Asian Journal of
Science, Technology, Engineering, and Art

e-ISSN : 3025-4507
p-ISSN : 3025-5287
Index : Harvard, Boston, Sydney University, Dimensions, Lens, Scilit, Semantic, Google, etc

https://doi.org/10.58578/AJSTEA.v1i1.1830

PELAKSANAAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MEDAN AREA (UMA)

Abdullah Pulungan[1], Solihah Titin Sumanti[2], Khairul Jamil[3]
UIN Sumatera Utara Medan, Indonesia
abdullahpulungan@gmil.com

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Sep 11, 2023	Sep 15, 2023	Sep 18, 2023	Sep 21, 2023

Abstract

The aim of this research is to find out how Total Quality Management works in planning, organizing, actualizing, and controlling in the Medan Area University Library. The Problem Formulation of this research is How is Total Quality Management in Planning, Organizing, Actualing and Controlling in Medan Area University Libraries? This type of research uses qualitative methods with a descriptive approach. The theory used in this research is the librarian interpersonal communication theory. Data collection techniques are carried out through interviews and documentation. The results of the research show that: The implementation of Total Quality Management in the Medan Area University Library carried out by researchers at the Medan Area University (UMA) means that librarians or library employees have sufficient knowledge to answer questions about the services available in the library. Therefore, library employees often participate in library training so that they have a broader insight into libraries. So students can rely on library staff if something unexpected happens and can find solutions to the problem, so students have no difficulty getting the information they need.

Keywords: TQM Management, Librarian, Human Resources

Abstrak : Tujuan dari penelitian ini yaitu Untuk Mengetahui Bagaimana Total *Quality Management* pada Perencanaan (Planning), Pengorganisasian (Organizing), penerapan Pelaksanaan (Actualing), Pengawasan (Controling) di Perpustakaan Universitas Medan Area. Adapun Rumusan Masalah dari

AJSTEA Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

penelitian ini yaitu Bagaimana Total Quality Management pada Perencanaan (Planning), Pengorganisasian (Organizing), penerapan Pelaksanaan (Actualing), Pengawasan (Controling) di Perpustkaan 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 yangcukup 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 menghandalkan pegawai perpustakaan jika terjadi sesuatu yang tidak di inginkan dan bisa mencarikan solusi dari masalah tersebut, jadi peserta didik tidak kesulitan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Kata Kunci: Penatalaksaan TQM , Pustakawan, Sumber Daya Manusia.

PENDAHULUAN

Total *Quality Management* (TQM) adalah suatu konsep manajemen yang modern yang berusaha untuk merespon setiap perubahan yang ada serta melibatkan dan memberdayakan seluruh anggotanya dalam mengadakan suatu perbaikan barang dan jasa secara berkelanjutan sehingga mampu untuk memberikan suatu kepuasan kepada peggunanya. Untuk mengelola sebuah perpustakaan diperlukan kemampuan manajemen yag baik, agar arah kegiatan sesuai dengan tujuan yang di inginkan. Disamping itu, manajemen juga dimaksudkan agar elemen yang terlibat dalam perpustakaan mampu melakukan tugas dan pekerjaan dengan baik, secara sederhana manajemen dapat diartikan sebagai suatu proses yang dilakukan agar suatu usaha dapat berjalan dengan baik memerlukan perencanaan, pemikiran, pengarahan dan pengaturan serta mempergunakan atau mengikutsertakan semua potensi yang ada baik personal maupun material secara efektif dan efesien (Asmendri, 2014: 01).

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 bergantung pada kemampuan perpustakaan dalam menghadapi perubahan-perubahan tersebut. Dengan perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi yang makin canggih,

perpustakaan mendapatkan sebuah tantangan dan peluang di mana untuk mengembangkan layanannya serta meningkatkan daya saing pada pelayanan jasa informasi

Manajemen dalam perpustakaan perguruan tinggi mempunyai bagianbagian yang kompleks, misalnya bagian pengadaan bahan pustaka, bagian pengolahan, bagian sirkulasi, bagian pelayanan referensi, bagian penjilidan dan bagian lainnya yang diperlukan untuk mensukseskan program perpustakaan. Dengan adanya bagian-bagian tersebut di atas, perpustakaan perguruan tinggi memperkerjakan banyak pegawai dari berbagai tingkat pendidikan, tentu saja perpustakaan perguruan tinggi menjadi suatu badan yang mengerjakan banyak kegiatan dalam menjalankan misinya. Oleh karena perpustakaan harus dapat membuat rencana kegiatan lain dan membicarakannya dengan pimpinan perguruan tinggi, agar mendapat dukungan dana untuk menjalankan kegiatan perpustakaan yang kompleks itu. 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 non manusia ini perlu dikelola melalui proses manajemen. Dalam Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-undang No. 43 Tahun 2011 tentang perpustakaan, menjelaskan bahwa dalam peraturan pemerintah BAB VI bagian keempat Pasal 29 perpustakaan menerapkan sistem manajemen yang sesuai dengan kondisi perpustakaan dan mengikuti perkembangan sistem manajemen. Dijelaskan pula dalam Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2014 pada BAB I pasal 1 Ayat 10, bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang merupakan bagian integral dari kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dan berfungsi sebagai pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang berkedudukan diperguruan tinggi.

Kualitas layanan tidak akan tercapai, tanpa dorongan dari pimpinan pendidikan tinggi yang memiliki inisiatif kualitas pelayanan dengan menunjukkan komitmen yang kuat, dilakukan secara terus-menerus bersama para staf, pimpinan, karyawan, dan dosen untuk melakukan usaha secara serius. Pelayanan yang menyenangkan bagi mahasiswa dapat dicapai dengan kerja keras secara kontinyu untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa.Hal ini sangat penting dilakukan dalam tahap awal Pelaksanaan dasar-dasar Total *Quality Management* (TQM). Sumber daya manusia merupakan unsur utama dalam

sebuah perpustakaan, maka dari itu sumber daya manusia perlu dikelola dengan baik. Perpustakaan akan dapat berjalan dan berfungsi sebagaimana mestinya jika sumber daya manusia memfungsikan sumber daya yang lainnya. Menurut Gomes (2003: 26), sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, ketrampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya. Semua potensi sumber daya manusia tersebut sangat berpengaruh terhadap upaya suatu organisasi dalam pencapaian tujuannya.

Dari pendapat tersebut terlihat bahwa sumber daya manusia merupakan sumber daya yang paling dominan bila dibandingkan dengan sumber daya yang lainnya, seperti koleksi, sarana dan prasarana, layanan dan sumber daya finansial. Manajemen sumber daya manusia (Manajemen SDM) merupakan bagian dari ilmu manajemen yang mengatur sumber daya manusia. Lingkup manajemen sumber daya manusia mencakup semua aktivitas yang berhubungan dengan sumber daya manusia dalam organisasi. Dalam manajemen SDM diterapkan fungsi-fungsi pokok manajemen pada umumnya. Fungsi manajemen SDM yang sederhana dan dapat diterapkan di dalam organisasi perpustakaan adalah fungsi yang dikemukakan oleh George Terry yaitu *Planning, Organizing, Actuating,* dan *Controlling* yang dikenal dengan singkatan POAC. Planning merupakan perencanaan kegiatan yang akan datang. *Organizing* atau pengorganisasian mengatur setiap kegiatan dan sumber daya dengan tujuan agar terorganisir dengan baik. Actuating atau penggerakan adalah pelaksanaan dengan penuh tanggung jawab yang sesuai dengan perencanaan dan mengarah pada pencapaian tujuan. Controlling atau pengawasan dilakukan agar penggerakan selalu sesuai dengan rencana dan selalu mengarah pada tujuan yang telah ditentukan.

METODE

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Library Research* (riset kepustakaan yang bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi dengan bantuan bermacam-macam materi yang terdapat dalam ruang perpustakaan, seperti buku, majalah, dokumen, dan lain-lain yang dapat dijadikan landasan dasar dan alat utama bagi pelaksanaan penelitian. Sifat pendekatan penelitian ini yaitu kualitatif deskripsi. Kualitatif deskripsi adalah suatu rumusan masalah yang memandu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam. (Sugiyono, 1010) Pendekatan yang

digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan teologi. Pendekatan Teologi adalah pendekatan yang bertujuan memahami atau meneliti agama dengan menggunakan kerangka Ilmu Ketuhanan yang bertolak dari suatu keyakinan bahwa wujud empirik dari suatu kegaamaan dianggap sebagai yang paling benar dibandingkan dengan lainnya. (Mundiri, 2011)Sedangkan teori pendekatan nya adalah teori komperatif. Teori komparatif atau perbandingan adalah penelitian yang menggunakan teknik membandingkan suatu objek dengan objek lain

HASIL

1. Pengertian Total Quality Management

Istilah Total Quality Management (TQM) atau Manajemen Mutu Terpadu (MMT) pertama kali lahir sebagai bentuk respon terhadap munculnya persoalan krisis produktifitas.Fenomena ini pertama kali mencuat di dunia industri yang melibatkan negara-negaraindustri terutama di Jepang dan Amerika pada tahun 1970-an dan1980-an. Pada saat itu terjadi banjir barang buatan Jepang di pasar Amerika dan Kanada. Sementara itu, di Amerika Utara berada dalam periode dengan inflasi tinggi dan pengangguran yang tinggi. Para analis menduga bahwa sumber terjadinya pengangguran yang tinggi adalah karena krisis produktifitas. Oleh karena itu, pemecahanya disarankan untuk meningkatkan produktifitas. Akan tetapi, persoalanya ternyata tidak sesederhana itu, karena unsur pembentuk produktifitas terdiri dari input output dari proses banyak jenisnya (Syilviana dan Rivai, 2015 : 477).

2. Manfaat Total *Quality Management*

Manfaat Total *Quality Management* adalah memperbaiki kinerja pustakawan dalam menggelola perpustakaan agar dapat meningkatkan kepuasan pemustaka. Ada beberapa keuntungan pengendalian Total Quality Management atau mutu yang digambarkan ishikawa (2010) dalam bukunya, antara lain :

a. Pengendalianmu memungkinkan untuk membangun mutu setiap langkah proses produksi demi menghasilkan produk yang 100%bebas cacat.
b. Pengendalian mutu memungkinkan pustakawan menemukan kesalahan atau kegagalan sebelum akhirnya berubah menjadi musibah bagi perpustakaan.

c. Pengendalian mutu menungkinkan desain produk mengikuti keinginan pelanggan serta efisien sehingga produknya selalu dibuat sesuai pilihan pelanggan.
d. Perbaikan kualitas yang dilakukan oleh pustakawan tidak lain bertujuan untuk meningkatkan sebuah perpustakaan dan tujuan akhirnya adalah untuk meningkatkan perpustakaan agar perpustakaan dapat berjalan terus dan tetap maju dalam persaingan yang semakin ketat saat sekarang ini. Perbaikan kualitas juga dapat meningkatkan citra perpustakaan dimata pelanggan

3. Perencanaan SDM Pada TQM

Pada umumnya kegiatan perpustakaan adalah melayani pemustaka perpustakaan yang disebut pemustaka. Perpustakaan yang baik dikelola oleh Pustakawan dan pengelola perpustakaan yang sebenarnya saat ini sudah dikondisikan untuk memiliki Jabatan Fungsional. Jabatan Fungsional Pustakawan diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan fungsional di bidang kepustakawanan serta memperoleh sertifikat dan STTPP (Surat Tanda Tamat Penddikan dan Pelatihan). Pustakawan fungsional memiliki jenjang Jabatan Pustakawan Tingkat Trampil sebagai Pustakawan Pelaksana, Pustakawan Pelaksana Lanjutan dan Pustakawan Penyelia. Selain itu ada Jabatan Pustakawan Tingkat Ahli yang terdiri dari Pustakawan Pertama, Pustakawan Muda, Pustakawan Madya dan Pustakawan Utama. Jabatan-jabatan ini mempunyai tugas dan fungsi yang dijabarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 132/KEP/M.PAN/12/2002 dan Keputusan Bersama Kepala Perpustakaan Nasional RI dan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor: 23 Tahun 2003 dan Nomor: 21 Tahun 2003

PEMBAHASAN

1. 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).

Perencanaan yang dilakukan di perpustakaan Universitas Medan Area ini adalah membuat sebuah agenda kegiatan yang akan dilakukan atau yang akan dilaksanakannya perencanaan, perencanaan ini sangatpenting 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 bagimana supaya Sumber Daya Manusia ini dapat berjalan dengan baik.

2. 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.

Peneliti dapat mengamati bahwa benar adanya perpustakaan melakukan perbaikan dengan fakta dan data. Contohnya adanya perbaikan pada fasilitas yang ada diperpustakaan Univeritas Medan Area seperti meja baca yang layak dan nyaman yang bisa digunakan oleh para pemustaka perpustakaan dengan nyaman. Kemudian ruang perpustakaan menggunakan AC sehingga tidak ada lagi para pemustaka yang mengeluh atas ruangan pemustaka yang pada umumnya terkesan panas bagi para pemustaka. Bahkan bukan hanya itu, perpustakaan juga memperbaiki buku-buku, yang awalnya banyak para pemustaka yang mengeluh atas ketidak lengkapan buku-buku diperpustakaan, sekarang bukubuku diperpustakaan terbilang sangat lengkap dan dikategorikan berdasarkan jenis bukunya, sehingga memudahkan para pemustaka untuk mencari buku yang hendak mereka baca dan pinjam. 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 diperpustakaan 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.

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

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 menanyaan 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. 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 60 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 evalution.

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.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan diatas, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah: Total *Quality Management* di perpustakaan Universitas Medan Area (UMA) ini yaitu sebuah perencanaan yang dilaksanakasn untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan peserta didik atau pustakwan. 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. Manajemen merupakan pencapaian tujuan melalui pelaksanaan fungsifungsi manajemen tertentu tetapi dalam hal ini beberapa ahli yang mengutarakan pendapatnya belum ada persamaan tentang fungsi-fungsi manajemen tersebut, berikutpembahasan tentang fungsi-fungsi manajemen menurut para ahli. 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).*

DAFTAR PUSTAKA

Asmendri. (2014). *Manajemen Peserta Didik*. STAIN Press Batusangkar

Bafadal, Ibrahim. (2009). *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi

Hardjosoedarmo, Soewarso. (2002). *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi.

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

Makin, Baharuddin. (2010). *Manajemen Pendidikan Islam. Gajayana 50*, Malang:UIN Maliki Press.

Nasution. (2003). *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara

Noerhayati. (1989). *Pengembangan Perpustakaan*. Jakarta: Prenada Media Nurfitra

Prastowo, Andi. (2012). *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta : Diva Press

Rahma, (2016). *Pengelolaan Perpustakaan*. Jakarta: Academi edu

Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.