Total Quality Management Perpustakaan

Oleh: Zulfikar Ghazali, S.T, M.IP e-mail: zulfikarghazali89@gmail.com

1. Pendahuluan

Dewasa ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi menyebabkan perubahan pada pola hidup masyarakat. Perubahan tersebut pada akhirnya akan mempengaruhi pula pada tuntutan kondisi keberadaan perpustakaan. Hal ini memberikan dampak terhadap kualitas sebuah perpustakaan. Kualitas dan kelangsungan hidup perpustakaan sangat tergantung pada kemampuan perpustakaan dalam menghadapi perubahan-perubahan tersebut. Dengan perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi yang makin canggih, perpustakaan mendapatkan sebuah tantangan dan peluang dimana perpustakaan dituntut untuk mengembangkan layanannya serta meningkatkan daya saing pada pelayanan jasa informasi. Untuk menghadapi tantangan dan peluang tersebut dibutuhkan sebuah konsep manajemen yang dapat merespon terhadap perubahan yang ada, salah satunya adalah konsep *Total Quality Management* atau yang biasa di singkat dengan istilah TQM. *Total Quality Management* merupakan suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk merespons secara tepat terhadap setiap perubahan yang ada¹. Esensi *Total Quality Management* (TQM) adalah melibatkan dan memberdayakan seluruh karyawan dalam mengadakan perbaikan kualitas barang dan jasa secara berkelanjutan, yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen².

2. Pembahasan

2.1 Manajemen Perpustakaan

Segala usaha pencapaian tujuan perpustakaan dengan memanfaatkan sumber daya manusia, informasi, ilmu pengetahuan, sistem, sumber dana, sarana prasarana, dan sumber daya lain dengan memperhatikan fungsi, peran, dan keahlian. Dalam hal ini, untuk mencapai tujuan perpustakaan diperlukan sumber daya manusia dan nonmanusia antara lain berupa sumber dana, teknik, fisik, alam, informasi, ide, peraturan, maupun teknologi informasi.

¹"Implementasi *Total Quality Management*". 2011, dalam <http://cheesterzone.blogspot.com/2011/10/implementasi-total-quality-management.html>
Akses tanggal 19 Desember 2014

² Kurniawaty, A. 2012. "*Analisis Total Quality Management Pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin*". Makassar: Program Administrasi Pembangunan Program Pasca Sarjana Universitas Hasanuddin

Sumber daya ini dikelola melalui proses manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengawasanyang menghasilkan produk (barang atau jasa)³.

2.2 Management By Objectives (MBO)

Manajemen yang dalam pelaksanaannya didahului dengan adanya target, sasaran, atau tujuan/*goal* yang akan dicapai. Dengan pemahaman pada tujuan yang akan dicapai ini para pegawai mengetahui *arch* yang jelas. Dengan demikian, mereka akan bekerja keras dan ikhlas secara bersama mencapai tujuan⁴. Adapun langkah-langkah MBO sebagai berikut⁵:

A. Tahap Persiapan

- 1) Menyiapkan dokumen yang diperlukan, peraturan-peraturan tentang tupoksi (tugas pokok dan fungsi) perpustakaan
- 2) Menyiapkan data yang diperlukan, misalnya data pemustaka yang akan dilayani

B. Tahap Penyusunan

- 1) Menjabarkan tugas pokok, fungsi dan rincian tugas perpustakaan, menjadi kegiatan-kegiatan yang lebih kongkrit sehingga dapat diprogramkan dalam rangka mencapai tujuan perpustakaan yaitu Visi – Misi organisasi Perpustakaan
- 2) Menentukan hasil akhir yang ingin dicapai

Tujuan (*goals*) pada dasarnya adalah hasil akhir yang diharapkan dapat diraih atau dicapai oleh individu, kelompok, atau seluruh organisasi.

- 3) Merumuskan keadaan sekarang
- 4) Mengidentifikasi dan mengantisipasi masalah atau hambatan-hambatan yang mungkin timbul dan kemudahan-kemudahan
- 5) Menuliskan rancangan tujuan manajemen (MBO) dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Menyebutkan siapa (orang) atau Unit Kerja yang bertanggung jawab atas pencapaiannya.
 - b. Menyebutkan kata kerja aktif yang menunjukkan kegiatan yang dilakukan.

³ HS, Lasa. 2009. “*Kamus Kepustakawanan Indonesia*”. Hal. 201. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher

⁴ *Ibid.*, Hal. 199

⁵ Aipasha, Muhammad Jevi Rian. 2010. “*Management By Objectives (MBO)=Manajemen Berdasarkan Sasaran*” dalam <https://jevirian.files.wordpress.com/2010/06/mbo-manajemen-perpustakaan.pdf> Akses tanggal 9 Desember 2014

- c. Menyebutkan hasil yang realistis, bermanfaat, menantang, dan dapat diukur.
- d. Menyebutkan Batas Waktu yang pasti kapan hasil itu akan dicapai.
- 6) Menemui Pimpinan untuk berkonsultasi, berunding dan memperoleh persetujuan tentang tujuan tersebut
- 7) Menyelesaikan rumusan, pengetikan dan pendokumentasian tujuan atau sasaran-sasaran yang telah disetujui untuk pegangan bersama.
- 8) Menentukan alternatif-alternatif dan menetapkan satu alternatif yang dipandang terbaik untuk mencapai tujuan atau sasaran tersebut.
- 9) Menyusun program pelaksanaan untuk mencapai tujuan atau sasaran-sasaran itu.
Di dalam program terlihat bagian-bagian seperti:
 - a. Jenis kegiatan dan tanggal mulai dan berakhirnya masing-masing kegiatan
 - b. Jenis bahan-bahan dan alat yang diperlukan termasuk tanggal pesanan/waktu penggunaan.
 - c. Tenaga yang diperlukan untuk berpartisipasi
 - d. Tempat pelaksanaan kegiatan
 - e. Jenis latihan dan penelitian (survey) jika diperlukan
 - f. Batas waktu penyiapan biaya, alat, bahan dan tenaga
 - g. Alat-alat pengukur untuk monitor dan evaluasi keberhasilan

C. Tahap Pelaksanaan

Pengorganisasian, Pengarahan, Pemberian Motivasi Kerja (Kepemimpinan), Koordinasi, Integrasi, Sinkronisasi

D. Tahap Pengendalian, Monitor, Evaluasi Dan Penyesuaian

- 1) Tahap Pengendalian Pelaksanaan Rencana menjamin tercapainya tujuan dan sasaran yang tertuang dalam rencana melalui kegiatan:
 - a. Koreksi
 - b. Penyesuaian selama pelaksanaan rencana
 - c. Menganalisis hasil pemantauan
- 2) Tahap Evaluasi Pelaksanaan Rencana adalah bagian dari kegiatan Penilaian Kinerja yang diukur dengan:
 - a. Efesiensi
 - b. Efektivitas

- c. Kemanfaatan program
- d. Keberlanjutan program/kegiatan
- e. Evaluasi dilaksanakan terhadap hasil (*outcomes*) program yang berupa dampak dan manfaat.
- f. Dilaksanakan secara sistematis mengumpulkan dan menganalisis data dan informasi untuk menilai pencapaian sasaran, tujuan dan kinerja.

E. Evaluasi

dilaksanakan berdasarkan indicator dan sasaran kinerja yang tercantum dalam dokumen rencana, mencakup :

- a. Masukan
- b. Keluaran (*Output*)
- c. Hasil (*Result*)
- d. Manfaat (Benefit)
- e. Dampak (*Impact*)

2.3 Kualitas Produk Perpustakaan

Perpustakaan yang berkualitas adalah perpustakaan yang mampu menghasilkan produk-produk terbaik seperti informasi dan jasa layanan. Dengan adanya produk tersebut diharapkan dapat menjawab setiap informasi yang dibutuhkan oleh pemustakanya, kualitas produk perpustakaan ini akan terjamin jika perpustakaan tersebut memiliki koleksi buku maupun informasi yang diperlukan oleh pemustakanya dan perpustakaan tersebut memiliki pustakawan yang terampil dalam membantu pemustaka untuk melakukan penelusuran informasi yang lebih cepat dan tepat.

2.4 Kualitas Layanan Perpustakaan

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Kualitas pelayanan yang baik sering dikatakan sebagai salah satu faktor yang

sangat penting dalam keberhasilan karena dapat memberikan beberapa manfaat⁶. Terdapat enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik, yakni sebagai berikut⁷:

a) Profesionalisme dan Keterampilan (*Professionalism and Skills*).

Pemustaka mendapati bahwa perpustakaan, pustakawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional. Tuntutan terhadap jumlah dan mutu layanan perpustakaan. Saat ini layanan perpustakaan tidak cukup lagi misalnya seperti layanan baca di tempat dan peminjaman buku perpustakaan. Pemakai perpustakaan sekarang sudah menuntut jenis-jenis layanan lain, seperti layanan informasi terbaru, layanan informasi terseleksi, layanan penelusuran secara *online*, dan layanan penelusuran dengan CD-ROM. Selain tuntutan terhadap jumlah layanan yang makin banyak, mutu layananpun dituntut untuk lebih baik. Dalam rangka peningkatan mutu dan jumlah layanan inilah, peran teknologi komputer (informasi) sangat diharapkan.

b) Sikap dan Tingkah Laku (*Attitudes and Behavior*)

Pemustaka merasa bahwa pustakawan menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah

c) Aksesibilitas dan Fleksibilitas (*Accessibility and Flexibility*)

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

d) Keandalan dan Kepercayaan (*Reliability and Trustworthiness*)

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

e) Pemulihan (*Recovery*)

⁶ Kotler, Philip. 1997. "*Manajemen Pemasaran. Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*". Alih Bahasa : Hendra Teguh, Ronny Antonius Rusli. Jilid I. Hal. 49. Jakarta : PT Prenhalindo

⁷ Tjiptono, Fandy. 2005. "*Pemasaran Jasa*". Hal. 261. Malang : Bayumedia

Pemustaka menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak dapat diprediksi, maka perpustakaan akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat

f) Reputasi dan Kredibilitas (*Reputation and Credibility*)

Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan

Kualitas layanan perpustakaan dapat terjamin jika perpustakaan dapat memberikan pelayanan yang prima terhadap pemustakanya, terdapat enam unsur pokok agar perpustakaan dapat memberikan pelayanan prima terhadap pemustakanya yaitu⁸:

a) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan merupakan bawaan kesanggupan sejak lahir atau merupakan hasil dari latihan yang digunakan untuk melakukan suatu pekerjaan. Kemampuan tersebut meliputi kemampuan fisik dan kemampuan intelektual. Kemampuan fisik berkaitan dengan stamina dan karakteristik tubuh, sedangkan kemampuan intelektual berkaitan dengan aktivitas mental. Selain itu kemampuan dan keterampilan tentunya mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima meliputi kemampuan kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motifasi, dan menggunakan *Public Relation* sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar perusahaan

b) Sikap (*Attitude*)

Secara umum, sikap bisa didefinisikan sebagai perasaan, pikiran, dan kecenderungan seseorang yang bersifat permanen mengenal lingkungan sekitarnya. Sikap juga bisa dimaknai sebagai suatu keadaan dalam diri manusia yang menggerakkannya untuk berbuat dalam aktivitas sosial dengan perasaan tertentu, juga dalam menanggapi objek situasi atau kondisi di sekitarnya. Sikap membuat seseorang bisa dinilai secara positif atau negatif, sekaligus bisa mendapatkan beragam respon dari orang sekitar dan lingkungannya terhadap situasi tertentu. Dalam KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), pengertian sikap adalah perbuatan yang berdasarkan pada pendirian dan

⁸ Barata, Atep Adya. 2004. "Dasar – Dasar Pelayanan Prima". Hal. 31 Jakarta : Elex Media Komputindo

keyakinan, sikap juga bisa disamakan dengan perilaku. Selain itu sikap yang diharapkan berdasarkan konsep pelayanan prima adalah:

- 1) Mempunyai rasa kebanggaan terhadap pekerjaan
- 2) Memiliki pengabdian yang besar terhadap pekerjaan
- 3) Senantiasa menjaga martabat dan nama baik perusahaan

c) Penampilan (*Appearance*)

Penampilan seseorang baik berupa non fisik maupun fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan dan kredibilitas dari pihak lain

d) Perhatian (*Attention*)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian dan kebutuhan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya

e) Tindakan (*Action*)

Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan

f) Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab adalah suatu sikap berkepihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan

2.5 Kualitas Kerja

Agar perpustakaan dapat mewujudkan kualitas kerja yang lebih baik maka perpustakaan harus memperkerjakan pustakawan-pustakawan yang memiliki kompetensi sebagaimana yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, menyebutkan bahwa Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan⁹. Mencermati pengertian tersebut, jelaslah bahwa pustakawan harus berkompentensi demi meningkatkan kualitas dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya di perpustakaan. Dalam rangka menjamin kualitas

⁹ Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Thn. 2007 Tentang Perpustakaan

kerja di perpustakaan perlu diadakannya program-program peningkatan mutu pustakawan. Peningkatan mutu pustakawan dapat dilakukan dengan cara¹⁰:

- a) Mengikutsertakan dalam pendidikan dan pelatihan (diklat) kompetensi bidang kepustakawanan yang diselenggarakan oleh lembaga diklat yang terakreditasi.
- b) Mengikutsertakan dalam pertemuan-pertemuan ilmiah bidang kepustakawanan yang diselenggarakan baik oleh organisasi profesi maupun lembaga lainnya tingkat regional, nasional maupun internasional.
- c) Melakukan kunjungan belajar dan magang ke perpustakaan lain yang lebih maju baik di dalam maupun di luar negeri.
- d) Mengikuti uji sertifikasi pustakawan secara berkala dan terus diperbaharui di lembaga sertifikasi profesi pustakawan yang terakreditasi.
- e) Memfasilitasi peningkatan pengetahuan dan wawasan bagi pustakawan melalui penyediaan dan/atau penerbitan berbagai media informasi kepustakawanan
- f) Memfasilitasi pengembangan dan pembinaan organisasi profesi kepustakawanan.

2.6 Sikap Dasar Pustakawan

Sikap dasar adalah sikap mental yang melekat pada diri individu yang mencerminkan watak seseorang. Sikap dasar penting untuk dilaksanakan oleh pustakawan sebagai bentuk implementasi dan aktualisasi diri¹¹

a) Hubungan Antar-Pustakawan

Pustakawan adalah suatu profesi yang memiliki wadah dalam kehidupan organisasinya. Artinya pustakawan tidak hidup sendiri, tetapi terdiri dari individu-individu yang memiliki arah yang sama dalam profesi. Pustakawan sebagai rekan sejawat harus menjunjung tinggi nilai-nilai kekeluargaan, bersikap saling menghargai, menghormati, dan bertanggung jawab¹². Diharapkan dengan adanya rasa kekeluargaan, bersikap saling menghargai, menghormati, dan bertanggung jawab diantara pustakawan baik antara sesama staf pustakawan maupun antara staf

¹⁰ YPPI. 2012. “Rekomendasi Komisi I Program Pengembangan Karir Pustakawan Berbasis Kompetensi” dalam http://www.pustakaindonesia.org/index.php/online_library/search Akses tanggal 10 December 2014

¹¹ Suwarno, Wiji. 2013. “Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan”. Hal. 176. Yogyakarta: Ar-ruzz Media

¹² *Ibid.*, Hal. 204

pustakawan dengan pemimpin akan terjalin suatu kerja sama yang baik antara sesama rekan maupun dengan pemimpin. Selain itu staf pustakawan diharapkan tidak menyerahkan segala permasalahan yang ada kepada pimpinan, melainkan di diskusikan dan diselesaikan secara bersama, hal ini dapat mengembangkan kompetensi professional pustakawan, baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok.

b) Hubungan Dengan Perpustakaan

Hubungan pustakawan dan perpustakaan adalah simbiosis mutualisme, yaitu hubungan yang saling membutuhkan dan menguntungkan. Perpustakaan membutuhkan pustakawan sebagai pengelola hidupnya, sebaliknya pustakawan membutuhkan perpustakaan sebagai tempat aktualisasi keilmuan yang dimilikinya yang terwujud dalam hubungan pekerja dan tempat kerja¹³. Diharapkan dengan adanya hubungan ini pustakawan mempunyai rasa tanggung jawab terhadap fasilitas yang ada di perpustakaan

2.7 Pengertian *Total Quality Management*

Total Quality Management (TQM) merupakan manajemen yang dalam pelaksanaannya melalui pendekatan sistematis, praktis dengan mengutamakan kepuasan pelanggan/*costumer satisfication*. Manajemen ini memiliki karakteristik¹⁴:

- a) Mengutamakan kepuasan pelanggan/*costumer satisfication*
- b) Menghargai orang/ *respect to people*
- c) Berbicara dengan fakta/*speaks with facts*
- d) Perbaikan terus menerus/*continous improvement*

Total Quality Management atau dalam bahasa Indonesianya manajemen mutu terpadu merupakan manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus menerus difokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum (*public service*) dan pembangunan masyarakat (*community development*)¹⁵. Selain itu pada dasarnya *Total Quality Management* adalah suatu proses atau gerakan yang dapat membantu organisasi menemukan atau

¹³ *Ibid.*, Hal. 213

¹⁴ “*Kamus Kepustakawanan Indonesia*”. Hal. 200

¹⁵ Nawawi, Hadari. 2005. “*Manajemen Strategi*”. Hal. 78. Yogyakarta: Gadjah Mada Pers

memahami kebutuhan pelanggan atau hal-hal lain yang membuat suatu perubahan yang lebih efektif¹⁶. Jika dilihat dari konteks perpustakaan dapat dikatakan bahwa *Total Quality Management* sangat berhubungan erat terhadap kekuatan manajemen perpustakaan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, produk atau informasi yang dikelola. Jadi *Total Quality Management* (TQM) menjadi suatu hal yang perlu diterapkan pada perpustakaan khususnya pada bagian layanan dan informasi sebagai konsekuensi terhadap peningkatan kualitas pelayanan, perkembangan dan kemajuan di bidang ilmu pengetahuan serta di bidang teknologi dan informasi. Selain itu tujuan sebuah perpustakaan akan terealisasi dengan baik jika perpustakaan menerapkan prinsip-prinsip manajemen dalam pengelolaan informasi yang dimiliki dan dibutuhkan. Mulai dari perencanaan, implementasi, sampai pada tahap evaluasi, sehingga informasi yang dimiliki dapat dijadikan sebagai rujukan untuk mewujudkan tujuan perpustakaan serta dapat berpengaruh pada proses pengambilan sebuah keputusan dan kebijakan.

2.8 Strategi *Total Quality Management* di Perpustakaan

Pada dasarnya strategi *Total Quality Management* ini dapat berjalan jika semua jenjang dan jajaran manajemen serta karyawan dapat saling bekerja sama antara satu dengan lainnya. *Total Quality Management* merupakan perpaduan semua fungsi dari perusahaan kedalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan¹⁷. Jadi berdasarkan konsep *Total Quality Management* ini, karyawan tidak boleh menyerahkan semua masalah pekerjaan kepada pemimpin saja dikarenakan konsep *Total Quality Management* merupakan konsep yang melibatkan semua jenjang dan jajaran manajemen serta karyawan. Selain itu konsep *Total Quality Management* di perpustakaan merupakan upaya dari perpustakaan untuk melaksanakan sistem manajemen kualitas yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan demi mencapai kepuasan pemustaka atau pelanggannya. Guna meningkatkan kualitas, perlu dipertimbangkan tentang beberapa hal, yaitu¹⁸:

¹⁶ Buud, Jhon M. 2005. "*The Change Academic Library: Operation, Culture, Environment*". Hal. 255. Chicago: Association of College and Research Libraries

¹⁷ Tjiptono, Fandy., & Diana, Anastasia. 2002. "*Total Quality Management*". Hal: 14. Yogyakarta: ArruzMedia

¹⁸ Rounds, Laura., & Matthews, Michael. 1994. "*Total Quality Management in Academic Libraries: Initial Implementation Effort*". Paper Presented at Proceedings From The

a) *Strong Leadership* (Kepimpinan Yang Kuat)

Dalam meningkatkan kualitas, diperlukan kepemimpinan yang kuat. Kepemimpinan yang kuat harus memiliki kemampuan seperti kemampuan untuk menyusun rencana (strategi perencanaan) dan mengkomunikasikan tujuan dari perpustakaan menjadi sebuah strategi dan misi. Kemudian kepemimpinan yang kuat harus memiliki kemampuan untuk dapat membuat perpustakaan beradaptasi terhadap perkembangan yang ada salah satunya perkembangan teknologi dan informasi. Selain itu kepemimpinan yang kuat harus memiliki kemampuan untuk mensinergikan berbagai masalah dan membuat keputusan yang tepat.

b) *Vision and Mission* (Visi Dan Misi)

Visi dan misi merupakan tujuan dan cita-cita sebuah perpustakaan, selain itu dengan adanya visi dan misi guna memperjelas arah laju perkembangan perpustakaan. Visi merupakan perencanaan atau kondisi yang akan dicapai oleh perpustakaan di masa depan. Sedangkan misi merupakan penjabaran dari visi berupa langkah-langkah kongkrit setiap kegiatan yang harus ditempuh demi menggapai visi dari perpustakaan tersebut

c) *Staff Training* (Pelatihan Staf)

Demi meningkatkan kualitas perpustakaan, perlu diadakan pelatihan-pelatihan terhadap staf atau pustakawan yang bekerja di perpustakaan yang bertujuan untuk menambah kemampuan dan keterampilan staf atau pustakawan tersebut sehingga menguasai bidang tugasnya dengan baik

d) *Internal and External Communication* (Komunikasi Internal Dan Eksternal)

Dalam hal ini staf pustakawan maupun pimpinan harus dapat menjaga komunikasi baik di dalam lingkungan perpustakaan maupun di luar lingkungan perpustakaan hal ini dilakukan agar staf pustakawan dapat menjaga keharmonisan hubungan baik diantara staf pustakawan maupun dengan pimpinan, serta menjalin kerjasama dengan perpustakaan yang lain

2.9 Prinsip *Total Quality Management*

Terdapat empat prinsip utama dalam *Total Quality Management* yaitu¹⁹:

a) Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan dari pelayanan perpustakaan, kriteria kualitas pelayanan yang diberikan bukan perpustakaan yang menentukan justru ditentukan oleh pemustaka, baik yang berasal dari lembaga maupun diluar lembaga

b) Respek Terhadap Setiap Orang

Setiap pustakawan memiliki kemampuan dan kreativitas tersendiri, jadi dapat diartikan bahwa pustakawan merupakan sumber daya perpustakaan yang paling bernilai. Oleh karena itu setiap pustakawan yang ada didalam perpustakaan harus diperlakukan secara baik dan adil serta diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

c) Manajemen Berdasarkan Fakta

Perpustakaan dituntut untuk mengambil suatu kebijakan berdasarkan fakta dan data bukan berdasarkan perasaan

d) Perbaikan Berkesinambungan

Agar dapat sukses perpustakaan harus selalu melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkesinambungan.

2.10 Membangun *Total Quality Management*

Beberapa tahapan dapat dilakukan dalam membangun *Total Quality Management* di perpustakaan yaitu:

a) Menetapkan Tujuan

Menetapkan tujuan merupakan hal penting dalam membangun suatu manajemen. Tujuan tersebut biasanya tertuang didalam visi dan misi perpustakaan. Selain itu syarat keberhasilan sebuah perpustakaan adalah adanya suatu tujuan yang ditetapkan. Hal ini merupakan suatu kompas untuk mengarahkan aktivitas perpustakaan ke tujuan atau visi dan misi perpustakaan tersebut

b) Mempelajari Pemikiran Baru

¹⁹ Rao, Ashok. 1996. "*Total Quality Management: A Cross Functional Perspective*" Hal. 2. United States: John Wiley & Sons

Dalam membangun sebuah manajemen diperlukan pemahaman atau pemikiran baru dalam memahami perkembangan teknologi informasi. Hal ini bertujuan agar perpustakaan dapat menjadi lebih maju dan siap menghadapi tantangan era informasi baru.

c) Meningkatkan Kualitas Dan Produktivitas

Meningkatkan kualitas dan produktivitas jasa maupun layanan informasi merupakan tantangan bagi manajemen di perpustakaan. Dengan adanya peningkatan pada jasa dan pelayanan informasi, perpustakaan dapat memberikan pelayanan yang prima kepada pemustaka

d) Mengidentifikasi Masalah

Sebuah perpustakaan harus dapat mengidentifikasi sebuah masalah yang terjadi yang dapat menghambat perkembangan perpustakaan, bisa dikatakan bahwa perpustakaan akan dapat mencapai prestasi maksimal apa bila mampu mengidentifikasi masalah serta dapat mengatasi masalah tersebut

e) Menyelenggarakan Pendidikan Pelatihan

Hal ini sangat di perlukan dikarenakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan jasa perpustakaan terhadap pemustaka diperlukan pustakawan yang berkemampuan, maka dari itu perpustakaan harus menyelenggarakan suatu sistem pelatihan yang dapat meningkatkan dan memaksimalkan kemampuan serta potensi SDM pustakawannya

f) Menciptakan Sistem Atau Metode Pengawasan Modern

Menciptakan sistem atau metode pengawasan modern merupakan hal sangat perlu dilakukan, sebab dengan adanya sistem ini diharapkan dapat menjadi suatu langkah bagi manajemen perpustakaan untuk mengawasi, mempersiapkan, serta mengambil sebuah tindakan segera mengenai masalah-masalah seperti kesejahteraan pegawai, kurangnya pemeliharaan mesin atau alat-alat yang ada di dalam perpustakaan

g) Menghilangkan Rasa Takut

Perpustakaan harus dapat memberikan keyakinan dan menghilangkan rasa takut pustakawannya, di karenakan tidak semua pustakawan dapa menirama perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungan perpustakaan tersebut, sebagai contoh pustakawan merasa takut dengan perubahan dikarenakan pustakawan tersebut takut

dengan adanya perubahan tersebut pustakawan tidak dapat beradaptasi dengan perubahan yang ada, ataupun ketakutan bahwa posisi mereka mungkin di rebut oleh pustakawan yang memiliki kemampuan melebihi mereka

h) Menghilangkan Batasan Antara Atasan Dan bawahan

Hal ini sangat jelas, antara atasan dan bawahan memiliki nilai yang sama, yaitu sama- sama harus dihargai, jadi dalam membangun manajemen TQM, atasan dan bawahan harus dapat bekerja dalam satu tim demi mencapai tujuan bersama

i) Meninjau Ulang Standar Kerja

Kepemimpinan dan kerjasama tim merupakan salah satu pilar penting dalam TQM, salah satunya dengan mengukur kinerja pegawai yang terwujud dalam sebuah laporan atau catatan yang dapat menjadi bahan evaluasi bagi perkembangan dan peningkatan kualitas pada perpustakaan

j) Mengapresiasi Pegawai (Pustakawan)

Mengapresiasi pegawai merupakan sebuah hal yang dapat dilakukan guna dapat meningkatkan semangat pustakawan demi meningkatkan kinerja dan kualitas mereka dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, selain itu pegawai juga memerlukan apresiasi dari pimpinan sebagai bentuk penghargaan dari hasil kerjanya. Pemimpin dapat mengapresiasi hal ini baik itu dengan pujian maupun dengan pemberian bonus-bonus

k) Membuat Suatu Program Berkelanjutan

Pustakawan yang cepat merasa puas dengan hasil yang telah dicapainya sehingga mereka merasa cukup dan tidak termotivasi untuk berkembang lagi, hal ini dapat mempengaruhi kinerja pustakawan tersebut sehingga di perlukan sebuah program berkelanjutan yang dapat memotivasi pustakawan dalam meningkatkan kualitasnya

l) Menyusun Tim Evaluasi

Menyusun tim evaluasi sangat penting dikarenakan dengan adanya tim ini perpustakaan dapat mengawasi kinerja pegawai serta kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pustakawan terhadap pemustakanya.

3. Kesimpulan

Menciptakan perpustakaan yang dapat memberikan pelayanan yang berkualitas serta mampu menghadapi segala perubahan dan tantangan seperti tantangan perkembangan

informasi bukanlah mimpi. Hal ini dapat dilakukan jika perpustakaan tersebut memiliki sebuah manajemen yang dapat menghadapi segala bentuk perubahan yang terjadi, salah satunya penerapan *Total Quality Management* di perpustakaan. *Total Quality Management* dapat dilaksanakan jika di perpustakaan tersebut memiliki kerja sama tim yang baik, jadi kegagalan atau keberhasilan sebuah manajemen bukan dari bagaimana manajemen itu berjalan tetapi bagaimana pegawai perpustakaan tersebut dapat bekerja sama dengan baik dan solid.

Daftar Pustaka

- Aipasha, Muhammad Jevi Rian. 2010. "*Management By Objectives (MBO)=Manajemen Berdasarkan Sasaran*" dalam <https://jevirian.files.wordpress.com/2010/06/mbo-manajemen-perpustakaan.pdf> Akses tanggal 9 Desember 2014
- Barata, Atep Adya. 2004. "*Dasar – Dasar Pelayanan Prima*". Hal. 31 Jakarta : Elex Media Komputindo
- Buud, Jhon M. 2005. "*The Change Academic Library: Operation, Culture, Environment*". Chicago: Association of College and Research Libraries
- HS, Lasa. 2009. "*Kamus Kepustakawanan Indonesia*". Hal. 201. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher
- "*Implementasi Total Quality Management*". 2011, dalam <http://cheesterzone.blogspot.com/2011/10/implementasi-total-quality-management.html> Akses tanggal 19 Desember 2014
- Kotler, Philip. 1997. "*Manajemen Pemasaran. Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*". Alih Bahasa : Hendra Teguh, Ronny Antonius Rusli. Jilid I. Hal. 49. Jakarta : PT Prenhalindo
- Kurniawaty, A. 2012. "*Analisis Total Quality Management Pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin*". Makassar: Program Administrasi Pembangunan Program Pasca Sarjana Universitas Hasanuddin
- Nawawi, Hadari. 2005. "*Manajemen Strategi*". Hal. 78. Yogyakarta: Gadjah Mada Pers
- Rounds, Laura., & Matthews, Michael. 1994. "*Total Quality Management in Academic Libraries: Initial Implementation Effort*". Paper Presented at Proceedings From The International Conference On TQM and Academic Libraries. Hal. 51 Washington: Association Of Research Libraries.
- Rao, Ashok. 1996. "*Total Quality Management: A Cross Functional Perspective*" Hal. 2. United States: John Wiley & Sons
- Suwarno, Wiji. 2013. "*Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan*". Hal. 176. Yogyakarta: Ar-ruzz Media
- Tjiptono, Fandy. 2005. "*Pemasaran Jasa*". Hal. 261. Malang : Bayumedia

- Tjiptono, Fandy., & Diana, Anastasia. 2002. *"Total Quality Management"*. Hal: 14. Yogyakarta: ArruzMedia
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Thn. 2007 Tentang Perpustakaan*
- YPPI. 2012. *"Rekomendasi Komisi I Program Pengembangan Karir Pustakawan Berbasis Kompetensi"* alam http://www.pustakaindonesia.org/index.php/online_library/search
Akses tanggal 10 December 2014