

**PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DALAM
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN
DI MAS DARUL 'ULUM BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

SRI NANDA PIGA PUTRI

NIM. 210206001

Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025**

**PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DALAM
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DI MAS
DARUL 'ULUM BANDA ACEH**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK) Universitas Islam
Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Sebagai Beban Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Dalam Ilmu Pendidikan**

Oleh:

SRI NANDA PIGA PUTRI

NIM. 210206001

**Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Prodi Manajemen Pendidikan Islam**

Disetujui Oleh:



**Dr. Safriadi, S.Pd.I., M.Pd.
NIP. 198010052010031001**

**PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DALAM
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DI MAS DARUL
'ULUM BANDA ACEH**

SKRIPSI

Dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam
Telah diuji oleh panitia Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh Program Sarjana (S-1) dalam Ilmu
Manajemen Pendidikan Islam

Pada Hari/Tanggal

Selasa / 29 April 2025

01 Zulkaidah 1446 H

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Safrudi, S.Pd.I., M.Pd.

Dr. Murni, M.Pd.

NIP. 198010052010031001

NUPTK. 7539760661230183

Penguji I,

Penguji II,

Drs. Sufriadi, M.Pd., Ph.D.

Zulkarnaini, S.Pd.I., M.Pd.

NIP. 196712311994021001

NIP. 198203092014111002

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry
Banda Aceh**

Prof. Safrul Mulyk, S.Ag., M.A., M.Ed., Ph.D.

NIP. 19730102 199703 1 003



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : Sri Nanda Piga Putri
NIM : 210206001
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : Penerapan *Total quality management* (TQM) dalam Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Di MAS Darul 'Ulum Banda Aceh.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah ini adalah hasil karya saya sendiri, dan jika kemudian hari ditemukan pelanggaran-pelanggaran akademik dalam penulisan ini, saya bersedia diberikan sanksi akademik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat ini saya buat untuk dipergunkan sebagaimana semestinya.

Banda Aceh, 12 April 2024 ..

Yang membuat pernyataan



Sri Nanda Piga Putri
NIM. 210206001

ABSTRAK

Nama : Sri Nanda Piga Putri
NIM : 210206001
Fakultas/Prodi : Tarbiyah dan Keguruan/Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan di MAS Dtul Ulum Banda Aceh
Tebal Skripsi : 138
Pembimbing Skripsi : Dr. Safriadi, S.Pd.I., M.Pd.
Kata Kunci : ***Total Quality Management (TQM), Kualitas Layanan Perpustakaan***

Perpustakaan merupakan salah satu komponen penting dalam mendukung proses pembelajaran dan peningkatan mutu pendidikan. MAS Darul Ulum Banda Aceh, layanan perpustakaan sebelumnya mengalami berbagai kendala seperti keterbatasan fasilitas, sistem pelayanan yang belum optimal, dan rendahnya kepuasan pengguna. Untuk menjawab tantangan tersebut, pihak madrasah mulai menerapkan prinsip-prinsip TQM guna meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perencanaan, implementasi, dan evaluasi penerapan TQM dalam meningkatkan layanan perpustakaan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian, penarikan kesimpulan dan dilakukan uji keabsahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) perencanaan TQM dilakukan dengan penetapan tujuan layanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna serta pengadaan fasilitas pendukung; (2) implementasi dilakukan melalui pembenahan layanan fisik dan digital serta pelibatan tenaga kependidikan yang berkompeten; dan (3) evaluasi menunjukkan hasil yang positif, ditandai dengan meningkatnya kepuasan pengguna serta perbaikan layanan yang berkelanjutan. Penerapan TQM terbukti berdampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan perpustakaan. Oleh karena itu, pelatihan berkelanjutan bagi tenaga perpustakaan serta penguatan sistem evaluasi sangat dianjurkan agar pengelolaan layanan dapat terus berkembang secara optimal.

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan yang berjudul “*Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan di MAS Darul Ulum Banda Aceh.*” Tepat pada waktunya.

Shalawat dan Salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang mana baginda Nabi Muhammad SAW telah berusaha payah merubah pola pikir umat manusia dari alam kebodohan kealam yang penuh ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan saat ini.

Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh skripsi pada program studi Manajemen Pendidikan Islam di Universitas Islam Negeri Ar- Raniry Banda Aceh dengan gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd). Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna yang disebabkan keterbatasan penulis sendiri, dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak, oleh sebab itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih setulus-tulusnya kepada:

1. Prof Dr. Mujiburrahman, M.Ag selaku Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Prof. Safrul Muluk, S.Ag., M.A.,M.Ed.,Ph.D selaku Dekan pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK) UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

3. Dr. Safriadi, S.Pd.I., M.Pd., selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dan sekaligus juga sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah terlibat dalam pembuatan skripsi ini.
4. Mariani, S.Ag., M.A., selaku Kepala Madrasah MAS Darul Ulum Banda Aceh yang telah memberikan izin serta membantu kelancaran penulis dalam mencari referensi.
5. Siti Aminah, S.IP., M.MLS, selaku Kepala Perpustakaan MAS Darul Ulum Banda Aceh, serta Staf Perpustakaan MAS Darul Ulum Banda Aceh, yang sudah memberikan izi kepada peneliti, memberikan keterangan, informasi serta data yang berguna untuk penulisan skripsi ini.
6. Perpustakaan UIN Ar-Raniry dan Perpustakaan Wilayah Aceh yang telah menyediakan referensi bagi peneliti ini.
7. Orang tua, keluarga besar, dosen-dosen serta teman-teman seperjuangan yang sudah memberikan *support system* yang awal menempuh perkuliahan dan sampai pada saat ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan proposal ini masih terdapat begitu banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan penulisan skripsi dimasa yang akan datang. Semoga penulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua *Aamiin ya Rabbal Aalamiin*.

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
F. Kajian Terdahulu yang Relevan.....	10
G. Definisi Operasional.....	17
 BAB II LANDASAN TEORETIS.....	 22
A. Konsep Dasar <i>Total Quality Management</i> (TQM)	22
1. Pengertian <i>Total Quality Management</i> (TQM)	22
2. Prinsip-prinsip <i>Total Quality Management</i> (TQM)	24
3. Tahapan-tahapan Penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	28
B. Kualitas Layanan Perpustakaan	31
1. Pengertian Kualitas Layanan Perpustakaan	31
2. Jenis-jenis Layanan Perpustakaan	34
3. Unsur-unsur Layanan Perpustakaan	38
C. Penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM) dalam Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan	42
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 48
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	48
B. Lokasi Penelitian.....	49
C. Kehadiran Penelitian	49
D. Data dan Sumber Data Penelitian	50
E. Teknik Pengumpulan Data.....	51

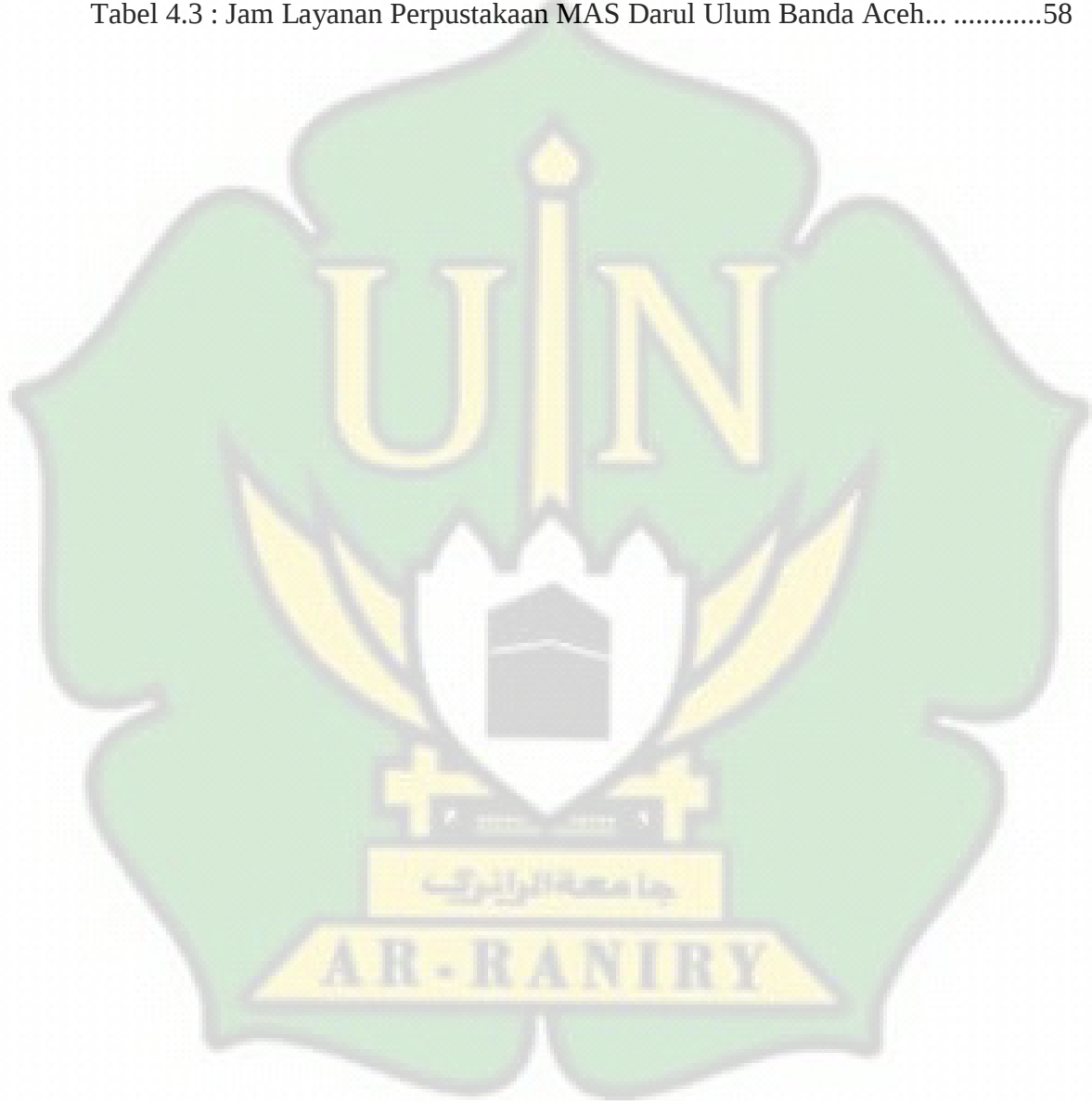
F. Instrumen Penelitian	52
G. Analisis Data	54
H. Uji Keabsahan Data.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	59
1. Profil Perpustakaan Madrasah Aliyah Swasta (MAS) Darul ‘Ulum Banda Aceh	61
2. Visi, Misi Perpustakaan Madrasah Aliyah Swasta (MAS) Darul ‘Ulum Banda Aceh.....	62
3. Jadwal Layanan Perpustakaan MAS Darul ‘Ulum Banda Aceh.....	62
4. Struktur Organisasi Perpustakaan MAS Darul ‘Ulum Banda Aceh	63
B. Hasil Penelitian	63
1. Perencanaan penerapan <i>Total Quality Management</i> dalam Peningkatan Kualitas Layanan perpustakaan di MAS Darul ‘Ulum Banda Aceh	64
2. Implemntasi <i>Total Quality Management</i> dalam Peningkatan Kualitas Layanan perpustakaan di MAS Darul ‘Ulum Banda Aceh	73
3. Evaluasi penerapan <i>Total Quality Management</i> dalam Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan di MAS Darul ‘Ulum Banda Aceh.....	82
C. Pembahasan Hasil Penelitian	88
BAB V KESIMPULAN.....	104
A. Kesimpulan.....	104
B. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA.....	106
LAMPIRAN-LAMPIRAN	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Struktur Organisasi Perpustakaan MAS Darul ‘Ulum Banda Aceh.....	58
Gambar 4.2	MoU Perpustakaan MAS Darul ‘Ulum Banda Aceh dengan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh	63
Gambar 4.3	MoU Perpustakaan MAS Darul ‘Ulum Banda Aceh dengan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh	64
Gambar 4.4	Sertifikat Pelatihan Pustakawan Sekolah SMA/MA	73
Gambar 4.5	Keterlibatan siswa MAS Darul ‘Ulum dalam pemanfaatan perpustakaan	76
Gambar 4.6	Hasil Survei Kunjungan Pengguuna pada Perpustakaan.....	82
Gambar 4.7	Perencanaan Penerapan TQM dalam Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan MAS Darul Ulum Banda Aceh	89
Gambar 4.8	Implementasi Penerapan TQM pada Peningkatan Layanan Perpustakaan MAS Darul Ulum Banda Aceh	93
Gambar 4.9	Evaluasi TQM dalam Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan di MAS Darul Ulum Banda Aceh	99

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 : Koleksi buku MAS Darul Ulum Banda Aceh.	55
Tabel 4.2 : Profil Perpustakaan MAS Darul Ulum Banda Aceh.....	56
Tabel 4.3 : Jam Layanan Perpustakaan MAS Darul Ulum Banda Aceh... ..	58



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
- LAMPIRAN 2 : Surat Izin Penelitian
- LAMPIRAN 3 : Surat Keterangan Sudah Penelitian
- LAMPIRAN 4 : Instrumen Penelitian
- LAMPIRAN 5 : Lembar Observasi Penelitian
- LAMPIRAN 6 : Lembar Dokumentasi Penelitian
- LAMPIRAN 7 : Dokumentasi Hasil Penelitian
- LAMPIRAN 8 : Daftar Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan di sekolah tidak akan berfungsi dengan baik apabila tidak didukung adanya sarana dan prasarana yang memadai. Perpustakaan merupakan salah satu sarana prasarana yang menunjang proses pembelajaran di sekolah. Perpustakaan pada lembaga pendidikan merupakan sumber daya pendidikan yang dapat dimanfaatkan oleh siswa, guru, dan pihak lain yang ada di sekolah. Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan hiburan dengan tujuan meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2014 menjelaskan bahwa Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.¹ Perpustakaan merupakan sebuah institusi atau tempat yang berfungsi sebagai pusat informasi, pengetahuan, dan sumber belajar bagi masyarakat, pelajar, peneliti, dan para pengguna lainnya.² Secara tradisional, perpustakaan dikenal sebagai tempat penyimpanan dan peminjaman buku, namun seiring perkembangan teknologi, fungsinya semakin luas mencakup penyediaan

¹ Lia Yulianadan Zulfa Mardiyana, "Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan," *Jambura Journal of Educational Management*, no. 2 (2021): 53–68, <https://doi.org/10.37411/jjem.v2i1.526>.

² Ahmad Eskha, "Peran Perpustakaan Sebagai Sumber Belajar," *Kajian Ilmudalam formasi Dan Perpustakaan* Vol. 2, No (2018): 12–18.

informasi dalam berbagai format, seperti buku cetak, e-book, jurnal ilmiah, artikel, media digital, dan sumber daya elektronik lainnya.³

Perpustakaan dapat diartikan sebagai institusi yang mengumpulkan, mengelola, dan menyediakan akses terhadap berbagai jenis informasi, baik dalam bentuk fisik maupun digital.⁴ Perpustakaan bukan hanya tempat menyimpan koleksi buku, melainkan juga merupakan lembaga yang menyediakan layanan edukasi, penelitian, dan pengembangan pengetahuan melalui berbagai sumber informasi yang dimilikinya.⁵ Selain itu, perpustakaan juga berperan penting dalam pelestarian budaya dan ilmu pengetahuan dengan menyimpan dan merawat karya-karya ilmiah, literatur, dan dokumen sejarah yang bernilai.⁶

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) yang diterbitkan oleh Perpustakaan Nasional pada tahun 2023, jumlah perpustakaan terakreditasi di Provinsi Aceh menunjukkan variasi yang signifikan antar kabupaten/kota. Secara keseluruhan, Aceh memiliki 185 perpustakaan terakreditasi, terdiri dari 6 perpustakaan khusus terakreditasi A, 124 perpustakaan sekolah terakreditasi B, dan 39 perpustakaan umum terakreditasi B. Kota Banda Aceh mencatat jumlah tertinggi dengan total 39 perpustakaan terakreditasi, sedangkan kabupaten seperti Simeulue dan Aceh Singkil tidak memiliki perpustakaan terakreditasi sama sekali. Data ini mengindikasikan bahwa meskipun terdapat beberapa daerah yang sudah

³ Vlora Arnilah dan Rani Kurnia, "Sistem Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang," *Def Facto: Journal of dalam ternational Multidisciplinary Science* 2, no. 1 (2024): h11–22.

⁴ Anna Nurhayati, "Perkembangan Perpustakaan Dalam Pemenuhan Kebutuhandalam formasi Masyarakat," *UNILIB: Jurnal Perpustakaan*, 2018, 23–34.

⁵ Khoirul Maslahah dan Nushrotul Hasanah Rahmawati, "Nushrotul Hasanah Rahmawati 41 Perpustakaan," *Lembaga Kearsipan Dan Museum... Diplomatika* 2, no. 2 (2019): 41–53.

⁶ Sri Endarti, "Perpustakaan Sebagai Tempat Rekreasidalam formasi," *Abdi Pustaka : Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan* 2, no. 1 (2022): h 23–28, <https://doi.org/10.24821/jap.v2i1.6990>.

memiliki perpustakaan terakreditasi, masih ada wilayah yang perlu perhatian lebih untuk meningkatkan kualitas dan jumlah layanan perpustakaan yang ada.⁷

Perkembangan teknologi informasi dan kebutuhan pengguna perpustakaan yang semakin beragam menuntut perpustakaan untuk memberikan layanan yang lebih cepat dan berkualitas.⁸ Pengguna tidak hanya membutuhkan akses informasi, tetapi juga pelayanan yang ramah, cepat, dan tepat.⁹ Untuk memenuhi kebutuhan ini, perpustakaan perlu menerapkan sistem manajemen yang efektif. Peningkatan kualitas perpustakaan bukan sekadar pilihan, melainkan merupakan kewajiban untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.¹⁰ Salah satu langkah dalam meningkatkan kualitas perpustakaan adalah dengan menerapkan konsep dasar TQM (*Total Quality Management*). TQM memiliki peranan penting dalam meningkatkan mutu dan kualitas, di mana peningkatan ini mencerminkan komitmen kita terhadap "service excellence"¹¹

Total Quality Management dalam dunia pendidikan memiliki tujuan dalam peningkatan kualitas, daya saing bagi output (lulusan) dengan indikator adanya kompetensi baik intelektual maupun keterampilan serta kompetensi social

⁷ “Badan Pusat Statistik, ‘Banyaknya Perpustakaan Terakreditasi Menurut Kabupaten/Kota Di Provinsi Aceh,’” Badan Pusat Statistik Provinsi Aceh, 2023, <https://aceh.bps.go.id/id/statisticstable/3/Um1wWk1FMTNWakJHY20xUldYbzBkRzVLZG1KSIFUMDkJMw==/banyaknya-perpustakaan-terakreditasi-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-aceh--2023.html> Diakses 9 Oktober 2024.

⁸ Evi Aprilia Sari. M Acid ,Era Revolusi.” Hawley’s Condensed Chemica Dictionary 3 (2007):h.744–744, <https://doi.org/10.1002/9780470114735.hawley10080>.

⁹ Isran Elnadi, “Upaya Meningkatkan Layanan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu,” *JIPi (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi)* 3, no. 2 (2018): 203–14, <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/jipi/article/view/3236>.

¹⁰ Muhammad Rizki Sofyan and Abdurrozzaq Hasibuan, “Transformasi Digital Dalam Industri Layanan Keuangan Implikasi Dan Tantangan Bagi Sektor Manufaktur,” *Kohesi: Jurnal Multidisiplin Saintek* 2, no. 4 (2024): 80–89.

¹¹ Manajemen Perpustakaan Penerapan TQM dan CRM,” dalam Manajemen Perpustakaan (Padang: PT Rajagrafindo Persada, 2018), h 122.

siswa/lulusan yang tinggi. Dalam mencapai hal tersebut, implemtasi *Total Quality Management* di dalam lembaga pendidikan perlu dilakukan dengan sebaik-baiknya hal ini dikarenakan penerapan *Total Quality Management* sebagai upaya peningkatan mutu pendidikan tidak dapat dicapai dengan cara instant.¹²

Penerapan *Total Quality Management (TQM)* terbukti berhasil meningkatkan kualitas di berbagai sektor, termasuk sektor layanan publik seperti perpustakaan.¹³ Dengan penerapan TQM, perpustakaan dapat meningkatkan proses layanannya, sehingga kepuasan pengguna dan kinerja perpustakaan juga akan meningkat. TQM memungkinkan perpustakaan mengelola sumber daya yang ada dengan lebih baik dan memperbaiki pelayanan secara terus-menerus.¹⁴

Penerapan *Total Quality Management (TQM)* adalah pendekatan manajemen yang berfokus pada peningkatan kualitas secara menyeluruh dalam organisasi dengan melibatkan semua anggota, dari tingkat manajemen hingga karyawan.¹⁵ *Total Quality Management (TQM)* menekankan pentingnya kepuasan pelanggan, pengembangan proses yang efisien, dan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) untuk mencapai keunggulan kompetitif. Dalam implementasinya, TQM melibatkan penggunaan berbagai alat dan teknik seperti

¹² Mia Sari, "Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Lembaga Pendidikan Berbasis Total Quality Management," *Jurnal Syntax Fusion* 1 (August 27, 2021) h 287–98

¹³ Ulfatur Rahmah, "The Implementasi Total Quality Management (TQM) Di SD Al-Hikmah Surabaya," *Managerial : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3 (July 19, 2018): h 306, <https://doi.org/10.14421/manageria.2018.31-06>

¹⁴ Rima Majidah, "Implementasi Konsep Total Quality Management (TQM) William Edward Deming Dalam Pengembangan Mutu Peserta Didik Program Pembelajaran Intensive Science Class (ISC) MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat," *Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini, Fakultas Tarbiyah, Institut Agama Islam Darussalam (IAID) Ciamis Jawa Barat* Vol 6 No 1 (2021).

¹⁵ Dianita Veronika *et al.*, "Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Perguruan Tinggi Berbasis Total Quality Management Pada Politeknik Maritim AMI Makassar" 3 (2023): 6331–42.

analisis data, pelatihan karyawan, dan pembentukan tim lintas fungsi untuk menyelesaikan masalah dan inovasi. Dengan menerapkan TQM, organisasi dapat meningkatkan kualitas produk dan layanan, mengurangi biaya, dan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya berkontribusi pada keberhasilan jangka panjang.¹⁶

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di MAS Darul Ulum, perpustakaan menghadapi berbagai tantangan dalam memenuhi kebutuhan informasi penggunanya. Pada perpustakaan tersebut memiliki beberapa permasalahan diantaranya yaitu; kurangnya staf yang cukup terlatih dan berkualitas untuk memberikan pelayanan yang baik. Staf yang kurang paham terkait teknologi informasi (IT), dapat mengahangi pengguna dalam mengakses sumber daya yang ada. Selain itu, masalah terhadap jaringan internet yang masih kurang stabil atau terbatas juga menjadi hambatan, karena banyak pengguna yang bergantung pada akses online untuk mendapatkan berbagai informasi. Tidak hanya itu koleksi perpustakaan seperti, buku, jurnal, dan bacaan terbaru perlu selalu diperbaharui agar sesuai dengan kebutuhan pengunjung, terutama siswa yang memerlukan referensi yang relevan dan terkini untuk mendukung pembelajaran mereka.

Kondisi sebelum penerapan TQM menunjukkan adanya ketidakteraturan dalam pelayanan, kurangnya kesadaran staf terhadap pentingnya kualitas layanan, dan belum adanya standar mutu yang diterapkan secara konsisten. Namun, setelah

¹⁶ Hariany Idris, Mahfud Nurnajamuddin, and N Nurpadila, "SEIKO: Journal of Management & Business Transformasi Manajemen Produksi Melalui Inovasi Dan Total Quality Management (TQM): Memperkuat Kualitas Dan Efisiensi Operasional : A Narative Review" 6, no. 2 (2023): 457–73.

penerapan TQM, mulai terlihat adanya perbaikan dalam proses layanan, peningkatan kapasitas staf, serta penguatan sistem pengelolaan informasi yang lebih tertata. Perubahan ini menandakan bahwa pendekatan manajemen berbasis mutu dapat memberikan dampak nyata terhadap kualitas layanan perpustakaan.

Dalam konteks ini, keberadaan pustakawan sebagai subjek yang sadar akan peran dan tanggung jawabnya mencerminkan konsep Dasein, yaitu keberadaan manusia yang memiliki kesadaran dan tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya. Sementara itu, keharusan untuk memberikan layanan yang berkualitas sesuai dengan harapan pengguna mencerminkan konsep Sollen, yakni apa yang seharusnya dilakukan berdasarkan nilai dan norma profesional. Dengan memahami dua aspek ini, maka pengembangan layanan perpustakaan tidak hanya sekadar teknis, tetapi juga mencakup dimensi eksistensial dan etis dari pelaku layanan.

Namun demikian, masih terdapat kesenjangan antara kondisi ideal penerapan TQM dengan kenyataan di lapangan, di mana beberapa aspek implementasi belum sepenuhnya berjalan optimal. Hal ini menjadi dasar penting bagi penelitian ini untuk mengeksplorasi lebih dalam bagaimana penerapan TQM dapat dioptimalkan guna meningkatkan kualitas layanan perpustakaan secara menyeluruh.

Penerapan TQM akan memberikan dampak positif bagi semua elemen di tempat kerja, dan dengan adanya manajemen mutu yang terintegrasi, pekerjaan kita akan lebih terarah. Selain itu, pelaku juga akan merasakan kenyamanan berkat keteraturan manajemen mutu. TQM bukanlah sekadar program atau sistem,

melainkan sebuah budaya yang harus dibangun, dipelihara, dan ditingkatkan oleh seluruh anggota organisasi atau instansi, dengan orientasi pada mutu sebagai gaya hidup.¹⁷

Ada beberapa elemen penting dalam penerapan TQM, seperti kepemimpinan dan komitmen, keterlibatan semua karyawan, perencanaan yang matang, strategi pelaksanaan, pengukuran dan evaluasi, pengendalian dan perbaikan, serta pencapaian dan pemeliharaan standar kesempurnaan. Filosofi TQM dapat diterapkan di berbagai bidang, asalkan didukung oleh semua pihak dalam organisasi. Kunci dari penerapan ini terletak pada kepemimpinan, perubahan budaya, pemberdayaan karyawan, dan keterlibatan karyawan dalam kerja tim yang dikenal sebagai Gugus Kendali Mutu (QCC).¹⁸

Berdasarkan latar belakang, peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai “Penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan di MAS Darul Ulum Banda Aceh”. Penelitian ini dilakukan untuk mengeksplorasi penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan di MAS Darul Ulum Banda Aceh, mengingat peran perpustakaan sebagai pusat informasi dan sumber belajar bagi masyarakat dan pelajar.

¹⁷ Ricky Tiho, Jan Arrazi B. H, dan Meriyn M. Karuntu, “Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) Untuk Meningkatkan Kinerja Manajerial Pada PT. Dayana Cipta Manado,” Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi 10, no. 1 (2022): h 1147–56. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i1.39376>

¹⁸ Wardad dalam dadihayatidan V Lilik Hariyanto, “Tinjauan Literatur Tentang Penerapan Prinsip Total Quality Management Dalam Pendidikan Vokasi : Tantangan Dan Peluang” 7, no. 1 (2023): h. 1–20. <https://doi.org/10.33363/satya-sastraharing.v7i1.1029>

B. Identifikasi Masalah

Penerapan *Total Quality Management (TQM)* di perpustakaan MAS Darul Ulum Banda Aceh terhambat oleh kurangnya pemahaman staf yang belum memiliki pemahaman yang memadai tentang penggunaan teknologi pada perpustakaan. Kemudian, jaringan internet yang masih kurang stabil. Selain itu terdapat koleksi informasi yang kurang *up to date*. Dalam mewujudkan kualitas layanan perpustakaan, diperlukan keterlibatan seluruh elemen dan fasilitas yang cukup dan memadai, serta perbaikan berkelanjutan. Dalam pengelolaan perpustakaan harus adanya perencanaan, implementasi, serta evaluasi.

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini diantaranya ;

1. Bagaimana perencanaan penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan di MAS Darul Ulum Banda Aceh ?
2. Bagaimana implementasi *Total Quality Management (TQM)* dalam peningkatan layanan perpustakaan di MAS Darul Ulum Banda Aceh ?
3. Bagaimana evaluasi penerapan *Total Quality Management (TQM)* di Perpustakaan MAS Darul Ulum Banda Aceh ?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian pada penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui perencanaan penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan di MAS Darul Ulum Banda Aceh.
2. Untuk menganalisis implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan di MAS Darul Ulum Banda Aceh.
3. Untuk mengevaluasi efektivitas penerapan *Total Quality Management* (TQM) di perpustakaan MAS Darul Ulum Banda Aceh.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini diantaranya adalah :

1. Teoretis.

Penelitian ini bermanfaat untuk pengembangan manajemen pendidikan, terutama tentang bagaimana penerapan *Total Quality Management* (TQM) dapat meningkatkan layanan perpustakaan di lembaga pendidikan. Penelitian ini juga memberikan gambaran tentang bagaimana proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi TQM dilakukan dalam pengelolaan perpustakaan.

2. Praktis

Secara praktis bermanfaat sebagai berikut :

- a. Bagi MAS Darul' Ulum Banda Aceh Peneliti bagi sekolah/madrasah dapat meningkatkan reputasi sekolah yang dimana layanan perpustakaan yang berkualitas dapat mencerminkan komitmensekolah dalam memberikan fasilitas pendidikan terbaik.

- b. Bagi Perpustakaan Penelitian ini bagi perpustakaan dapat meningkatkan kepuasan siswa, guru, dan staf sekolah terhadap layanan perpustakaan dengan menerapkan pada penerapan *Total Quality Management (TQM)*.
- c. Bagi Siswa Penelitian ini bagi siswa dapat memudahkan akses ke informasi dan sumber belajar, sehingga siswa dapat dengan mudah menemukan buku, referensi dan materi belajar yang dibutuhkan, baik secara fisik maupun digital.
- d. Bagi Peneliti Penelitian ini akan memperoleh wawasan dan pengalaman praktis terkait Penerapan *Total Quality Management (TQM)* di lingkungan perpustakaan, khusus di institusi pendidikan. Penulis menyarankan kepada peneliti, dapat meneliti selanjutnya terkait perbandingan penerapan *Total Quality Management (TQM)* pada perpustakaan umum dengan perpustakaan pada lembaga pendidikan.

F. Kajian Terdahulu yang Relevan

Penelitian oleh Savira Suaida (2023) berjudul “Analisis Manajemen Pengendalian Kualitas Layanan Sirkulasi dengan Perspektif *Total Quality Management (TQM)* di Perpustakaan Umum Kota Solok”. membahas penerapan prinsip-prinsip TQM dalam layanan sirkulasi perpustakaan. Dengan metode kualitatif, penelitian ini mengungkap bahwa upaya seperti menambah koleksi dan meningkatkan kunjungan memang dilakukan, namun masih terkendala oleh keterbatasan ruang dan anggaran. Fokus utamanya hanya pada pengendalian kualitas layanan sirkulasi.

Sementara itu, penelitian iniyang berjudul *Penerapan Total Quality Management dalam Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan di MAS Darul Ulum* akan meneliti penerapan TQM secara menyeluruh, tidak hanya pada layanan sirkulasi. Penelitian ini akan melihat aspek yang lebih luas, seperti pengembangan tenaga keperustakaan, efisiensi penggunaan sumber daya, dan komunikasi antara staf dan pengguna perpustakaan. Celah yang ditemukan dari penelitian sebelumnya adalah belum adanya kajian mendalam tentang penerapan TQM di perpustakaan pendidikan secara menyeluruh. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru, yaitu memperluas pemahaman tentang bagaimana TQM dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas berbagai layanan perpustakaan di lingkungan lembaga pendidikan.¹⁹

Penelitian yang dilakukan oleh Herman, Amrina, dan Bora (2020) berfokus pada penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Ibnu Sina. Hasil penelitian ini mengidentifikasi beberapa keluhan mahasiswa terkait layanan perpustakaan, seperti jam layanan yang terbatas, koleksi buku yang kurang lengkap, dan biaya keterlambatan yang terlalu tinggi. Temuan ini menunjukkan adanya ketidakpuasan mahasiswa, terutama pada aspek *tangible* dan *reliability* dari layanan yang diberikan. Melalui pendekatan QFD, peneliti menggunakan matriks *house of quality* (HoQ) untuk menentukan area-area yang perlu diperbaiki, seperti pelatihan staf dan peningkatan fasilitas.

¹⁹ Savira Suaida, "Analisis Manajemen Pengendalian Kualitas Layanan Sirkulasi Dengan Perspektif Total Quality Management (TQM) Di Perpustakaan Umum Kota Solok," *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam* 2, no. 1 (2023): 31–40.

Sebagai perbandingan, penelitian iniyang akan datang di MAS Darul Ulum akan lebih fokus pada penerapan *Total Quality Management* (TQM) secara menyeluruh untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Penelitian ini akan menyelidiki pemahaman staf mengenai TQM, hambatan-hambatan dalam penerapannya, serta menyarankan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan secara holistik. Perbedaan utama antara kedua penelitian ini terletak pada pendekatannya, sementara penelitian sebelumnya menggunakan QFD untuk mengembangkan perbaikan berdasarkan umpan balik pengguna, penelitian ini akan menekankan pada pembentukan TQM sebagai budaya organisasi yang berkelanjutan. Diharapkan, hasil penelitian di MAS Darul Ulum dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang bagaimana layanan perpustakaan dapat beradaptasi dengan kebutuhan pengguna yang terus berubah.²⁰

Penelitian yang dilakukan oleh Pulungan, Sumanti, dan Jamil (2023) mengenai penerapan *Total Quality Management* (TQM) di Perpustakaan Universitas Medan Area (UMA) berfokus pada aspek perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, penelitian ini menemukan bahwa petugas perpustakaan memiliki pengetahuan yang cukup dan aktif mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kualitas layanan, yang memungkinkan mereka menangani masalah pengguna dengan lebih efektif.

Sebagai perbandingan, penelitian iniyang akan datang di MAS Darul Ulum juga akan membahas penerapan TQM, namun dengan fokus khusus pada

²⁰ Herman Herman, Elita Amrina, and M Ansyar Bora, "Penerapan Quality Function Deployment Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi," *Sigma Teknika* 5, no. 1 (2022): 1–11.

pemahaman staf terhadap prinsip-prinsip TQM dan solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Perbedaan utama antara kedua penelitian ini terletak pada metodologinya: penelitian di UMA lebih memprioritaskan penerapan praktis TQM oleh staf yang sudah berpengalaman, sedangkan penelitian di MAS Darul Ulum akan lebih menekankan pada pemahaman dasar staf serta hambatan yang mungkin dihadapi dalam implementasi TQM. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai pengembangan kompetensi staf dan peningkatan kualitas layanan yang berkelanjutan.²¹

Penelitian yang dilakukan oleh Ismail Anshari dan Mizan Akbar (2021) dalam Jurnal Intelektualita Prodi MPI FTK UIN Ar-Raniry, Vol. 10 No. 1, mengkaji tentang Pengelolaan Total Quality Management (TQM) di Pesantren Darul 'Ulum Banda Aceh. Penelitian ini menjelaskan bahwa kepala pesantren menerapkan dua pola kepemimpinan, yaitu demokratis dan kharismatik, dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan. Gaya kepemimpinan demokratis tampak dari proses musyawarah bersama dalam perencanaan dan pelaksanaan program, sementara gaya kharismatik terlihat dari kepercayaan dan pengaruh kuat pimpinan terhadap guru dan santri.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan TQM dilakukan melalui pengawasan langsung terhadap proses pembelajaran, pembentukan tim khusus dalam perekrutan santri baru, dan upaya peningkatan profesionalisme tenaga pendidik melalui pelatihan. Kendala yang dihadapi antara lain adalah keterbatasan

²¹ Perpustakaan Universitas and Medan Area, "PELAKSANAAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT" 1, no. 1 (2023): 75–85.

sarana prasarana, lokasi pesantren yang kurang strategis, dan belum meratanya kualitas guru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologis dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Penelitian tersebut memiliki relevansi dengan penelitian saya karena sama-sama mengkaji penerapan Total Quality Management dalam lembaga pendidikan Islam, khususnya di bawah naungan Darul 'Ulum Banda Aceh. Akan tetapi, terdapat perbedaan dalam fokus dan objek penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Ismail Anshari dan Mizan Akbar lebih menekankan pada manajemen mutu dalam keseluruhan sistem pendidikan di lingkungan pesantren. Sementara itu, fokus penelitian saya adalah pada peningkatan kualitas layanan perpustakaan di MAS Darul 'Ulum Banda Aceh, terutama setelah diterapkannya sistem perpustakaan hybrid.

Penelitian ini juga menemukan bahwa salah satu tantangan utama dalam penerapan TQM di perpustakaan adalah kurangnya pemahaman staf terhadap sistem baru, serta kebutuhan akan pelatihan yang berkelanjutan. Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan TQM tidak hanya bergantung pada perencanaan, tetapi juga pada pelibatan aktif seluruh komponen lembaga dan pemenuhan sarana pendukung yang memadai.

Dengan membandingkan kedua penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa prinsip-prinsip TQM bersifat fleksibel dan dapat diterapkan pada berbagai unit layanan pendidikan. Baik dalam skala besar seperti manajemen pesantren, maupun dalam unit layanan khusus seperti perpustakaan, penerapan TQM tetap

menuntut komitmen pimpinan, partisipasi semua pihak, serta semangat untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan.²²

Penelitian yang dilakukan oleh Kurnia Putri (2023) dengan judul “Strategi Penerapan *Total Quality Management* (TQM) di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Labuhan Batu Selatan” menyelidiki proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dalam penerapan TQM di perpustakaan umum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa TQM telah diterapkan dengan baik, namun terdapat kebutuhan untuk peningkatan kualitas layanan agar mencapai kinerja yang optimal, khususnya dalam hal keterlibatan staf dan pengguna. Meskipun semua fase implementasi telah dijalankan, penelitian ini menyarankan agar ada perbaikan berkelanjutan, terutama untuk melibatkan lebih banyak pihak dalam proses perbaikan kualitas.

Perbedaan utama antara penelitian ini dan penelitian ini terletak pada konteks dan pendekatan yang digunakan. Penelitian Kurnia Putri lebih menekankan pada penerapan TQM di perpustakaan umum, sementara penelitian ini yang berjudul “Penerapan *Total Quality Management* dalam Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan di MAS Darul Ulum” akan fokus pada penerapan TQM dalam konteks pendidikan (di lingkungan sekolah atau madrasah). Penelitian ini juga akan lebih mendalami pemahaman staf terkait TQM, serta hambatan yang mereka hadapi dalam penerapan TQM di perpustakaan lembaga pendidikan. Selain itu, penelitian ini akan meneliti aspek yang lebih luas, bukan hanya sirkulasi dan pengelolaan koleksi, tetapi juga bagaimana komunikasi antara

²² Ismail Anshari and Mizan Akbar, “Pengelolaan Total Quality Manajemen (TQM) Di Pesantren Darul’Ulum Banda Aceh,” *Jurnal Intelektualita Prodi MPI FTK UIN Ar-Raniry* 10, no. 1 (2021): 17–38.

staf dan pengguna serta pengembangan kompetensi staf dapat berperan dalam meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh. Penelitian ini diharapkan dapat mengisi celah yang ada, mengingat belum ada kajian mendalam yang mengkaji penerapan TQM dalam lingkungan perpustakaan pendidikan secara menyeluruh.

Kesimpulannya, meskipun penelitian sebelumnya telah memberikan kontribusi penting dalam penerapan TQM di perpustakaan umum, penelitian ini akan memberikan wawasan baru dengan fokus pada perpustakaan pendidikan dan pengembangan staf serta budaya kualitas yang lebih mendalam, yang dapat beradaptasi dengan perubahan dan kebutuhan pengguna di lembaga pendidikan.²³

Penelitian yang dilakukan oleh Julita Lindrianty, Fitri Nur Mahmudah, dan Datuk Muhammad Nasrudiin (2022), berjudul *“TQM sebagai Cara untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik di STIT Muhammadiyah Tanjung Redeb”*, meneliti penerapan *Total Quality Management* (TQM) untuk meningkatkan layanan akademik di STIT Muhammadiyah. Penelitian ini menekankan pentingnya kepuasan pemangku kepentingan (mahasiswa dan dosen), dengan strategi yang melibatkan perencanaan strategis, evaluasi pengajaran, dan pengembangan visi, misi, serta kebijakan untuk mengelola kualitas layanan akademik. Inisiatif yang dilakukan termasuk pembentukan tim, pengumpulan data, dan pengembangan Rencana Strategis.

Sebaliknya, penelitian ini di MAS Darul Ulum Banda Aceh juga akan menerapkan TQM, tetapi fokus utamanya adalah pada peningkatan kualitas layanan perpustakaan. Penelitian ini akan mengukur kepuasan pengguna, menilai

²³ Kurnia Putri, Retno Sayekti, dan Muslih Faturrahman, “Menelaah Penerapan Total Quality Management Pada Lembaga Perpustakaan,” *ARZUSIN Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Dasae* 3, no. 4 (June 16, 2023): 481–93, <https://doi.org/10.58578/arzusin.v3i4.1265>.

kualitas layanan perpustakaan saat ini, dan menerapkan prinsip-prinsip TQM, seperti orientasi pelanggan dan perbaikan berkelanjutan. Selain itu, penelitian ini akan menyelidiki kemajuan teknologi serta kebutuhan pelatihan staf untuk meningkatkan layanan. Tujuan utama dari penelitian ini adalah memberikan rekomendasi praktis untuk peningkatan kualitas layanan perpustakaan, yang dapat berkontribusi signifikan terhadap pengembangan layanan perpustakaan di lingkungan pendidikan.

Perbedaan utama antara kedua penelitian ini terletak pada lingkungan yang diteliti: penelitian Lindrianty dkk. berfokus pada layanan akademik di perguruan tinggi, sedangkan penelitian ini lebih menekankan pada layanan perpustakaan pendidikan di tingkat madrasah. Selain itu, pengembangan staf, penggunaan teknologi, dan peningkatan kualitas layanan di perpustakaan menjadi fokus utama dalam penelitian saya, yang tidak banyak ditemukan pada penelitian sebelumnya.²⁴

G. Definisi Operasional

Untuk menghindari penafsiran kesalahan pembaca dalam proposal skripsi ini, maka penulis menjelaskan beberapa istilah yang terdapat pada judul ini. Dengan penjelasan ini diharapkan adanya kesamaan makna dan pemahaman antara penulis dan pembaca. Adapun istilah yang akan dijelaskan diantaranya;

1. Total Quality Management (TQM)

²⁴ Julita Lindrianty, Fitri Nur Mahmudah, and Datuk Muhammad Nasaruddin, "TQM Sebagai Cara Peningkatan Mutu Layanan Akademik Di STIT Muhammadiyah Tanjung Redeb," *Jurnal Pendidikan Tambusai* 6, no. 2 (2022): 16252–60.

Total Quality Management (TQM) berasal dari kata “total” yang berarti keseluruhan atau terpadu, *quality* yang berarti mutu, dan *management* yang telah disamakan dalam Bahasa Indonesia yang artinya dengan pengelolaan. *Total Quality Management (TQM)*, merupakan pendekatan untuk meningkatkan efektivitas dan daya lentur sebuah organisasi secara keseluruhan dengan berpusat disekitar mutu. TQM pada prinsipnya adalah cara mengorganisasikan dan mengarahkan seluruh organisasi, setiap bagian, aktivitas, dan individu pada setiap tingkat untuk mencapai kualitas.²⁵ Sehingga *Total Quality Management (TQM)* adalah cara mengelola organisasi dengan memastikan setiap proses berjalan sebaik mungkin untuk menghasilkan produk atau layanan berkualitas tinggi. *Total Quality Management TQM* melibatkan semua orang di perusahaan, dari atasan hingga karyawan, untuk terus melakukan perbaikan dan memastikan kepuasan pelanggan. *Total Quality Management TQM* pada dasarnya berarti tidak hanya berkonsentrasi pada hasil akhir, tetapi juga memperbaiki prosedur di setiap tahap proses pekerjaan agar lebih efisien dan efektif, sambil membangun budaya kerja sama dan tanggung jawab bersama.

2. Kualitas

Menurut Goetsch and Davis memberikan definisi tentang kualitas adalah sebagai berikut “*quality is dynamic state associate with product, service, people, process, and environments that metts or exceeds expectations*”. Kualitas merupakan pernyataan yang dinamis yang terkait dengan produk, pelayanan, orang, proses dan lingkungan yang dapat memenuhi atau melebihi yang

²⁵ Elva Rahmah, dkk., Manajemen Perpustakaan Penerapan TQM Dan CRM (PT. RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers, 2023).

diharapkan. Sedangkan menurut Ishikawa mendefinisikan kualitas sebagai berikut. (a) *Quality and customer satisfaction are the same things and*, (b) *Quality is a broad concept that goes beyond just product quality to also include the quality of people, processes, and every other aspect of the organization*. Artinya kualitas memiliki dua dimensi yaitu: (a) kualitas dan kepuasan pelanggan merupakan hal yang sama, karena bila pelanggan mendapatkan kualitas barang atau jasa, maka akan memperoleh kepuasan, (b) kualitas merupakan konsep yang luas yang bukan hanya kualitas produk, tetapi juga kualitas orang, proses kerja, dan setiap aspek dari organisasi.²⁶

Kualitas merupakan sebuah ukuran seberapa baik sesuatu yang dapat memenuhi standar, harapan, ataupun kebutuhan. Kualitas tidak hanya berlaku untuk barang, tetapi juga untuk layanan, seperti layanan perpustakaan yang ramah dan cepat atau hasil kerja yang sesuai ekspektasi. Sesuatu dianggap berkualitas jika mampu memberikan kepuasan pelanggan, berfungsi dengan baik, dan tahan lama.

3. Layanan

Kotler mendefinisikan bahwa layanan adalah setiap kegiatan atau kinerja yang ditawarkan satu pihak ke pihak yang lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Sedangkan menurut Davidow dan Uttah, layanan adalah upaya untuk mempertimbangkan kepuasan pelanggan.

²⁶ Kristianus Tute, Lely Suryani, dan Ariswan Aje, "Pengaruh Iklim Kerja Dan Kualitas Mengajar Guru Terhadap Prestasi Belajar Siswa," *Jurnal Basicedu* 4 (2020): 1326–35, <https://doi.org/10.31004/basicedu.v4i4.554>.

Layanan yang baik adalah yang mampu memuaskan dan bahkan melebihi apa yang diharapkan pelangganya.²⁷

Layanan adalah segala bentuk bantuan atau kemudahan yang diberikan kepada orang lain untuk memenuhi kebutuhan atau keinginannya. Ini dapat berupa barang, tindakan, atau informasi yang diberikan dengan tujuan memudahkan, membantu, atau membuat orang merasa puas.

4. Perpustakaan

Perpustakaan menurut *"The Oxford English Dictionary"*, kata *"library"* atau *"library"* digunakan dalam bahasa Inggris pada tahun 1374 dan berarti "tempat buku disusun untuk dibaca, dipelajari atau digunakan sebagai bahan referensi". Pentingnya perpustakaan ini berkembang pada abad ke-19 sebagai "bangunan, ruangan atau ruangan yang berisi koleksi buku dalam keadaan baik untuk digunakan oleh suatu komunitas atau sekelompok orang tertentu."²⁸

Perpustakaan adalah tempat di mana berbagai jenis informasi dan pengetahuan disimpan dalam bentuk buku, majalah, jurnal, atau media digital yang dapat diakses oleh semua orang. Perpustakaan bukan sekadar rak buku, tetapi juga tempat di mana orang bisa belajar, mencari ide, menemukan jawaban, atau hanya menikmati membaca.

Perpustakaan juga berfungsi sebagai tempat untuk berbagi pengetahuan dan komunitas di mana orang bisa berpartisipasi dalam kegiatan literasi, mendapatkan bantuan dalam pencarian informasi, atau saling bertukar

²⁷ Iwan Sopwandin, *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi* (Bogor: Guepedia, 2021), hlm. 43.

²⁸ Jung Sen, *et al.*, "Pemberian Bantuan Fasilitas Perpustakaan Dan Pelatihan Administrasi Perpustakaan Di PKBM-Emphaty Medan," *ULINA ;Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 1, no. 1 (2023): h.19–22, <https://doi.org/https://doi.org/10.58918/ulina.v1i1.190>.

pengetahuan. Perpustakaan pada dasarnya adalah tempat yang menghubungkan orang dengan informasi dan cerita dari masa lalu hingga sekarang.

5. Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan adalah segala bentuk bantuan atau kemudahan yang ditawarkan oleh perpustakaan untuk membantu orang menemukan, menemukan, dan menggunakan bahan bacaan. Layanan ini dapat mencakup peminjaman buku, bantuan dalam mencari informasi, akses ke koleksi digital, dan ruang untuk belajar atau berbicara. Tujuannya adalah memastikan setiap orang dapat dengan mudah dan nyaman mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

