalaksanaan TQM; Pustakawan; Sumber Daya Manusia.**ABSTRACT**

This thesis discusses the Implementation of Total Quality Management in the Medan Area University Library. The purpose of this study is to find out how Total Quality Management is in Planning (Planning), Organizing (Organizing), implementing Implementation (Actuating), Supervision (Controlling) at the Medan Area University Library. The problem formulation of this research is how is Total Quality Management in Planning, Organizing, Actuating, Controlling in the Medan Area University Library? This type of research uses qualitative methods with a descriptive approach. The theory used in this study is the librarian interpersonal communication theory. Data collection techniques were carried out through interviews and documentation. The results showed that: Implementation of Total Quality Management at the Medan Area University Library that researchers did at the Medan Area University (UMA) librarians or librarians had sufficient knowledge to answer questions about the services available in the library. Therefore librarians often take part in library training so that they have more extensive knowledge about the library. So students can rely on library staff if something goes wrong and can find a solution to the problem, so students have no difficulty getting the information they need.

Keywords: TQM Management; Librarians; Human Resources.**PENDAHULUAN**

Konsep manajemen saat ini, Total Quality Management (TQM), bertujuan untuk merespon semua perubahan dan melibatkan serta memberdayakan semua anggota dalam pengembangan produk dan layanan secara berkelanjutan yang memuaskan pengguna.

Keterampilan manajemen yang baik diperlukan untuk mencapai tujuan pengelolaan perpustakaan. Manajemen juga berupaya memastikan staf perpustakaan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif. Secara sederhana, manajemen dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk menjamin kelancaran bisnis. Proses tersebut memerlukan perencanaan, pemikiran, pengarahan, pengorganisasian, dan penggunaan atau pengintegrasian secara efektif dan efisien seluruh kemampuan yang ada, baik yang bersifat pribadi maupun benda (Asmendri, 2014: 01).

Manajemen perpustakaan universitas terdiri dari berbagai bidang yang diperlukan untuk mencapai tujuan perpustakaan, antara lain termasuk perolehan, pemrosesan, sirkulasi, layanan referensi, dan koordinasi bahan perpustakaan. Perpustakaan universitas memiliki jumlah pegawai yang banyak dengan latar belakang pendidikan yang berbeda-beda, menjadikannya sebuah organisasi yang multitasking untuk mencapai misinya. Perpustakaan harus dapat merencanakan kegiatan tambahan dan bertemu dengan administrator universitas untuk mendapatkan pendanaan untuk kegiatan perpustakaan yang kompleks.

Segala upaya perpustakaan untuk mencapai tujuannya dengan menggunakan informasi, personel, pengetahuan, sistem, dana, infrastruktur, dan sumber daya lain yang terkait dengan aktivitas, peran, dan keterampilan perpustakaan.

Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2011 tentang Perpustakaan, Pasal 29 BAB VI Bagian Keempat mengatur bahwa rencana pengelolaan dilaksanakan sesuai dengan sifat perpustakaan dan rencana pengelolaan. Sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 Bagian I Pasal 1 Ayat 10, perpustakaan perguruan tinggi merupakan bagian penting dalam pendidikan, penelitian, dan masyarakat. Perpustakaan juga berfungsi sebagai pusat pembelajaran dan membantu mencapai tujuan akademik di universitas.

Perpustakaan manajemen sumber daya manusia harus memiliki pembagian kerja yang jelas, konsisten, dan terdefinisi dengan baik agar program tertentu dapat bekerja dengan sistem. Hal ini memastikan bahwa semua karyawan termotivasi untuk bekerja dan menyelesaikan tugas yang diberikan. Menurut Al-Qur'an dan Islam, salah satu keutamaan manusia yang paling penting adalah rasa tanggung jawab.

Perpustakaan membutuhkan jumlah karyawan yang sesuai dengan keterampilan, pelatihan dan pengalaman yang diperlukan. Total Quality Management (TQM) merupakan gaya manajemen dengan ciri khas tersendiri. Dilaksanakan dengan rencana yang konsisten dan efektif, mengutamakan kepuasan dan kepuasan pelanggan (Lasa Hs, 2009:201).

1. Mengutamakan kepuasan pelanggan (atau kepuasan pelanggan)
2. Menghargai orang (atau menghormati orang)
3. Berbicara dengan fakta (atau berbicara dengan fakta)
4. Perbaiki konsisten (atau perbaikan konsisten)

Sallis mengatakan bahwa lembaga pendidikan dapat menggunakan Total Quality Management (TQM), sebuah filosofi perbaikan berkelanjutan, untuk memenuhi kebutuhan, permintaan, dan harapan pelanggan saat ini dan masa depan. Hal ini dapat dicapai dengan menggunakan konsep dasar. Dengan kata lain, prinsip dasar manajemen mutu (TQM) adalah kebutuhan pelanggan harus diprioritaskan.

Untuk mencapai pemberian layanan yang baik, pimpinan perguruan tinggi perlu memiliki rencana pemberian layanan yang baik yang menunjukkan komitmen besar dan menjamin kesinambungan, yang mana staf, manajer, staf dan guru berupaya keras. Hasil positif bagi siswa dapat dicapai dengan terus bekerja keras untuk memenuhi kebutuhan dan harapan siswa. Hal ini terjadi ketika prinsip-prinsip manajemen mutu (TQM) diterapkan.

Karena staf merupakan bagian penting dari perpustakaan, maka perlu dikelola dengan baik. Staf harus bekerja dengan sistem lain untuk memastikan perpustakaan dapat beroperasi secara efektif. Satu-satunya sumber daya yang memiliki kecerdasan, emosi, energi, kekuatan, bakat, keterampilan, pengetahuan dan kekuasaan adalah karyawan. Semua sumber daya manusia tersebut memberikan kontribusi terhadap upaya organisasi untuk mencapai tujuannya. Teori ini mengatakan bahwa pekerja merupakan pekerja yang paling dominan. Koleksi, peralatan dan prasarana, jasa dan sumber daya keuangan, serta sumber daya lainnya.

Salah satu cabang ilmu manajemen yang mempelajari sumber daya manusia adalah manajemen sumber daya manusia (SDM). Manajemen SDM mencakup semua aktivitas terkait SDM dalam organisasi. Perencanaan adalah salah satu fungsi manajemen SDM paling sederhana yang tersedia di perpustakaan. Perencanaan adalah proses merencanakan kegiatan di masa depan. Proses pengorganisasian seluruh kegiatan dan sumber daya untuk tujuan perencanaan disebut organisasi. Mobilisasi, disebut juga pergerakan, adalah suatu tugas yang dilaksanakan sesuai rencana dan mengarah pada pencapaian tujuan. Pemeriksaan, juga dikenal sebagai audit, dilakukan untuk memastikan bahwa operasi selalu berjalan sesuai jalur dan jadwal.

Berdasarkan fenomena di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “**Pelaksanaan *Total Quality Management* Perpustakaan Universitas Medan Area**”.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana TQM pada perencanaan SDM Perpustakaan Universitas Medan Area, untuk mengetahui Bagaimana TQM pada pengorganisasian SDM Perpustakaan Universitas Medan Area, dan untuk mengetahui fungsi manajemen pada penerapan Pelaksanaan (*Actuating*), *Pengawasan (controlling)* di Perpustakaan Universitas Medan Area.

KAJIAN TEORIS

Pengertian Total Quality Management

Untuk pertama kalinya, istilah manajemen mutu terpadu (MMT) dan manajemen mutu (TQM) muncul untuk memberikan jawaban atas permasalahan permasalahan produksi. Fenomena ini pertama kali muncul di dunia industri pada tahun 1970an dan 1980an, khususnya di Jepang dan Amerika Serikat. Saat itu, produk-produk produksi Jepang sudah memenuhi pasar Kanada dan Amerika Serikat.

Amerika Utara mengalami periode inflasi dan pengangguran yang tinggi. Para analis percaya bahwa penyebab tingginya pengangguran adalah masalah produktivitas. Oleh karena itu, Anda disarankan melakukan hal ini agar bisa produktif. Namun masalahnya tidak sederhana. Produksi terdiri dari input dan output (Sylviana dan Rivai, 2015:477).

Menurut Edward Sallis (2010:73), manajemen mutu dapat digunakan oleh lembaga pendidikan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan saat ini dan masa depan. Sallis (2011) menyatakan bahwa konsep manajemen mutu (TQM) menekankan pada upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kebutuhan dan kepuasan pelanggan melalui perbaikan berkelanjutan. Di sisi lain, Permadi menyampaikan filosofi Total Quality dalam pelatihan berarti budaya kerja yang kuat harus diperkuat dan dikembangkan dengan melibatkan seluruh karyawan dalam pelatihan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Menurut Permadi (2016), sikap, motivasi, kemauan dan dedikasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan merupakan elemen penting dalam budaya kerja.

Menurut Wibowo (2017) Agar sektor pendidikan dapat dianggap sebagai sektor jasa, maka harus berkualitas tinggi. Menurut konsep manajemen mutu (TQM), suatu organisasi dianggap berkualitas jika memenuhi persyaratan. Memenuhi persyaratan yang telah ditentukan adalah dua faktor yang menentukan kinerja optimal dan memastikan bahwa kebutuhan pengguna layanan terpenuhi untuk memenuhi harapan. Ada dua kualitas: kualitas realitas (*real quality*) dan kualitas persepsi. Berdasarkan konsep manajemen mutu di atas, dapat kita pastikan bahwa manajemen mutu adalah suatu konsep yang mencakup upaya terus-

menerus untuk meningkatkan mutu pada semua tingkatan manajemen dan semua lembaga yang menyertainya.

Manfaat Total Quality Management

Menurut Ishikawa (2010) dalam bukunya, banyak manfaat manajemen mutu yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna, termasuk praktik pengelolaan perpustakaan yang lebih baik.

1. Pengendalian mutu menjamin desain memenuhi kebutuhan pelanggan dan efisien, sehingga produk selalu dihasilkan sesuai kebutuhan pelanggan.
2. Pengendalian mutu memungkinkan pembaca mendeteksi kesalahan atau cacat pada setiap tahap produksi, memastikan produk 100% bebas cacat.
3. Pengendalian Mutu memungkinkan pembaca mendeteksi kesalahan atau malfungsi pada setiap tahap proses produksi, sehingga menghasilkan produk yang 100 persen bebas cacat.

Manajemen Sumber Daya Manusia Pada TQM

Kata bahasa Inggris 'manajemen' berasal dari kata bahasa Inggris 'manajemen'. Manajemen dianggap sebagai suatu proses untuk mencapai tujuan yang diinginkan, karena petunjuk dilaksanakan melalui kegiatan-kegiatan yang terorganisir berdasarkan seperangkat fungsi manajemen (Hasibuan, 2006: 1).

Menurut Webster's New Cooligate Dictionary, "manajemen" berasal dari kata Italia "Managgio" yang berarti "manajemen". Kata latin "manus" yang berarti "tangan" kemudian menjadi akar kata manajemen. Pengertian manajemen menurut kamus adalah mengelola, menangani, mengarahkan dan mengendalikan urusan atau urusan serta untuk mencapai tujuan tertentu (Kurniadin dan Machali, 2016: 23). Selain itu menurut Hasibuan (2006:2)

Manajemen adalah keterampilan dan seni mengelola cara orang dan orang lain digunakan untuk mencapai tujuan tertentu.

R. Terry juga mengatakan bahwa manajemen adalah suatu proses yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian kegiatan yang bertujuan untuk menentukan dan mencapai tujuan dengan bantuan pegawai dan pegawai (Hasibuan, 2006: 2-3).

Manajemen yang berkaitan dengan pengolahan dan produksi. Oleh karena itu, manajemen dapat diartikan sebagai seni dan ilmu menggunakan seluruh sumber daya yang ada secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan (Sugono, Hafulyon, 2010: 1).

Merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan dan mengendalikan upaya anggota organisasi sambil menggunakan seluruh alat manajemen untuk mencapai tujuan yang dimaksudkan adalah apa yang disebut Stoner sebagai kepemimpinan (Hafulyon, 2010: 1).

Perencanaan SDM Pada TQM

Perpustakaan melayani pembaca atau penggemarnya. Pustakawan adalah pustakawan yang baik, dan pustakawan masa kini membutuhkan tempat untuk bekerja. Pustakawan wajib memiliki STTPP (Surat Tanda Selesai dan Kajian). Penulis buku kerja melalui banyak tahapan. Perpustakaan khusus; Terdiri dari perpustakaan utama, perpustakaan pembantu, perpustakaan tengah, dan perpustakaan utama. Pustakawan profesional meliputi pustakawan eksekutif, pustakawan eksekutif senior, dan pustakawan pengawas. Tugas dan fungsi jabatan ini diatur dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 132/KEP/M dan Hukum Adat Direktur dan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Komisi Pelayanan Publik No. 23 dan 21, 2003.

Proses evaluasi ini digunakan untuk memahami kemampuan, keterampilan, dan kinerja karyawan saat ini, serta permasalahan terkait karyawan di perusahaan. Analisis pengguna dan staf yang bertanggung jawab atas standar pendidikan lembaga yang terlibat dalam perencanaan Perpustakaan UMA. Hal ini dilakukan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan staf organisasi, kebutuhan perpustakaan dan cara memperbaikinya. Untuk menentukan kebutuhan perpustakaan, staf perpustakaan mengadakan pertemuan khusus dengan universitas untuk membahas operasional perpustakaan serta rencana dan penerapannya. Rencana yang sudah dilaksanakan dan belum dilaksanakan juga dibahas. Hal ini memungkinkan perpustakaan untuk mengidentifikasi cara dan sarana lain untuk mencapai tujuan mereka.

Perencanaan tenaga kerja, promosi dan mutasi personel, pengurangan personel, posisi baru, dll. Ini berfokus pada memprediksi kebutuhan personel di masa depan, seperti George R. Terry (1975) mendefinisikan perencanaan sebagai proses memilih dan mengintegrasikan informasi, menciptakan dan menggunakan ide-ide praktis, serta mengidentifikasi dan merencanakan tindakan spesifik yang dianggap perlu untuk mencapai hasil. Perencanaan harus mempunyai ciri-ciri sebagai berikut agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif

dan efisien: Logis, yaitu wajar, akurat, sederhana, sistematis atau ilmiah, obyektif, fleksibel, efektif, efisien dan efektif. Perencanaan merupakan langkah awal dalam proses pengelolaan dan sangat penting karena seluruh sumber daya dialokasikan untuk mencapai tujuan pengelolaan.

Strategi SDM Pada TQM

Perencanaan visi dan misi organisasi didukung oleh strategi yang baik. Strategi ini juga memberikan gambaran mengenai tindakan-tindakan utama yang harus diambil dan proses pengambilan keputusan yang akan digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Pelayanan publik yang baik merupakan sesuatu yang diinginkan dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang baik juga berkaitan dengan pelayanan yang diberikan organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan dan meningkatkan kepercayaan pelanggan. Strategi harus dibentuk sesuai dengan kelompok pelanggan dan harapan yang berbeda.

Implementasi SDM Pada TQM

Bidang manajemen sumber daya manusia mengalami pergeseran karena adanya kebutuhan untuk membangun kemampuan SDM terkait Quality by Design (TQM). Sebaliknya, pemahaman tradisional yang berfokus pada dua C (komando dan kendali) harus diganti dengan kebijakan sumber daya manusia yang berdasarkan prinsip tiga C (komitmen, kolaborasi, dan komunikasi).

Kebijakan manajemen SDM baru-baru ini dibuat untuk menjalankan fungsi-fungsi berikut:

- 1) Menjelaskan pentingnya kontribusi setiap karyawan terhadap Total Quality Management;
- 2) Meyakini bahwa kerja sama membantu mencapai keunggulan; Lebih-lebih lagi
- 3) Memungkinkan karyawan untuk “membuat perbedaan” dengan meningkatkan komitmen individu dan tim terhadap kualitas melalui pengakuan dan dukungan.

Proses seleksi memberi tekanan pada praktik manajemen mutu. Untuk mencapai tujuan tersebut, proses seleksi memerlukan banyak sumber daya. Alat seleksi, termasuk tes bakat, wawancara, dan tes kepribadian, dilaksanakan dan dikelola dengan berbagai cara. Setiap karyawan harus memiliki keterampilan pemecahan masalah dan analitis yang diperlukan untuk menerapkan manajemen mutu (TQM), termasuk pengendalian statistik

(SPC). Oleh karena itu, keterampilan ini perlu diuji pada saat perekrutan. Proses seleksi juga harus bisa mengukur seberapa baik kandidat bekerja dengan tim. Dalam hal ini, calon pustakawan dapat menonton rekaman audio kegiatan kelompok kerja pada topik tertentu. Mereka kemudian diminta untuk menjelaskan bagaimana mereka memecahkan masalah tertentu.

Pelatihan dan Pengembangan Hal ini tidak terbatas pada keterampilan profesional tertentu tetapi juga mencakup penggunaan pemecahan masalah, analisis masalah, SPC, perencanaan, pengukuran, pengendalian dan peningkatan kualitas untuk mendukung kerja kolaboratif kami. Mereka juga belajar memahami proses kelompok, dinamika kelompok, dan proses pengambilan keputusan.

Karakteristik SDM Pada TQM

Karena dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 disebutkan bahwa “Pustakawan adalah orang yang kompeten, artinya pustakawan yang mempunyai pengetahuan, keterampilan dan pengetahuan untuk memberikan yang terbaik bagi perpustakaan” (Arif Surahman, 2009). Memiliki kualifikasi sangat penting untuk memiliki staf perpustakaan yang baik.

1. Harus bersedia memberikan pelayanan yang baik.
2. Harus mampu menggali peluang dan menemukan peluang baru di dalam dan di luar perpustakaan.
3. Harus mempunyai wawasan yang luas.
4. Harus bisa mencari rekan kerja.
5. Harus mampu menciptakan lingkungan kerja yang terhormat dan aman.
6. Harus mampu berkomunikasi secara efektif.

METODE

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode observasi dan wawancara. Penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan bagaimana perpustakaan UMA dapat dikelola dengan baik melalui penelitian mendalam dan wawancara. Informasi yang akurat dan jelas mempunyai nilai berharga di balik strukturnya yang mengandung makna yang disebut data (Sugiyono, 2011). Peneliti melakukan penelitian ini di lapangan agar penulis dapat menyelidiki langsung untuk

mendapatkan pengetahuan dan informasi tentang cara mengelola perpustakaan yang baik secara efektif.

Informan Penelitian

No	Nama Pustakawan	Jabatan
1	M. Muslim Nst S.Pdi, M.Hum	Kepala Perpustakaan
2	Risky Angryawan Prasetya, S.Sos	Pustakawan
3	Sahril Efendi Sitorus, S.Sos	Pustakawan

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi yang dilakukan adalah observasi subjek, perilaku subjek selama wawancara dan hal yang dianggap relevan sehingga dapat memberikan data tambahan terhadap hasil wawancara. Kegiatan observasi dilakukan peneliti di Universitas Medan Area (UMA).

2. Wawancara

Menurut Esterberg dalam (sugiyono,2013:231) wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

3. Dokumentasi

Peneliti menggunakan teknik dokumentasi dalam mengumpulkan data untuk memperkuat data yang diperoleh dari hasil wawancara dan pengamatan langsung kelapangan. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah observasi, wawancara semi terstruktur dan dokumentasi yang berkaitan dengan pelaksanaan Total Quality Management di Perpustakaan Universitas Medan Area (UMA).

Teknik Analisis Data

Langkah-langkah teknik analisis data Miles and Huberman dalam Sugiyono (2016:247)

1. Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian data

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

3. Penarikan kesimpulan

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

Teknik Penjaminan Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan data yang peneliti peroleh pada saat melakukan penelitian di Perpustakaan Universitas Medan Area (UMA) dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Moleong (2014:324) berpendapat bahwa dalam penelitian kualitatif diperlukan suatu teknik pemeriksaan keabsahan data.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti melakukan uji keabsahan data dengan triangulasi sumber. Wawancara dilakukan dengan memberikan pertanyaan kepada kepala perpustakaan, pustakawan dan kepada dua orang responden dengan pertanyaan yang sama untuk mendapatkan data tentang pelaksanaan Total Quality Management di Perpustakaan Universitas Medan Area (UMA). Untuk itu dalam rangka pengujian data dapat dilakukan dengan cara triangulasi sumber.

Referensi adalah pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Dalam laporan penelitian, sebaiknya data-data yang diperoleh perlu dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen autentik, sehingga menjadi lebih dapat dipercaya.

PEMBAHASAN

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

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

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

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

Perencanaan SDM di perpustakaan universitas medan area ini, disini saya sebagai pustakawan, jadi memang disini saya gak punya kebijakan dalam hal ini, tapi saya mau shering mengenai pengalaman yang udah berjalan disini, memang disini pustakawan semua dibidang S1 untuk sampai saat ini, kalau dari planning yang kami inginkan sebenarnya, saya selama ini seperti bidang bidang tertentu itu gak mesti pustakawan, contohnya: Administrasi dan keuangan, itu memang yang pegang saat ini yang bagian bidangnya, satunya lagi mungkin IT, IT mungkin kami disini IT nya itu memang kita tangani sendiri, tapi batasannya gak sampai ke adminnya, jadi pengelolaan server dan database itu ke IT Universitas dan kita disini IT yang belum kita punya IT diperpustakaan juga, bidangnya itu atau bagcround nya itu pustakawan.

Perencanaan yang dilakukan di perpustakaan Universitas Medan Area ini adalah membuat sebuah agenda kegiatan yang akan dilakukan atau yang akan dilaksanakannya perencanaan, perencanaan ini sangat penting bagi perkembangan perpustakaan kedepannya supaya bisa menjadi lebih baik lagi. Perencanaan tersebut dimulai dari bahan pustaka, sarana prasarana dan layanan yang akan di terima oleh peserta didik atau pemustaka. Yang pertama itu dapat menjelaskan tugasnya masing-masing, kalau diperpustakaan universitas medan area ini pustakawannya ada 10 yang dibawah pimpinan saya ada 2: yang pertama ada dibidang pengetahuan dan dibidang layanan. Jadi karena sebenarnya perpustakaan Universitas Medan

Area ini lagi masa transisi sebelum digedung ini awalnya perpustakaan Universitas Medan Area ini masih kecil dan sekarang sudah dibangun gedung yang lebih besar, jadi bagaimana memanfaatkan semenjaknya ini agar bisa berjalan dengan baik, dan bagaimana supaya Sumber Daya Manusia ini dapat berjalan dengan baik.

Pengorganisasian Total Quality Management Pada Sumber Daya Manusia Di Perpustakaan Univeritas Medan Area

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

Pendekatan Terhadap Sumber Daya Manusia Sebagai Pemustaka

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

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

Kemudian ada komputer tempat mencari buku yang disediakan guna memudahkan pembaca dalam mencari buku yang hendak mereka cari. Serta adanya loker tempat para

pemustaka menyimpan tas mereka sebelum masuk ke dalam perputakaan. Perbaikan dengan fakta dan data dilakukan secara terus menerus sebagai upaya dalam strategi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satunya contoh perbaikan dengan fakta dan data adalah adanya fasilitas perpustakaan seperti meja tempat belajar, rak buku, tv, kursi, AC dan kipas angin perpustakaan, dan tempat pinjam buku yang dilakukan pada tempat khusus lainnya yang dibuat untuk memudahkan pemustaka dalam meminjam buku di perpustakaan. Fasilitas yang lengkap diberikan perpustakaan untuk memberikan suasana nyaman bagi pengunjung perpustakaan itu sendiri.

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

Untuk dapat memberikan pelayanan dalam Total Quality Management, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan driver. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas kerja, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa. Upaya ataupun usahanya, kerana memang sudah tuntutan undang-undang memang harus mengejar ataupun mengejar standar nasional perpustakaan, ya itu tadi memang udah kewajibannya memenuhi standart itu, dan kalau akreditasikan hanya buah dari hasil upaya-upaya itu dari memenuhi standar itu, jadi bukan karena akreditasi juga, jadi memang udah kewajiban kita memenuhi standart ini.

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

Upaya untuk mewujudkan perpustakaan yang sesuai dengan standar-standar perpustakaan yang bermutu yaitu yang pertama kita lihat dari perencanaan yang dilakukan di perpustakaan bagaimana kita mengelola perpustakaan dengan baik agar bisa lebih baik lagi dan bermanfaat bagi pemustaka atau peserta didik. Yang kedua dari koleksi perpustakaan seperti buku yang sudah lewat tahun, kita selalu melakukan penyiangan atau mengeluarkan bahan perpustakaan yang sudah tidak terpakai. Bahkan kepala perpustakaan selalu menanyakan

kepada dosen bidang studi program masing-masing, buku-buku apa yang di perlukan untuk pembelajaran yang mendekati atau yang sesuai dengan kurikulum, Yang ketiga sarana prasarana perpustakaan, salah satunya mengikuti pelatihan dan ter sertifikasi.

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

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

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

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

Pembahasan Hasil Penelitian

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

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

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

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

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

Pengorganisasian mengandung makna bahwa para manajer mengkoordinasi sumber-sumber daya manusia dan sumber-sumber daya material yang tersedia pada organisasi dimana mereka bergerak, untuk diarahkan ke arah pencapaian tujuantujuan atau sasaran-sasaran yang

dirumuskan dalam rencana atau perencanaan yang ada. Kalau organisasi yang pertama itu adalah manajemen pengetahuan yang kedua ada layanan pemustaka lalu ada bagian administrasi, jadi di manajemen pengetahuan ini memang dia langsung berkaitan dengan buku, ada disitu pengetahuan pengelolaan sekaligus merangkap sistem informasi dan promosi, sementara di bidang pelayanan itu sendiri dan juga teknologi dan informasi.

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

Yang pertama, yaitu kemampuan untuk melaksanakan layanan dan administrasi lainnya sesuai dengan dijanjikan secara meyakinkan dan akurat. Pemustaka bisa mengandalkan perpustakaan beserta pustakawan dan sistemnya untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Yang kedua, kesediaan membantu pemustaka dan memberikan layanan dengan cepat. Yang ketiga, kesopanan pegawai atau pustakawan dan kemampuannya menyampaikan keyakinan atau kepercayaan terhadap pemustaka. Yang ke empat, kesediaan memberikan layanan kepada pemustaka. Yang kelima, bagaimana berkomunikasi yang baik dengan pemustaka dan memberikan layanan terbaik kepada konsumen dan berdampak kepada kenyamanan dan kepuasan pemustaka. Yang ke enam, mengutamakan kepuasan pelanggan seperti lokasi dan jam buka perpustakaan sehingga pemustaka dapat mengakses perpustakaan dengan mudah, dan yang terakhir perbaikan terus menerus yang dimaksud yaitu keinginan untuk perubahan dan peningkatan lalu berani mengakui kekurangan dan melangkah menjadi perpustakaan lebih baik lagi.

Disinilah perlu adanya pengawasan supaya untuk mewujudkan perpustakaan yang sesuai dengan standar-standar perpustakaan yang bermutu yaitu yang pertama kita lihat dari perencanaan yang dilakukan di perpustakaan bagaimana kita mengelola perpustakaan dengan baik agar bisa lebih baik lagi dan bermanfaat bagi pemustaka atau peserta didik. Yang kedua dari koleksi perpustakaan seperti buku yang sudah lama terbitannya, kita selalu melakukan penyiangan atau mengeluarkan bahan perpustakaan yang sudah tidak terpakai. Yang pertama

kita merujuk pada point akreditasi ya, dan Alhamdulillah perpustakaan Universitas Medan Area ini mendapatkan nilai akreditasi A sampai tahun 2024, jadi kalau untuk mempersiapkan itu memang kita hanya memperbaiki yang kurang-kurang saja, karena kami sudah pernah terakreditasi. Jadi kami dapat mempersiapkan komponen-komponen yang akan datang, planning, actualing, dan evaluation.

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

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

PENUTUP

Kesimpulan

Total Quality Management di perpustakaan Universitas Medan Area (UMA) ini yaitu sebuah perencanaan yang dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan peserta didik atau pustakawan. Dan di dalam memenuhi kebutuhan pustakawan atau peserta didik ini kita selalu mengevaluasi apa yang di butuhkan dan jika ada kekurangan dan kesalahan dalam pelayanan ataupun tidak terpenuhinya kebutuhan peserta didik atau pemustaka maka kami akan memperbaikinya untuk menunjang perpustakaan yang lebih baik lagi.

Pelaksanaan Total Quality Management di Perpustakaan Universitas Medan Area sudah baik. Dan dapat dilihat dari hasil wawancara Pelaksanaan Total Quality Management di Perpustakaan tersebut meliputi (kehandalan), (Daya Tangkap), (Empati), (Bukti Langsung), (Perbaikan Terus Menerus).

Sumber Daya Manusia (SDM) meliputi daya pikir serta daya fisik pada setiap individu. Lebih jelasnya SDM merupakan suatu kemampuan pada setiap manusia yang ditentukan oleh

daya pikir serta daya fisiknya. SDM atau manusia menjadi unsur yang sangat penting dalam berbagai kegiatan yang dilakukan.

Dalam rangka mencapai tujuan organisasi efektif itulah, manajemen harus dipromosikan sepenuhnya pada setiap organisasi, baik organisasi, industri, maupun pendidikan titik fungsi-fungsi manajemen dan manajemen tersebut terdiri dari perencanaan planning, pengorganisasian organizing, pelaksanaan actuating, pengawasan controlling.

Saran

Dalam rangka mencapai tujuan organisasi efektif itulah, manajemen harus dipromosikan sepenuhnya pada setiap organisasi, baik organisasi, industri, maupun pendidikan titik fungsi-fungsi manajemen dan manajemen tersebut terdiri dari perencanaan planning, pengorganisasian organizing, pelaksanaan actuating, pengawasan controlling.

Dari wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa perpustakaan UMA membutuhkan seperti bidang-bidang tertentu, contohnya: Administrasi dan keuangan, itu memang yang pegang saat ini yang bagian bidangnya, satunya lagi mungkin IT, IT mungkin kami disini IT nya itu memang kita tangani sendiri, tapi batasannya gak sampai ke adminnya, jadi pengelolaan server dan database itu ke IT Universitas dan kita disini IT yang belum kita punya IT diperpustakaan juga, bidangnya itu atau background nya itu pustakawan. Nah harapan perpustakaan UMA ada tenaga IT yang khusus background nya itu IT untuk fungsi perpustakaan dan SDM nya ditambahi lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Muchtar. *Analisis Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pelayanan Rumah Sakit*. Jurnal Naskah Publikasi. Pdf. 02 Februari 2018.
- American Library Association, *Standars for Libraries in Higher Education*, 2004. Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi. Pedoman Pengukuran Kinerja Perpustakaan Perguruan Tinggi, 2002.
- Amis, Moh. *Penerapan Total Quality Management di Perpustakaan Utsman Bin Affan*. Pdf. 12 Februari 2018.
- Asmendri. 2014. *Manajemen Peserta Didik*. STAIN Press Batusangkar Bafadal, Ibrahim. 2009. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi.
- Hafulyon, Fitria. 2016. *Manajemen Perkantoran*. STAIN Press Batusangkar. Hartono. 2016. *Kompetensi Pustakawan Profesional*. Yogyakarta: Calpulis.

Jurnal Ilmu Perpustakaan Universitas Negeri Alauddin Makassar, vol 2 No.1pp. 73-82, November 2016.

M.Yusuf, Pawit. 2007. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Prenada Media Group.

Ratminto & Winarsih, Septi,Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptua, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

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

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sule, E. T. (2005). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana Prenadamedia.

Sungadi. (2019). *Pembinaan Karir Pustakawan Melalui Komitmen, Kompetensi dan Intrapreneurship*. Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia, 45-66.

Total Quality Manajemen. Volume XVI, Nomor 2, Mei 2008, Diunduh pada tanggal 27 Maret 2015.

Yundri. (2014). *Total Quality Management (Manajemen Mutu Terpadu)*. Jurnal Potensiavoal, hlm 101.