ARZUSIN
Jurnal Manajemen dan Pendidikan Dasar

e-ISSN : 2809-4093
p-ISSN : 2809-4484

Terindeks: Dimensions, Scilit, Lens, Semantic Scholar, Crossref, Garuda, Google Scholar, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/arzusin.v3i4.1265

MENELAAH PENERAPAM TOTAL QUALITY MANAGEMENT PADA LEMBAGA PERPUSTAKAAN

Kurnia Putri[1], Retno Sayekti[2], Muslih Faturrahman[3]
UIN Sumatera Utara Medan
kurniaputri012018@gmail.com

Abstract

This study discusses the Strategy for the Implementation of Total Quality Management (TQM) in the Regional Public Library of South Labuhanbatu Regency. This study aims to determine the TQM planning process at the Regional Public Library of South Labuhanbatu Regency, to determine the process of organizing TQM at the Regional Public Library of South Labuhanbatu Regency, to determine the process of implementing TQM at the Regional Public Library of South Labuhanbatu Regency and to determine the process of TQM supervision at the Public Library. South Labuhanbatu Regency. This type of research is descriptive with a qualitative approach. The techniques used in data collection are interviews, observation, and documentation. While the data analysis technique went through three stages, namely, data reduction, presentation and drawing conclusions. The results of this study indicate that the strategy of implementing Total Quality Management (TQM) at the Regional Public Library of South Labuhanbatu Regency has been going well, both in terms of planning, organizing, implementing, monitoring, and evaluating, but libraries should be able to apply more TQM to improve quality in library services.

Keywords *: Application, Total Quality Management, Llibrary*

Abstrak : Penelitian ini membahas tentang Strategi Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses perencanaan TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan, untuk mengetahui proses pengorganisasian TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan, untuk mengetahui proses pelaksanaan TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan dan untuk mengetahui proses pengawasan TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Jenis penelitian ini adalah deskriftif dengan pendekatan kualitatif. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data melalui tiga tahapan yaitu, reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi penerapan *Total Quality Management* (TQM) Di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan telah berjalan dengan baik, baik dari segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi, namun perpustakaan harus dapat lebih menerapkan TQM untuk meningkatkan kualitas pada bidang pelayanan perpustakaan.

Kata Kunci: Penerapan, *Total Quality Management*, Perpustakaan

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

PENDAHULUAN

Total Quality Management (TQM) atau sering disebut juga dengan manajemen mutu terpadu (MMT) merupakan manajemen modern yang merespon setiap perubahan yang ada dan melakukan perbaikan secara terus menerus, proses perbaikan ini melibatkan dan memberdayakan seluruh karyawan yang ada.

Perpustakaan merupakan suatu gedung yang dapat dijadikan sebagai pusat penyebaran informasi, artinya perpustakaan harus mampu memenuhi kebutuhan penggunanya secara optimal dan menyeluruh. Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi yang semakin canggih, memberikan tantangan tersendiri bagi perpustakaan. Disinilah kemampuan perpustakaan dalammenghadapi perubahan-perubahan tersebut diuji. Namun disisi lain perpustakaan memiliki peluang yang besar untuk mengembangkan pelayanannya di segala sisi termasuk meningkatkan daya saing pada jasa pelayanan informasi.

Dalam meningkatkan daya saing perpustakaan di era teknologi dan informasiyang semakin canggih diperlukan adanya manajemen yang mampu mencakup danmengelola keseluruhan dari perpustakaan. Hal ini mengakibatkan adanya perubahan terhadap kebijakan dan aturan yang ada diperpustakaan, baik dari penerapan Standar Nasional Perpustakaan Umum ataupun dari segi manajemen dan struktur organisasinya. Oleh karena itu TQM digunakan sebagai manajemen yang hadir untuk mencakup keseluruhan dari manajemen perpustakaan yaitu yang meliputi elemen kepemimpinan dan komitmen, keterlibatan penuh seluruh karyawan, perencanaan yang baik, strategi pelaksanaan, pengukuran dan evaluasi, pengendalian dan perbaikan, serta mencapai dan mempertahankan standar kesempurnaan perpustakaan.

Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan sudah berdiri sejak lama namun baru dikelola secara profesional sejak tahun 2017, sehingga sudah mengalami banyak perubahan dalam pengelolaan yang bertujuan untuk meningkatkan akreditasi perpustakaan dan meningkatkan minat baca sesuai dengan visi misi dan tujuan perpustakaan. Perpustakaan umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan merupakan satu-satunya perpustakaan umum di daerah tersebut dan memiliki beberapa program unggulan yaitu seperti, adanya Pojok Baca yang dilakukan di 5 (lima) kecamatan yaitu Kecamatan Kotapinang, Kecamatan Kampung Rakyat, Kecamatan Torgamba, Kecamatan Sungai Kanan dan Kecamatan Silangkitan, Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu

Selatan juga telah menggunakan perpustakaan keliling ke desa dan sekolah- sekolah yang sulit dijangkau di daerah tersebut. Untuk meningkatkan kualitas perpustakaannya, Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan menerapkan *Total Quality Management* (TQM) sejak tahun 2019.

Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan, penggagas Penerapan TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan adalah Kepala Perpustakaan tahun 2019 yaitu Bapak Riswanto, S.pd. SemenjakPenerapan TQM Visi dan misi perpustakaan berubah menjadi perpustakaan yang selalu mengutamakan peningkatan kualitas perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Selain itu peneliti dapat melihat adanya beberapa poster yang menggambarkan bahwa Perpustakaan tersebut memang menerapkan TQM dan juga terdapat dokumen pendukung yang menyatakan bahwa Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanatu Selatan menerapkan *Total Quality Management* di perpustakaannya.

TQM yang diterapkan seharusnya sudah memberikan dampak baik dan perubahan yang nyata bagi perpustakaan di segala aspek, namun pada kenyataannya, Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan masih memiliki kekurangan di bidang pelayanan yang mengakibatkan tidak puasnya pemustaka pada pelayanan yang diberikan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Hal ini ditegaskan melalui wawancara singkat yang peneliti lakukan dengan pemustaka yang menyatakan bahwa pustakawan di perpustakaan tersebut masih kurang ramah dan masih enggan memberikan arahan pada pengguna yang membutuhkan, artinya pelayanan perpustakaan tersebutmasih belum optimal dan belum memuaskan pengguna. Jika dilihat dari penerapan TQM yang seharusnya sudah mampu mengatasi dan memperbaiki keseluruhan aspek yang ada di Perpustakaan maka dapat dikatakan bahwa penerapan TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan belum berjalan selaras dan memerlukan strategi dalam penerapan TQM di Perpustakaannya.

METODE

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka jenis penelitian yang dilakukanadalah penelitian deskriptif dengan metode Kualitatif. Penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan pelaksanaan *Total Quality Management* di perpustakaan. Tekhnik pengumpulan data peneliti menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

HASIL

1. Manajemen (Management)

Kata manajemen berasal dari bahasa Prancis yaitu management, yang berarti seni mengatur dan mengelola. Oleh sebab itu, manajemen diartikan oleh sebagian orang sebagai seni untuk menggunakan seluruh sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Manajemen merupakan kombinasi dari seni dan ilmu pengetahuan. Sebagai sebuah seni, manajemen dipandang sebagai suatu hal yang indah dalam proses pencapaian tujuan melalui proses kerjasama dengan pihak lain (Mathar, 2012). Sedang dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBI), arti kata manajemen adalah memahami proses penggunaan dan pengelolaan sumber daya, tenaga kerja, modal dan perlengkapan lainnya secara terpadu dan efektif untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Podo, 2013).

Manajemen juga di artikan sebagai sebuah proses kegiatan dalam suatu organisasi yang harus dilakukan melalui fungsi-fungsi manajemen agar tujuan dapat tercapai secara efektif dan efisien dalam rangka menyiapkan dan mengelola aset-aset yang berbentuk materi, sumber daya manusia (SDM), metode, dan lain sebagainya (Wince, 2018).

Dari pengertian manajemen diatas terdapat kesamaan yang dapat di ambil sebagai kesimpulan yaitu manajemen dapat diartikan sebagai aktivitas pengelolaan dengan memanfaatan sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki oleh suatu organisasi atau lembaga untuk melaksanakan kegiatan perencanaa, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

2. Fungsi Manajemen

Kata manajemen tentu tidak dapat leapas dari empat komponen yaitu (POAC), planning (Perencanaan), Organizing (pengorganisasian), actuating (pelaksanaan) dan Controlling (pengawasan). Untuk lebih jelas akan diuraikansatu persatu sebagai berikut: Planning (perencanaan), perencanaan merupakan kegiatan menentukan sasaran yang ingin dicapai, tindakan yang harus dilakukan, dan organisasi yang sesuai serta individu yang akan melakukan kegiatan tersebut. Perencanaan juga merupakan sebuah proses awal dari manajemen dalam mencapai tujuan secara efektif dan efisien guna mendapatkan hasil yang optimal (Saleh, 2014).

Organizing (pengorganisasian), pengorganisasian merupakan kegiatan yang berfokus pada kegiatan pemagian tugas pada sumber daya, peran- perannya, dan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan.

Actuating (pelaksanaan), pelaksanaan merupakan kegiatan mengarahkan karyawan yang ada untuk bekerja sama untuk mencapai tujuan yag telah ditetapkan.

Controlling (pengawasan), pada tahap ini merupakan kegiatan yangmemasatikan semua pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan rencana. Selain itu, pada tahap ini juga akan menentukan dan mengukur pengyimpangan yang terjadi selama implementasi berjalan (Fadhil, R., Bustari, M., Suharyadi, A., & Firdaus, 2021).

3. Mutu (Quality)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Mutu yaitu ukuran baik buruknya suatu barang atau jasa, artinya mutu digunakan sebagai alatukur untuk menentukan nilai atau harga dari sebuah produk yang berupabarang atau jasa (Podo, 2013). Menurut Deming, mutu ialah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Perusahaan yang bermutu ialah perusahaan yang menguasai bangsa pasar karena hasil produksinya sesuai dengan kebutuhan konsumen, sehingga menimbukan kepuasan bagi konsumen. Jika konsumen merasa puas, maka mereka akan setia dalam membeli produk perusahaan baik berupa barang maupun jasa (Deming, 1982).

Dari ketiga tokoh yang berkontribusi dibidang mutu, peneliti memilih menggunakan teori dari William Edwards Deming yang disebut juga sebagai "The Father Of Quality". Penggunaan Teori Deming dikarenakan Mutu yang dikembangkan oleh Deming menekankan dua hal yaitu pertama, semua systemyang berjalan harus bekerja stabil dan kedua, perbaikan yang dilakukan terus menerus dari berbagai system untuk mengurangi penyimpangan dan lebih memenuhi kebutuhan pengguna.Untuk memberikan panduan pengolahan Mutu, Deming menghasilkan 14 poin terkenal yang merupakan prinsip-prinsip manajemen mutu yang harus diperhatikan untuk mengembangkan budaya mutu.

4. Langkah-langkah Menjamin Keberhasilan Total Quality Management

Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan secara berurutan dan disiplin, yaitu menanamkan satu prinsip mutu, manajemen harus membimbing dan menunjukan

kepemimpinan yang baik dan berkualitas, jika diperlukan lakukan perubahan atau modifikasi terhadap sistem yang ada agar kondusif dengan tujuan mutu terpadu, lalu latih dan berdayakan (empower) seluruh karyawan. Jika langkah tersebut dilaksanakan secara berurutan, maka akan menciptakan keadaan yang kondusif bagi perwujudan TQM seperti adanya perunahan perilaku organisasi, akan terbentuk sikap TQM dikalangan karyawan, serta budaya TQM akan dapat dilihat dalam organisasi (Hardjosoedarmo, 2004).

5. Membangun Total Quality Management Di Perpustakaan

Beberapa tahapan dapat dilakukan dalam membangun TQM di perpustakana yaitu menetapkan tujuan, mempelajari pemikiran baru, meningkatkan kualitas dan produktivitas, mengidentifikasi masalah, menyelenggarakan pendidikan pelatihan, menciptakan sistem atau metode pengawasan modern, menghilangkan rasa takut, menghilangkan batasan antaraatasan dan bawahan, meninjau ulang standar kerja kepemimpinan dan kerjasama tim, mengapresiasi Pegawai (Pustakawan), membuat suatu program berkelanjutan, dan menyusun tim evaluasi (Ibrahim, 2014).

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 di tetapkan. Hal ini merupakan suatu kompas untuk mengarahkan aktivitas perpustakaan ke tujuan atau visi dan misi perpustakaan tersebut. 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.

Meningkatkan kualitas dan produktivitas jasa maupun layanan informasi merupakan tantangan bagi manajemen di perpustakaan. Denganadanya peningkatan pada jasa dan pelayanan informasi, perpustakaan dapat memberikan pelayanan yang prima kepada pemustaka. 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 mengidentifikasimasalah serta dapat mengatasi masalah tersebut.

PEMBAHASAN

1. Proses perencanaan TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan

Perencanaan merupakan landasan keputusan agar dapat melakukan tindakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain Perencanaan dikatakan sebagai penentu tujuan yang ingin dicapai. Untuk mendapatkan hasil yang baik dalam sebuah perpustakaan dibutuhkan adanya perencanaan. Perencanaan merupakan bagian yang sangat penting untuk menjalankan TQM di perpustakaan, juga sangat berguna untuk merancang perpustakaan untuk menjadi lebih baik lagi dalam meningkatkan kualitas perpustakaan. Oleh karena itu, tanpa perencanaan yang matang, kemungkinan TQM tidak akan berjalan dengan baik pada perpustakaan.

Berdasarkan temuan wawancara peneliti dengan pustakawan di Perpustakaan Umum Daerah Labuhanbatu Selatan, Yaitu Bapak RW sebagai informan penelitian ini untuk membahas proses perencanaan TQM di Perpustakaan Umum Daerah Labuhanbatu Selatan. Seperti yang diketahui bahwa, proses perencanaan yang berlangsung di perpustakaan tersebut biasanya disiapkan setahun sebelum pelaksanaanya. Perencanaan tersebut disebut dengan agenda kegiatan atau program kerja. Agenda kegiatan ini berupa seperti perlengkapan sarana dan prasarana yang digunakan, penanganan bahan pustaka, pengembangan koleksi, promosi perpustakaan, pelayanan yang diberikan kepada pengguna, pengelolaan anggaran, penyesuaian sumber daya manusia,dan lain sebagainya yang bertujuan untuk perbaikan mutu Perpustakaan.

Perencanaan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan tentunya dilakukan sesuai dengan tujuan yang telah di tetapkan yaitu visi dan misi yang ingin dicapai. Dalam perencanaan harus dipahami kelemahan-kelemahan yang ada di perpustakaan. Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan memiliki kekurangan di bidang SDM yang tidak memadai dan anggaran yang minim. Oleh karena itu perencanaan dilakukan sebaik mungkin dengan menyesuaikan keadaan perpustakaan, hal ini diungkapkan oleh bapak RW. Untuk selanjutnya pelaksanaan dari perencanaan tersebut diserahkan kepada kepala bidang masing-masing yang ada di perpustakaan, baik Bidang Pengembangan, Bidang Penyelenggaraan Arsip, maupun Bidang Pengelolaan, Layanan dan Pelestarian Bahan Pustaka. Namun keseluruhan dari pelaksanaan tersebut masih tetap dibawah pengawasan kepala perpustakaan.

Perencanaan menurut Ibu NA selaku Kepala Bidang Pengembangan Perpustakaan mengatakan bahwa, perencanaan yang dilakukan di perpustakaan berdasarkan dari hasil evaluasi tahun sebelumnya yang memperlihatkan adanya kekurangan yang harus diperbaiki. Oleh karena itu dibuatlah perencanaan yang baru bertujuan untuk mengembangkan perpustakaan dan meningkatkan kualitas perpustakaan di tahun selanjutnya. Dalam bidang pengembangan, perencanaan yang buat seperti perencanaan SDM, promosi, kerjasama pelatihan internal dan eksternal pustakawan. Perencanaan SDM sendiri diatur berdasarkan standar kerja karyawan. Perencanaan SDM dilakukan mulai dari penerimaan karyawan, kualifikasi, dan penempatan sesuai dengan kebutuhan perpustakaan. Untuk kerjasama eksternal Perencanaan dilakukan seperti membangun kerjasama yang baik antar perpustakan dan kerjasama yang baik dengan sekolah yang ada di daerah tersebut. Perencanaan pelatihan pustakawan dilakukan dengan 2 cara yaitu pelatihan internal seperti memberikan arahan dan bimbingan pada pustakawan dan pelatihan eksternal yaitu dengan mengikutsertakan pustakawan pada pelatihan yang diberikan pemerintah untuk perpustakaan. Untuk Promosi Perpustakaan Biasanya dilakukan melalui radio, mendatangi sekolah-sekolah yang diiringi dengan membagikan brosur, melalui sosial media seperti Instagram dan Facebook, serta website perpustakaan yang juga dikelola oleh pemerintah. Website Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan yaitu http://dispusip.labuhanbatuselatankab.go.id.

2. Proses Pengorganisasian TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan

Pengorganisasian atau pengelompokan merupakan kegiatan yang berfokus pada pembagian tugas pada sumber daya manusia, peran-peran, dan aktivitas yang dilakukan dalam mencapai tujuan. Pengorganisasian dilakukan agar pekerjaan dapat berjalan dengan baik dan tidak terjadinya benturan pendapat atau tindakan yang bertolak belakang yang akan menghambat pekerjaan. Proses pengorganisasan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan menurut kepala perpustakaan yaitu bapak RW yang sejalan dengan pendapat Ibu NA dan Ibu WR, yaitu pengorganisasian yang dilakukan di perpustakaan ini biasanya beriringan dengan perencanaan yang dilakukan sebelumnya, setelah dilakukan perencanaan barulah dilakukan pengorganisasian yang akan di ambil dari struktur organisasi perpustakaan.

Pengorganisasian akan disesuaikan dengan program kerja yang sudah dibuat sebelumnya dan disesuaikan lagi dengan bidang-bidang pustakawan sesuai struktur organisasi perpustakaan. Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan memiliki 3 bagian bidang yaitu bidang Pengembangan Perpustakaan, bidang pelayanan, pengolahan, dan Pelestarian bahan pustaka, dan bidang penyelenggaraan arsip, maka pengorganisasian perencanaan yang sudah dibuat akan diserahkan kepada kepala bidang masing-masing. Setelah berada pada kepala bidang akan dibagi lagi kepada kepala seksi, lalu dari kepala seksi akan diserahkan kepada karyawan fungsional.

Jika proses pengoganisasian sudah diserahkan kepada kepala bidang, kepala bidang harus dapat melihat dan menyesuaikan SDM yang ada dengan program kerja yang akan dilakukan. Hal ini dilakukan agar meminimalisir terjadinya kesalahan dalam melakukan program kerja nantinya. Pustakawan akan dibina dan dibimbing langsung oleh kepala bidang dalam pelaksanaan program kerja. Pembinaan yang dimaksud disini yaitu mengarahkan pustakawan agar bekerja sesuai dengan visi misi dan peraturan perpustakan. Dalam hal ini semua pustakawan dari bidang manapun harus menyadari tugas mereka dan melakukan kerjasama tim untuk mencapai tujuan yang sudah di tentukan.

Perencanaan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan tentunya dilakukan sesuai dengan tujuan yang telah di tetapkan yaitu visi dan misi yang ingin dicapai. Dalam perencanaan harus dipahami kelemahan-kelemahan yang ada di perpustakaan. Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan memiliki kekurangan di bidang SDM yang tidak memadai dan anggaran yang minim. Oleh karena itu perencanaan dilakukan sebaik mungkin dengan menyesuaikan keadaan perpustakaan, hal ini diungkapkan oleh bapak RW. Untuk selanjutnya pelaksanaan dari perncanaan tersebut diserahkan kepada kepala bidang masing-masing yang ada di perpustakaan, baik Bidang Pengembangan, Bidang Penyelenggaraan Arsip, maupun Bidang Pengelolaan, Layanan dan Pelestarian Bahan Pustaka. Namun keseluruhan dari pelaksanaan tersebut masih tetap dibawah pengawasan kepala perpustakaan.

Pengorganisasian atau pengelompokan merupakan kegiatan yang berfokus pada pembagian tugas pada sumber daya manusia, peran-peran, dan aktivitas yang dilakukan dalam mencapai tujuan. Pengorganisasian dilakukan agar pekerjaan dapat berjalan dengan baik dan tidak terjadinya benturan pendapat atau tidankan yang bertolak bakang yang akan menghambat pekerjaan. Proses pengorganisasan di Perpustakaan Umum Daerah

Kabupaten Labuhanbatu Selatan menurut kepala perpustakaan yaitu bapak RW yang sejalan dengan pendapat Ibu NA dan Ibu WR, yaitu pengorganisasian yang dilakukan di perpustakaan ini biasanya beriringan dengan perencanaan yang dilakukan sebelumnya, setelah dilakukan perencanaan barulah dilakukan pengorganisasian yang akan di ambil dari truktur organisasi perpustakaan.

Pengorganisasian akan di sesuaikan dengan program kerja yang sudah dibuat sebelumnya dan disesuaikan lagi dengan bidang-bidang pustakawan sesuai struktur organisasi perpustakaan. Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan memiliki 3 bagian bidang yaitu bidang Pengembangan Perpustakaan, bidang pelayanan, pengolahan, dan Pelestarian bahan pustaka, dan bidang penyelenggaraan arsip, maka pengorganisasian perencanaan yang sudah di buat akan di serahkan kepada kepala bidang masing-masing. Pelaksanaan merupakan proses penggerakan anggota atau SDM yang ada untuk mencapai satu tujuan yang telah di tetapkan. Proses pelaksanaan TQM di perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan menurut kepala perpustakaan yaitu bapak RW, pelaksanaan dilakukan seperti pelaksanaan pada umumnya, namun untuk melakukan pelaksanaan maka ada hal yang harus di persiapkan yaitu SDM sebagai pelaksana, anggaran yang memadai, prosedur atau sistem yang akan digunakan, dan peralatan yang diperlukan. Dalam penugasan SDM sebagai pelaksana kegiatan, maka harus disesuaikan dengan bidang kemampuan yang dimiliki pustakawan, agar dalam pelaksanaannantinya tidak terjadi kesalahan.

Dalam pelaksanaan sangat dibutuhkan kebijakan dan pengarahan yangbaik dari pemimpin agar pelaksanaan berjalan sesuai dengan tujuan yang di inginkan. Oleh karena itu kepemimpinan atau *leadership* sangat dibutuhkan dansangar besar pengaruhnya terhadap kinerja pustakawan. Selain kepemimpinan, proses pelaksanaan juga membutuhkan kerjasama tim yang baik, agarpelaksanaan berjalan dengan baik dan mencapai tujuan yang sudah di tetapkan. Pengarahan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten labuhanbatu Selatan biasanya dilakukan oleh kepala perpustakaan atau kepala bidang yang ada di perpustakaan.

Proses pelaksanaan TQM di perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan dilakukan dengan mempersiapkan kebutuhan yang harus dimiliki dalam pelaksanaan yaitu seperti SDM sebagai pelaksana, anggaran yang memadai, prosedur atau sistem yang akan digunakan, dan peralatan yang diperlukan. Tanpa persiapan yang baik pelaksanaan tidak akan berjalan dengan baik pula. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aziz (2019) pelaksanaan dijalankan setelah adanya rencana dan pengorganisasaian, sebab

pelaksanaan merupakan tindakan yang di dasari oleh perencanaan dan pengorganisasian. Dalam proses pelaksanaan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan menurut Narasumber yaitu ibu WR sudah terlaksana dengan baik, namun melihat hasil temuan yang peneliti dapatkan,peneliti masih menemukan ketidaknyamanan pengunjung saat di perpustakaan terutama mengenai pelayanan perpustakaan, pelayanan di perpustakaan masih belum memuaskan pengunjung, pustakawan masih bersifat acuh jika pengguna membutuhkan bantuan dari mereka, bergitulah pendapat pengunjung AR dan TA yang peneliti temukan. Hal ini terjadi akibat kurangnya penerapan TQM dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan di perpustakaan, yang menyebabkan perpustakaan belum mampu untuk memberikan kepuasan bagi pengguna. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan telah menggunakan teori Deming (1982) yaitu meningkatkan sistem produksi, membentuk kepemimpinan, menghilangkan rasa takut, hapuskan slogan dan target, dan melibatkan semua orang dalam melakukan perubahan.

Evaluasi dalam Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan dilakukan untuk mengontrol kualitas keseluruhan dari program kerja yang dilaksanakan dengan cara memeriksa apakah semua aspek telah mencapai standaryang diharapkan atau belum. Evaluasi dilakukan setiap bulan dan setiap tahun. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan memiliki komitmen untuk melakukan perbaikan yang bersifat terus menerus. Dari hasil valuasi yang di dapatkan akan digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan dan sekaligus merancang program kerja yang akan datang. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Monaliza (2017) evaluasi merupakan proses yang dilakukan untuk melihat keberhasilan sebuah program yang telah dilaksanakan. Dalam penelitian ini, pengawasan TQM di Perpustakaan Umum DaerahKabupaten Labuhanbatu Selatan telah menggunakan teori Deming (1982) yaitu mengakhiri kontrak bisnis dengan harga dan menghilangkan kendala-kendalayang merenggut kebanggan karyawan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa proses perencanaan TQM Di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan merupakan perencanaan yang menyangkut perbaikan keseluruhan perpustakaan, perencanaan yang dibuat berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan sebelumnya yang berupa kekurangan perpustakaan dalam segala

aspek dan dijadikan sebagai bahan perbaikan selanjutnya untuk meningkatkan kualitas perpustakaan, proses pengorganisasian TQM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan dilakukan dengan menyesuaikan struktur organisasi,pengorganisasian akan di sesuaikan dengan kemampuan dari pustakawan, proses pelaksanaan TQM di perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan dilakukan dengan mempersiapkan kebutuhan yang harus dimiliki dalam pelaksanaan yaitu seperti SDM sebagai pelaksana, anggaran yang memadai, prosedur atau sistem yang akan digunakan, dan peralatan yang diperlukan. Pelaksanaan dilakukan oleh seluruh karyawandengan proses dan kerjasama yang baik. Namun masih terdapat kekurangan SDM di perpustakaan yang menyeakan tidak maksimalnya pelaksanaan pelayanan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan, proses pengawasan di Pepustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan biasanya diawasi langsung oleh kepala perpustakaan dan kepala bidang yang ada di perpustakaan, dan evaluasi dalam Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatandilakukan untuk mengontrol kualitas keseluruhan dari program kerja yang dilaksanakan dengan cara memeriksa apakah semua aspek telah mencapai standar yang diharapkan atau belum.

DAFTAR PUSTAKA

Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., & Mada, U. G. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. (Issue April).

Alfatih, M. irsyad, & Basuki, S. (2018). *Layanan Perpustakaan Umum (Christie Koontz dan Barbara Gubbin (ed.); 2nd ed.)*. Perpustakaan Nasional RI.

Deming, W. E. (1982). *Out Of The Chrisis (3rd ed.)*. The MIT Press Cambridge, Massachusetts.

Fadhil, R., Bustari, M., Suharyadi, A., & Firdaus, F. M. (2021). *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Pena Persada.

Goetsch, L. D. (2002). *Manajemen mutu total (manajemen mutu untuk produksi, pengolahan dan pelayanan)*. Prenhallindo.

Hardjosoedarmo, S. (2004). *Bacaan terpilih tentang Total Quality Management*. Pustaka Book Publisher.

Ibrahim, A. (2014). *Pengantar Ilmu Perpustakaan dan Kearsipan*. Gunadarma Ilmu.

Mathar, M. Q. (2012). *Manajemen dan Organisasi perpustakaan*. Alauddin University Press.

Maulida, H. N. (2015). *Peran Perpustakaan Daerah Dalam Pengembangan Minat Baca di Masyarakat Oleh*.

Onismus, A. (2011). *Manajemen Pendidikan di Era Otonomi Daerah (konsep, strategi, dan implementasinya)*. Alfabeta.

Podo, S. P. H. (2013). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Pustaka Phoenix.

Rao, A. (1996). *Total Quality Management: A Cross Functional Perspective*. John Wiley & Sons.

Rounds, L., & Matthews, M. (1994). *Total Quality Management in Academic Libraries: Initial Implementation Effort". Paper Presented at Proceedings From The International Conference On TQM and Academic Libraries*. Association of College and Research Libraries.

Saleh, & K. (2014). *Manajemen Perpustakaan*. Universitas Terbuka.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2021). *Total Quality Management (4th ed.)*. Andi.

Wince, E. (2018). Benchmarking dalam Manajemen Sebuah Perpustakaan. *Tik Ilmeu*, *4*(1).