

## IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT DI PERPUSTAKAAN SDN 1 BELIMBING DALAM PENGELOLAAN BAHAN PUSTAKA

Nur Aini Aqiela Haya<sup>1</sup>, Budhi Santoso, M.A.<sup>2</sup>, Bety, M.Ag

<sup>1</sup>Mahasiswa Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang

<sup>2</sup>Dosen Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang

\*e-mail: [Aqilaqiela362@gmail.com](mailto:Aqilaqiela362@gmail.com)

### Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi total quality management di perpustakaan SDN 1 Belimbing, terlebih seperti ini tentunya pengelolaan perpustakaan berbeda dari biasanya, Tidak bisa dipungkiri, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi membawa perubahan besar pada pola hidup masyarakat, perubahan tersebut juga berpengaruh pada keberadaan perpustakaan. Perpustakaan dituntut untuk meningkatkan kinerja, fungsi dan kualitasnya, tentunya kualitas dan kelangsungan hidup perpustakaan sangat bergantung pada kemampuan perpustakaan dalam menghadapi perubahan-perubahan yang ada. Dengan perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi yang makin canggih, perpustakaan mendapatkan sebuah tantangan dan peluang 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. Segala usaha dilakukan untuk mencapai tujuan perpustakaan, dengan memanfaatkan sumber daya manusia, informasi, ilmu pengetahuan, sistem, sumber dana, sarana prasarana dan sumber daya yang lainnya, tak lupa pula dengan memperhatikan fungsi, peran dan keahlian.*

**Kata Kunci:** TQM, Perpustakaan, Management, Tantangan.

### Abstract

*This research aims to find out how the implementation of total quality management in the library public primary school (SDN) 1 Belimbing, especially like this of course library management is different than usual, Undeniably, the development of science and information technology brings a big change to the lifestyle of the community, the change also affects the existence of the library. Libraries are required to improve their performance, function and quality, of course the quality and viability of the library depends heavily on the ability of the library in the face of changes. With the development of science and technology that is increasingly sophisticated, libraries get a challenge and opportunities to develop their services and improve competitiveness in information services. To face these challenges and opportunities, a management concept is needed that can respond to changes. All efforts are made to achieve the purpose of the library, by utilizing human resources, information, science, systems, funding resources, infrastructure and other resources, not to forget also by paying attention to functions, roles and expertise.*

**Keywords:** TQM, Library, Management, Challenges.

## PENDAHULUAN

Di masa genting seperti saat ini, para muda-mudi hingga tua akan memfokuskan dirinya pada media berita melalui televisi, media sosial maupun media online lainnya. Masyarakat juga akan menggunakan waktunya untuk berselancar informasi di internet dan media komunikasi seperti Line, WhatsApp, Telegram, Facebook, Twitter, dan Instagram untuk memperoleh informasi terbaru/ up-to-date terkait dengan Covid-19. Masyarakat membutuhkan informasi terbaru seputar perkembangan terbaru Covid-19 seperti misalnya jumlah pasien yang terjangkit virus Corona, kebijakan-kebijakan baru pemerintah dalam menanggulangi pandemi, informasi tentang vaksin, dan lain lain.

Banyak mahasiswa dan siswa yang melakukan kegiatan belajar dan mengajar melalui online atau dilakukan di rumah masing-masing untuk menghindari penularan virus. Oleh sebab itu perpustakaan seharusnya dapat mengambil peluang untuk mempromosikan perpustakaan agar eksistensinya terlihat di mata masyarakat luas. Perpustakaan dapat memaksimalkan layanan digitalnya melalui perpustakaan digital yang dimilikinya. Perpustakaan dapat mengoptimalkan layanan yang ada dengan membuat perkembangan-perkembangan baru yang dapat mempermudah pemakai dalam mengakses informasi. Dalam pengembangan perpustakaan digital saat ini dan masa depan, diperlukan kesiapan dari pengelola perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanan yang dapat mengikuti perkembangan zaman dan responsif terhadap perubahan (Mwaniki, 2018), salah satunya bila terjadi pandemi seperti sekarang ini.

Salah satu cara yang diperlukan 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 ada. Manajemen ini berpusat pada kepuasan pemustaka, dengan melibatkan dan merangkul semua karyawan atau pustakawan dalam perbaikan kualitas perpustakaan.

## METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut Hadari Nawawi (2005:63) metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek/objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Penggunaan metode ini digunakan untuk mengungkapkan keadaan yang sebenarnya mengenai pelaksanaan pengelolaan perpustakaan SDN 1 Belimbing di Desa

Cinta Kasih. Bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penggunaan bentuk penelitian kualitatif terhadap pengelolaan perpustakaan sekolah dasar dimaksudkan adalah untuk mendeskripsikan cara sekolah dasar negeri dalam melaksanakan pengelolaan perpustakaan sekolah. Selain itu, peneliti tidak menggunakan angka-angka atau menggunakan perhitungan, namun lebih mementingkan pemahaman, data ditelaah, dan diuraikan dalam bentuk kata-kata atau kalimat

Menurut Marzuki (2009:27) data kualitatif merupakan data yang tidak berbentuk angka-angka yang biasanya berupa data verbal yang diperoleh dari pengamatan, wawancara, dan bahan tertulis. Data dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dan pengamatan (observasi) secara langsung terhadap pengelolaan perpustakaan sekolah dasar negeri 1 Belimbing. Sumber data dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan pustakawan dari perpustakaan tersebut yaitu Ibu Leni Oktalina.

Jenis penelitian yang digunakan peneliti yaitu jenis penelitian lapangan atau penelitian studi kasus lapangan (case and field study). Penelitian lapangan adalah salah satu metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yang tidak memerlukan pengetahuan mendalam akan literatur yang digunakan dan kemampuan tertentu daripihak peneliti. Penelitian lapangan biasa dilakukan untuk memutuskan kearah mana penelitiannya berdasarkan konteks atau dilakukan dengan menggunakan informasi yang diperoleh penulis dari tempat penelitian. Dimana peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan mengobservasi keadaan yang ada di Perpustakaan SDN 1 Belimbing.

Teknik Pengumpulan Data, Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, sebagai berikut. Teknik Observasi, Observasi adalah teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan Jadi, dalam teknik observasi peneliti turun langsung ke lokasi yang diteliti dan mengamati serta mencatat kegiatan-kegiatan yang terjadi di lokasi penelitian. Teknik Wawancara, Wawancara merupakan salah satu bagian terpenting dari setiap survey. Tanpa wawancara, peneliti akan kehilangan informasi yang hanya dapat diperoleh dengan jalan bertanya langsung kepada responden.

Kondisi Wilayah Mahasiswa Kuliah Kerja Nyata (KKN) Desa Cinta Kasih Kecamatan Belimbing Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatra Selatan mempunyai luas wilayah +/-1.100 Hektar yang terdiri dari permukiman penduduk, perkebunan, kuburan, luas perkarangan, balai desa, dan luas prasarana umum. Dengan jumlah penduduk Jiwa. kepala desa, desa Cinta Kasih sekarang bernama Samson Ali S.T, dan beliau sudah menjabat dua priode sampai sekarang.

Letak Geografis Desa Cinta Kasih Desa Cinta Kasih Kecamatan Belimbing Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatra Selatan mempunyai luas wilayah +/- 1100 Hektar yang terdiri dari permukiman penduduk, perkebunan, kuburan, luas perkarangan, balai desa, dan luas prasarana umum. Adapun Letak geografis ini terletak diantara perbatasan Kabupaten Muara Enim. Batas wilayah Desa Cinta Kasih ialah sebagai berikut ini: Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Darmo Kasih, Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Belimbing Jaya, Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Darmo Kasih, Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Simpang Tanjung.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Implementasi TQM di lembaga pendidikan, khususnya di perpustakaan merupakan terobosan baru sistem manajemen yang diadopsi dari penerapannya di lembaga yang profit. Pada prinsipnya penerapan TQM ini adalah untuk memaksimalkan kualitas layanan dan produk, yang pada akhirnya bermuara pada kepuasan pelanggan. Penelitian ini menyangkut pemahaman, strategi dan kendala-kendala yang dihadapi, untuk itu penulis sudah melakukan observasi di Perpustakaan SDN 1 Belimbing, dengan mewawancari pustakawan yang bernama ibu Leni Oktalina.

Adapun untuk melengkapi teori Total Quality Management (TQM), penulis merujuk pada teori strategi penerapan Total Quality Management (TQM) di perpustakaan, kemudian dijadikan indikator dan perbandingan terhadap fakta yang ada di lapangan, yaitu perpustakaan SDN 1 Belimbing. 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 pelanggan.

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, yaitu:

### **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 kepimpinan yang kuat harus memiliki kemampuan untuk dapat membuat perpustakaan beradaptasi terhadap perkembangan yang ada salah satunya perkembangan teknologi dan informasi. Selain itu kepimpinan yang kuat harus memiliki kemampuan untuk mensinergikan berbagai masalah dan membuat keputusan yang tepat.

Di perpustakaan SDN 1 Belimbing sendiri kedudukan tertinggi di pegang oleh kepala sekolah, berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis, ibu leni oktalina sebagai pustakawan sudah melakukan tugasnya sesuai dengan arahan dari kepala sekolah, beliau telah menyusun rencana perpustakaan setahun sebelum diimplementasikan, sebagai pemimpin ia juga membuat beberapa inovasi seperti taman baca. Selain itu salah satu tugas sebagai pemimpin ialah mengayomi staff yang ada dibawahnya, untuk itu Ibu Leni mengatakan bahwa ia sering mengingatkan mengenai kebijakan yang ada diperpustakaan agar pustakawan mampu bekerja secara efektif dan efisien.

### **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, kenyataannya pada perpustakaan SDN1 Belimbing telah ada RKAL, jadi setiap tahun telah dibuat rancangan mengenai rencana yang akan dilakukan satu tahun kedepan. Perpustakaan juga memiliki pekerjaan rutin, priotas dan penunjang, menurut ibu nurmalina menjalankan program yang telah ditetapkan merupakan salah satu strategi perpustakaan untuk meningkatkan mutunya.

### **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, kenyataannya di perpustakaan SDN 1 Belimbing staff training ini sudah dilakukan, bahkan sudah disiapkan anggaran tersendiri untuk pelatihan staff. Tentunya pelatihan

ini disesuaikan dengan bidang masing masing pustakawan, Contohnya untuk pustakawan bagian IT, diikuti pelatihan komputer.

#### **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. Hal ini sudah terjalin di Perpustakaan SDN1 Belimbing, pustakawan satu dengan pustakawan yang lainnya sudah seperti keluarga sendiri, selain itu mereka dapat menyesuaikan. Pada saat jam kerja komunikasi begitu formal, tetapi disamping itu atau jam diluar kerja justru sebaliknya.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penerapan total quality management di perpustakaan SDN 1 Belimbing sudah dilakukan. Kemudian, dalam pelaksanaan penelitian ini penulis juga mempelajari tentang cara pengelolaan bahan pustaka di perpustakaan secara nyata, tentunya ini akan menjadi ilmu yang sangat berguna bagi penulis dalam dunia kerja kedepannya. Total Quality Management (TQM) memang merupakan suatu proses dan filosofi dasar yang akan berhasil bila diterapkan secara serentak pada semua level dalam organisasi. Penerapan TQM tidak memerlukan peralatan atau sistem manajemen baru, melainkan komitmen atau kesadaran untuk mengadakan perubahan budaya yang berorientasi pada peningkatan kualitas dan perbaikan seluruh proses secara terus-menerus, menyeluruh, dan berkesinambungan. TQM memang dapat diterapkan dalam organisasi apa pun tak terkecuali. Dengan memperhatikan cara penerapannya, dalam bidang apa saja filosofi tersebut diterapkan, dan bagaimana mensiasati kendala dan hambatan yang menghalangi penerapan tersebut pada organisasi pendidikan, maka pelaksanaan yang membutuhkan waktu lama tidak akan terasa. Selain itu, apabila diikuti dengan benar maka keberhasilan akan berada di tangan, baik individu maupun organisasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bafadal, Ibrahim. (2008). *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Hartono. (2017). *Manajemen Sistem Informasi Perpustakaan Konsep, Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Gavamedia.
- Hartono. *Manajemen Perpustakaan Sekolah: Menuju Perpustakaan Modern dan Profesional*. (2016). Yogyakarta: Ar-ruzz Media.
- Moleong, Lexy. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Hadari. (2005). *Manajemen Strategi*. Yogyakarta: Gadjah Mada Pers
- Primiani, C. Novi. (2005). *Total Quality Management dan Service Quality Dalam Organisasi Perguruan Tinggi*. Cakrawala Pendidikan. Th. XXIV, No.2
- Sutarno NS.(2006). *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Sagung Seto