



## Analisis Manajemen Pengendalian Kualitas Layanan Sirkulasi dengan Perspektif *Total Quality Management* (TQM) di Perpustakaan Umum Kota Solok

Savira Suaida<sup>1</sup>, Rika Jufriazia Manita<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, UIN Mahmud Yunus Batusangkar

<sup>2</sup>Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, UIN Mahmud Yunus Batusangkar

<sup>1</sup>savirasuaida@gmail.com, <sup>2</sup>rikajufriaziamanita@iainbatusangkar.ac.id

### **Abstract**

*The main problem in this study is the analysis of circulation service quality control management at the Solok City Public Library as seen from the principles of Total Quality Management. This study aims to describe the analysis of circulation service quality control management with the perspective of Total Quality Management at the Solok City Public Library, as well as describe the supporting and inhibiting factors for circulation service quality control at the Solok City Public Library. The research method used in this research is qualitative research with a descriptive approach. Data collection techniques used are interviews, observation and documentation. The data analysis technique used is data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Checking the validity of the data in this study used triangulation techniques, sources and time. The results showed that the analysis of circulation service quality control management with the perspective of Total Quality Management at the Solok City Public Library had been carried out well, as evidenced by an increase in the number of collections, visits and members every year, routine activities such as the procurement of books every year and rolling book services, there are adequate facilities, there is a box of criticism and suggestions and improvements as soon as possible. However, there are still several obstacles that impede the quality control of circulation services, namely the building which is still not spacious and is still in an office environment, library numbers that are difficult to contact, cannot rely only on an automated system so that it still needs manual, and limited procurement because of a small budget. Suggestions for the manager of the Solok City Public Library are that managers are expected to immediately improve and upgrade service elements that still have deficiencies so that the quality of service and the good image that has been realized can be maintained and improved. bahasa Indonesia.*

**Keywords:** Analysis, Service Quality Control, Circulation Service, Total Quality Management, Public Library

### **Abstrak**

Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah analisis manajemen pengendalian kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Kota Solok yang dilihat dari prinsip-prinsip *Total Quality Management*. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan analisis manajemen pengendalian kualitas layanan sirkulasi dengan perspektif *Total Quality Management* di Perpustakaan Umum Kota Solok, serta mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat pengendalian kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Kota Solok. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi teknik, sumber dan waktu. Hasil penelitian menunjukkan analisis manajemen pengendalian kualitas layanan sirkulasi dengan perspektif *Total Quality Management* di Perpustakaan Umum Kota Solok telah dilakukan dengan baik, yang dibuktikan dengan adanya peningkatan jumlah koleksi, kunjungan dan anggota setiap tahun, adanya kegiatan rutin seperti pengadaan buku setiap tahun dan layanan buku bergulir, adanya fasilitas yang memadai, adanya kotak kritik dan saran serta perbaikan sesegera mungkin. Akan tetapi, masih terdapat beberapa kendala yang menghambat pengendalian kualitas layanan sirkulasi, yaitu gedung yang masih kurang luas dan masih berada di lingkungan perkantoran, nomor pustaka yang sulit dihubungi, tidak dapat hanya bergantung pada sistem otomasi sehingga tetap perlu yang manual, dan pengadaan yang terbatas karena anggaran yang sedikit. Saran untuk pengelola Perpustakaan Umum Kota Solok adalah pengelola diharapkan segera memperbaiki dan meningkatkan unsur-unsur layanan yang masih memiliki kekurangan agar kualitas layanan dan citra baik yang telah diwujudkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

**Kata kunci:** Analisis, Pengendalian Kualitas Layanan, Layanan Sirkulasi, *Total Quality Management*, Perpustakaan Umum

## 1. Pendahuluan

Berbeda dengan lembaga bisnis yang lebih mengutamakan keuntungan walau juga memberikan layanan yang umum, perpustakaan sebagai lembaga non-profit lebih mengutamakan kepuasan pemustaka. Di perpustakaan, pemustaka hadir untuk memanfaatkan berbagai koleksi dan fasilitas yang telah disediakan sehingga keperluan mereka terhadap informasi dapat terpenuhinya [1].

Layanan sirkulasi adalah denyut nadi seluruh aktivitas perpustakaan karena layanan peminjaman dan pengembalian koleksi adalah layanan yang secara langsung dapat dirasakan oleh pemustaka. Keberhasilan suatu perpustakaan salah satunya diukur sampai seberapa jauh layanan sirkulasi dapat memenuhi kebutuhan pemustaka. Untuk mempermudah tugas di bagian sirkulasi, perlu dibuatkan buku atau lembaran petunjuk yang memuat peraturan atau ketentuan dalam peminjaman dan pengembalian [2].

Untuk memperoleh citra positif, maka perpustakaan juga perlu menetapkan tujuan serta visi dan misi yang berorientasi pada pemustaka atau masyarakat yang menjadi sasaran perpustakaan sehingga kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan juga dapat tercapai. Secara tidak langsung, kepuasan pemustaka dapat diukur dari frekuensi kunjungan mereka untuk memanfaatkan berbagai layanan di perpustakaan. Namun pada hakikatnya, kepuasan maupun ketidakpuasan pemustaka terhadap kualitas layanan adalah perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dirasakan pemustaka [3].

Peningkatan kuantitas akibat adanya kualitas layanan dan citra perpustakaan yang baik tadi perlu dipertahankan dan ditingkatkan dengan terus memperhatikan kualitas pada beberapa komponen seperti layanan, fasilitas dan koleksi perpustakaan yang terus berorientasi pada (kebutuhan) pemustaka. Hal itu perlu dilakukan karena kualitas yang baiklah yang dapat menghasilkan kepuasan. Kualitas layanan ditingkatkan sebagai sebuah kewajiban untuk dapat terus memberikan layanan yang lebih baik, bukan sekedar sebuah pilihan [4].

Adanya pengalaman baik yang dialami pemustaka, maka kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan yang diterimanya juga menghasilkan citra positif pada perpustakaan. Sebaliknya, ketidakpuasan pemustaka akan menghasilkan citra negatif pada perpustakaan sehingga perlu diidentifikasi kendala serta solusinya untuk dapat segera dilakukan perbaikan.

Dalam pandangan Islam, segala sesuatu harus dilakukan dengan benar dan tertib. Begitu pula pada manajemen. Hal tersebut termasuk prinsip utama dalam ajaran Islam karena arah yang jelas, landasan yang mantap, dan cara memperoleh tujuan yang transparan dengan adanya manajemen atau proses yang teratur

tadi, maka hal tersebut termasuk pula kepada amal perbuatan yang dicintai oleh Allah SWT.

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقْتَلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفَّا  
كَانُوكُنْ بُنِينْ مَرْصُوْضْ ۝

Terjemahannya:

“Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.” (QS. Ash-Shaff : 4)

Kaitan ayat tersebut dengan permasalahan dalam penelitian ini ialah bahwa untuk mempertahankan dan memperbaiki kualitas layanan dan citra perpustakaan yang menimbulkan kepuasan maupun ketidakpuasan, maka diperlukan proses yang teratur dengan landasan yang mantap. Perpustakaan perlu melakukan manajemen pengendalian kualitas layanan terutama pada layanan sirkulasi dengan cara yang sesuai dengan prinsip-prinsip layanan. Jika membandingkan prinsip-prinsip *Total Quality Management* dengan prinsip-prinsip layanan, tampaknya kedua hal tersebut sejalan dalam melaksanakan tugas dan fungsi perpustakaan.

Perpustakaan dapat terus aktif melalui siklus yang meliputi pemberian layanan yang berkualitas baik dan menghasilkan kepuasan serta citra positif, yang kemudian mewujudkan loyalitas dan kepercayaan pemustaka terhadap perpustakaan tersebut, lalu diawasi melalui manajemen pengendalian, yang akhirnya menghasilkan kualitas yang tetap terjaga bahkan menjadi lebih baik siklus selanjutnya, yakni setelah dilakukan perbaikan.

Oleh karena itu, dengan tetap mementingkan manajemen pengendalian kualitas layanan sirkulasi, maka kualitas layanan dan citra positif yang telah diperoleh dapat dipertahankan dan ditingkatkan pada siklus selanjutnya. Kualitas dan citra baik yang telah diperoleh merupakan hasil dari proses yang panjang sehingga hendaknya dijaga dan ditingkatkan dengan melibatkan komponen lainnya, yaitu anggaran, gedung atau ruangan perpustakaan, sumber daya manusia, koleksi perpustakaan, organisasi, pemustaka dan promosi [5].

Salah satu perpustakaan yang ada di Kota Solok, Provinsi Sumatera Barat adalah Perpustakaan Umum Kota Solok. Sebagai salah satu perpustakaan umum, Perpustakaan Umum Kota Solok mempunyai peran yang sangat penting yaitu sebagai pusat informasi serta rekreasi atau kultural bagi masyarakat Kota Solok.

Peneliti telah melakukan wawancara dengan salah satu pemustaka di Perpustakaan Umum Kota Solok mengenai kepuasan dan ketidakpuasannya terhadap perpustakaan tersebut.

*“Menurut saya, Perpustakaan Kota Solok belum cukup memadai untuk seukuran perpustakaan pusat kota. Pasalnya, saya di sana pernah mencari beberapa buku untuk dibaca tapi di perpustakaan tersebut belum tersedia. Ruangan perpustakannya juga belum luas untuk seukuran perpustakaan pusat kota. Tapi ruangan yang disediakan lumayan nyaman untuk membaca dan membuat tugas.” (Syofiya Azkhia Delsa, 25 Mei 2022).*

Pemustaka memiliki pandangan dan preferensinya sendiri tentang perpustakaan umum yang baik menurut mereka masing-masing. Mengenai hal ini, dapat dikatakan Perpustakaan Umum Kota Solok pada beberapa aspek belum memiliki kualitas layanan yang baik akibat adanya ketidakpuasan terhadap beberapa aspek tersebut. Oleh karena itu, kualitas pada sebagian aspek yang telah sesuai dengan standar maupun harapan pemustaka haruslah dipertahankan, sedangkan kualitas pada sebagian aspek lainnya yang belum sesuai atau masih terdapat kekurangan harus ditetapkan solusi untuk dapat segera diperbaiki dan ditingkatkan agar kepuasan pemustaka dan citra yang baik pada perpustakaan dapat terus diwujudkan.

Perpustakaan perlu melibatkan seluruh komponen yang meliputi organisasi, sumber daya manusia, anggaran, gedung atau ruang serta perlengkapan dan layanan perpustakaan dalam menyelenggarakan fungsinya. Selain itu, perpustakaan sebagai lembaga layanan non-profit juga perlu berorientasi pada (kebutuhan) pemustaka untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas yang masih belum tercapai di sebagian aspek maupun sudah tercapai di aspek lainnya agar kepuasan pemustaka dan citra positif dapat dipertahankan. Hal tersebut dapat diupayakan dengan mengendalikan kualitas pada layanan sirkulasi sebagai layanan pokok di perpustakaan dengan berdasarkan pada prinsip-prinsip layanan maupun prinsip-prinsip *Total Quality Management*.

Berdasarkan pengamatan, pengendalian kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Kota Solok telah dilakukan, akan tetapi perlu dianalisis berdasarkan prinsip-prinsip *Total Quality Management* serta faktor pendukung dan penghambatnya perlu ditemukan agar solusi untuk perbaikan dan peningkatannya dapat ditentukan sebagai upaya mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan dan citra perpustakaan.

## 2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif digunakan karena cocok untuk meneliti tingkah laku, kehidupan masyarakat, fungsionalisasi organisasi, dan lainnya [6]. Penelitian kualitatif dilaksanakan dengan melalui tahap perumusan masalah dan pertanyaan penelitian, pengumpulan data di lapangan, menganalisis data, menjawab pertanyaan penelitian dan menentukan saran

untuk pengambilan keputusan [7]. Oleh karena data yang diperoleh relatif banyak dan tidak tersusun, peneliti perlu mengkritisi, mengelompokkan dan menyusunnya agar lebih menarik dan mudah dipahami [8].

Adapun penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan analisis manajemen pengendalian kualitas layanan sirkulasi dengan perspektif Total Quality Management (TQM) di Perpustakaan Umum Kota Solok, serta faktor pendukung dan penghambat pengendalian kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Kota Solok. Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Umum Kota Solok yang beralamat di Komplek Balai Kota Solok, Jalan Lubuak Sikarah No. 89, Kota Solok, Sumatera Barat.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data dalam penelitian ini ialah sumber data primer yakni yang diperoleh melalui wawancara dengan pengelola perpustakaan, dan sumber data sekunder yakni yang diperoleh melalui dokumentasi pada data tentang profil, peraturan dan tata tertib perpustakaan, serta statistik atau laporan terkait layanan sirkulasi.

Adapun temuan dalam penelitian ini ialah berupa uraian yang mendalam berdasarkan pengumpulan data yang kemudian dikaji dari perspektif yang menyeluruh [9]. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan melalui tahap reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Adapun perpanjangan observasi dan triangulasi sumber, teknik dan waktu dilakukan untuk menjamin keabsahan data.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1. Analisis Manajemen Pengendalian Kualitas Layanan Sirkulasi dengan Perspektif *Total Quality Management* di Perpustakaan Umum Kota Solok

#### a. Prinsip Berorientasi pada Pemustaka

Perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang menyelenggarakan berbagai fungsi untuk mendukung peningkatan kualitas hidup masyarakat umum di sekitarnya. Secara umum perpustakaan ini berada di setiap daerah dan didirikan oleh pemerintah daerah. Perpustakaan umum perlu menyajikan kebutuhan yang sesuai dengan pemustaka dengan mengadakan koleksi yang beranekaragam [10].

Berdasarkan teori di atas serta didukung oleh data yang telah peneliti peroleh dari hasil wawancara dengan beberapa informan yang menyatakan bahwa Perpustakaan Umum Kota Solok memiliki koleksi buku Braille bahkan Al-Qur'an Braille bagi pemustaka yang berkebutuhan khusus, buku anak-anak, koleksi web atau e-book, dan koleksi berupa video di kaset, menunjukkan bahwa Perpustakaan Umum Kota Solok telah melaksanakan prinsip berorientasi pada pengguna

melalui pengadaan koleksi secara baik dan sesuai. Pengadaan berbagai macam koleksi dan fasilitas yang telah berorientasi pada (kebutuhan atau harapan) pemustaka tersebut dilakukan guna mewujudkan perpustakaan yang benar-benar ditujukan untuk masyarakat dengan berbagai kondisi dan kebutuhan dengan cara menyediakan koleksi dan fasilitas yang beragam dan sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.

Pengadaan koleksi berhuruf Braille dan koleksi khusus lainnya perlu untuk terus diadakan agar perpustakaan umum benar-benar berlaku bagi masyarakat umum yang memiliki kondisi dan kebutuhan yang berbeda-beda. Selain itu, Perpustakaan Umum Kota Solok juga telah menyediakan fasilitas berupa jalur bagi yang berkebutuhan khusus.



Gambar 1. Jalur Bagi yang Berkebutuhan Khusus

Adapun pengadaan koleksi yang sesuai dengan anak-anak juga termasuk ke dalam upaya meningkatkan minat baca anak sejak dini sehingga diharapkan minat tersebut dapat menjadi kegemaran lalu menjadi suatu kebiasaan. Oleh karena itu, adanya rak buku anak-anak yang sesuai dengan tinggi badan anak-anak juga turut mendukung upaya tersebut sehingga dengan sendirinya mereka dapat mengambil buku yang mereka inginkan dan mengembalikannya lagi seorang diri.



Gambar 2. Rak Koleksi Anak-anak yang Sesuai

Selain mengadakan koleksi berupa buku, pengadaan koleksi berupa audio-visual atau koleksi non-cetak juga dilakukan. Koleksi juga dapat digunakan oleh pemustaka yang berkebutuhan khusus. Adapun koleksi e-book yang dapat diakses melalui aplikasinya dapat dimanfaatkan oleh pemustaka yang membutuhkan akses buku secara cepat dengan fitur tertentu sehingga mereka dapat membacanya kapan saja dan di mana saja melalui gadget.

Kegiatan manajerial di perpustakaan yang berkaitan dengan *Total Quality Management* beberapa diantaranya

meliputi kegiatan mendengarkan kritik dan saran dari pemustaka serta melakukan proses melalui pencatatan, statistik pengunjung dan layanan sirkulasi [3].

Berdasarkan teori tersebut dan didukung oleh data yang telah peneliti dapatkan melalui wawancara dengan beberapa informan yang menyatakan bahwa kotak kritik dan saran yang telah disediakan rutin diperiksa dua kali setahun atau kadang-kadang sekali sebulan atau sekali beberapa hari, menunjukkan bahwa Perpustakaan Umum Kota Solok telah melaksanakan prinsip berorientasi pada pengguna dengan baik dan sesuai. Prinsip tersebut didukung dengan melibatkan pendapat pemustaka sebagai tujuan utama perpustakaan menyelenggarakan fungsinya.

Oleh karena itu, untuk dapat terus menyajikan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka maka kotak kritik dan saran menjadi salah satu media bagi pemustaka untuk menyampaikan harapan atau kebutuhannya. Melalui media tersebut, perpustakaan dapat menerima aspirasi dari anggota atau pengunjung yang mengharapkan perbaikan atau peningkatan pada kualitas layanan maupun fasilitas dan koleksi Perpustakaan Umum Kota Solok.

#### b. Prinsip Menghargai Semua Orang

Peraturan perlu diberlakukan sebagai sesuatu yang mengatur dan menertibkan sumber daya manusia dan kegiatannya di suatu komunitas atau organisasi. Peraturan dan tata tertib di perpustakaan dapat berupa prosedur peminjaman, jam buka layanan, prosedur keanggotaan baru, dan beberapa larangan dan sanksinya. Beberapa larangan yang biasa diterapkan di perpustakaan yaitu larangan merokok, berbicara keras, makan dan minum di dalam perpustakaan, merusak koleksi dan fasilitas, dan larangan lainnya [10].

Berdasarkan teori di atas dan hasil wawancara dengan beberapa informan mengenai penciptaan ruang baca yang nyaman yang menyatakan bahwa ada larangan merokok, main game atau berbicara keras di Perpustakaan Umum Kota Solok, menunjukkan bahwa pelaksanaan kegiatan dasar yang berdasarkan prinsip menghargai semua orang telah dilakukan dengan baik. Beberapa larangan tersebut merupakan larangan yang biasa diterapkan di perpustakaan umum.

Adanya larangan merokok dan membuat keributan merupakan larangan yang tepat dalam upaya menciptakan ruang baca yang nyaman bagi seluruh penghuni perpustakaan. Jika larangan ini tidak ada, maka dapat menimbulkan ketidakpuasan pemustaka karena ketiadaan sikap menghargai orang. Hal itu dapat mengganggu citra baik perpustakaan yang telah dicapai. Oleh karena itu, guna menciptakan ruang bersama yang nyaman adalah dengan menetapkan larangan dasar berupa larangan merokok dan membuat keributan.

Kepuasan pemustaka menjadi salah satu hal yang perlu diwujudkan oleh perpustakaan. Kepuasan pemustaka dapat terwujud dengan cara memberikan layanan yang efektif, yang salah satunya ialah yang dapat memenuhi keinginan pemustaka dalam hal kebebasan. Kebebasan tersebut meliputi prosedur akses informasi yang tidak kaku dengan pengawasan yang longgar, namun tetap simpatik [11].

Hasil wawancara dengan beberapa informan mengungkapkan bahwa pemustaka dibiarkan mencari sendiri terlebih dahulu kebutuhannya dan baru akan ditanggapi ketika kesulitan karena adanya sebagian pemustaka yang telah sering datang berkunjung dan telah paham dengan prosedur dan tata tertib perpustakaan. Adapun berdasarkan teori di atas, berarti pemustaka diberikan kebebasan yaitu membiarkannya menelusuri koleksi sendiri terlebih dahulu.

Namun, hal ini dapat dipandang sebagai sikap petugas yang pasif tetapi jika dilihat dari sisi lain, pemustaka tersebut dianggap telah mengerti karena telah sering berkunjung atau tidak semua pemustaka senang diperhatikan terlebih dahulu. Adanya kebebasan yang diberikan kepada pemustaka tersebut namun tetap diawasi, maka salah satu keinginan yang dapat mewujudkan layanan yang efektif seperti teori di atas telah dilaksanakan.

Selain itu, oleh karena pemustaka yang berasal dari berbagai kalangan dengan kondisi tertentu yang sebagian terlihat dan sisanya tidak terlihat, maka pelayanan yang diberikan tergantung pada apa yang dilihat. Jika pemustaka terlihat paham dan telah terbiasa mencari sendiri, maka petugas membiarkannya. Namun jika pemustaka melakukan sedikit kesalahan, petugas menegurnya dengan baik, dan jika pemustaka kesusahan, maka selalu ada petugas yang siap untuk membantu.

Selain larangan merokok dan membuat keributan, di perpustakaan biasanya juga diberlakukan larangan makan dan minum di dalam perpustakaan guna mencegah koleksi dari kerusakan karena kotor atau terkena air [10].

Berdasarkan teori di atas dan hasil wawancara yang peneliti peroleh dari beberapa informan yang menyatakan bahwa di Perpustakaan Umum Kota Solok boleh membawa makanan dan minuman dengan syarat tidak berantakan dan sampohnya dibuang ke tempat sampah yang telah disediakan, menunjukkan bahwa Perpustakaan Umum Kota Solok tidak menetapkan larangan makan dan minum karena menghargai dan mengerti kebutuhan dan harapan sebagian pemustaka yang terbiasa atau perlu makan dan minum dalam proses belajar atau membaca.

Adapun salah satu hal yang dapat memperbarui citra perpustakaan di era milenial ialah dengan tidak menetapkan larangan makan di perpustakaan. Bahkan,

perpustakaan diharapkan perlu menyediakan sudut ruangan yang menjual minuman dan makanan ringan agar pemustaka tidak perlu ke luar perpustakaan ketika mulai merasa lapar [12].

Berdasarkan teori tersebut dan hasil wawancara mengenai diperbolehkannya makan dan minum di perpustakaan, maka dapat dikatakan bahwa Perpustakaan Umum Kota Solok juga telah menjalankan salah satu cara untuk mengubah citra perpustakaan agar dapat menjadi perpustakaan masa kini yang sangat mengerti kebutuhan dan harapan pemustakanya.

Tidak adanya larangan membawa makanan dan minuman merupakan bentuk kepedulian dan pemahaman pihak perpustakaan kepada pemustaka yang beranekaragam kondisi dan kebiasaan. Sebagian pemustaka yang gemar membaca atau belajar yang diselingi dengan makan dan minum akan merasa diperhatikan. Oleh karena itu, hal ini juga dapat mewujudkan kepuasan pemustaka dan citra positif karena telah menghargai pemustaka yang perlu makan dan minum dalam kegiatan pemenuhan kebutuhan informasinya.

Adapun salah satu dari tiga kunci utama dalam mengukur atau menilai kepuasan pemustaka adalah kemampuan memahami tipe-tipe pemustaka beserta harapan dan kebutuhannya [13].

Berdasarkan teori tersebut dan hasil wawancara yang peneliti peroleh dari beberapa informan yang mengatakan bahwa seluruh koleksi dapat dipinjam kecuali koleksi referensi, maksimal tiga buku, selama 15 hari, dan keterlambatan pengembalian tidak akan dikenai denda, menunjukkan bahwa Perpustakaan Umum Kota Solok sangat fleksibel dan mengerti tipe-tipe pemustaka beserta kebutuhannya.

Sebagaimana perpustakaan umum pada umumnya, Perpustakaan Umum Kota Solok meminjamkan koleksi umum namun khusus koleksi referensi, hanya dapat dibaca di tempat. Oleh karena mengerti dan menghargai pemustaka yang bisa saja perlu waktu yang lama untuk membaca buku atau perlu meminjam untuk dimanfaatkan dalam waktu yang lama, Perpustakaan Umum Kota Solok menetapkan peminjaman buku oleh pemustaka selama 15 hari, maksimal tiga (3) buku, boleh diperpanjang beberapa kali, dan tidak ada denda jika pengembaliannya terlambat.

Kegiatan manajerial di perpustakaan yang berkaitan dengan *Total Quality Management* beberapa diantaranya meliputi kegiatan mendengarkan kritik dan saran dari pemustaka [3].

Berdasarkan teori tersebut dan hasil wawancara dengan beberapa informan yang menyatakan bahwa pemustaka dapat menyampaikan kebutuhan atau harapannya melalui kotak kritik dan saran yang telah

disediakan, menunjukkan bahwa Perpustakaan Umum Kota Solok telah melaksanakan prinsip menghargai semua orang dengan baik karena melibatkan pendapat pemustaka dengan cara mengadakan media penyampaian pendapat berupa kotak kritik dan saran.

Prinsip menghargai pemustaka yang berupa penyediaan media agar pemustaka dapat menyampaikan kritik dan sarannya juga dapat mendukung prinsip berorientasi pada pemustaka. Bagi pihak perpustakaan, melalui kotak kritik dan saranlah mereka dapat memahami kebutuhan maupun keluhan pemustaka. Adanya kritik dan saran dari pemustaka, berarti perpustakaan perlu memahami bahwa pemustaka juga mengharapkan kualitas yang lebih baik lagi.

Selain sikap menghargai pemustaka, di antara para tenaga kerja juga diterapkan guna menegakkan disiplin kerja. Disiplin kerja merupakan sikap menghargai dan taat pada peraturan dan tata tertib dalam organisasi agar tidak terjadi penyimpangan yang dapat mengganggu proses yang sedang diupayakan sesuai rencana [14].

Berdasarkan teori tersebut dan hasil wawancara dengan beberapa informan yang mengungkapkan bahwa para tenaga kerja di Perpustakaan Umum Kota Solok memisahkan urusan pribadi dengan urusan pekerjaan. Ketika bekerja, maka fokus bekerja secara profesional, tidak melibatkan urusan pribadi. Ketika istirahat, para tenaga kerja dapat berinteraksi tentang hal di luar pekerjaan, menunjukkan bahwa prinsip menghargai semua orang telah dilakukan dengan baik dan sesuai. Hal ini juga termasuk dalam upaya menciptakan tim yang solid dalam suatu organisasi karena telah saling memahami.

#### c. Prinsip Manajemen Berdasarkan Fakta

Kegiatan manajerial di perpustakaan yang berkaitan dengan *Total Quality Management* beberapa diantaranya meliputi kegiatan mendengarkan kritik dan saran dari pemustaka serta melakukan proses melalui pencatatan, statistik pengunjung dan layanan sirkulasi [3].

Berdasarkan teori di atas dan didukung oleh hasil wawancara dengan beberapa informan yang menyatakan bahwa pencatatan data kegiatan di layanan sirkulasi seperti data peminjaman serta pembuatan statistiknya telah dilakukan dan juga menggunakan sistem otomasi INLIS, menunjukkan bahwa Perpustakaan Umum Kota Solok telah melaksanakan prinsip manajemen berdasarkan fakta dengan baik dan sesuai dengan terus mencatat atau merekam berbagai data (fakta) menggunakan sistem.

Pencatatan beberapa data di layanan sirkulasi seperti data peminjaman atau buku beredar, data kunjungan dan keanggotaan dilakukan dengan menggunakan sistem INLIS Lite maupun buku dan ditujukan sebagai bukti adanya kegiatan dan peningkatan kuantitas pada

layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Kota Solok. Selain itu, catatan atau rekaman tersebut juga ditujukan untuk pembuatan statistik dan laporan setiap bulan yang nantinya akan direkap menjadi laporan tahunan.

Setelah adanya pencatatan data berbagai kegiatan di layanan sirkulasi, data tersebut digunakan dalam pembuatan statistik. Pada Perpustakaan Umum Kota Solok, telah menggunakan sistem INLIS Lite. Namun karena tidak bisa sepenuhnya mengandalkan sistem yang memakai listrik, maka pembuatan statistik juga berdasarkan catatan manual yang menggunakan buku sehingga data statistik memiliki salinannya.

Selain pembuatan statistik data kegiatan setiap bulan, pembuatan laporan juga dilakukan untuk menyampaikan bukti kegiatan kepada beberapa pihak sehingga peningkatan kuantitas dalam penyelenggaraan Perpustakaan Umum Kota Solok dapat ditinjau dan dibandingkan dengan yang sebelumnya untuk diketahui apakah mengalami peningkatan atau tidak.

Adapun pemasangan CCTV ditujukan sebagai alat pemantau kegiatan di ruangan perpustakaan (lantai 1) yang diawasi atau dipantau oleh Sekretaris Dinas di bagian sekretariat. Hal ini dapat juga dijadikan sebagai bukti (rekaman) kegiatan yang berlangsung di dalam Gedung Perpustakaan Umum Kota Solok.

Selain itu, adanya penyediaan kotak kritik dan saran tidak sekedar penyediaan media untuk menampung keluhan atau masukan dari pemustaka, tetapi benar-benar untuk dikumpulkan dan dipertimbangkan dalam pemilihan solusi atau rencana untuk perbaikan dan peningkatan kualitas perpustakaan. Kritik dan saran dari pemustaka termasuk ke dalam data (fakta) berupa opini yang perlu diterima dan dipertimbangkan karena adanya anggaran yang terbatas dan kebijakan lainnya.

#### d. Prinsip Perbaikan Terus Menerus

*Total Quality Management* merupakan sebuah pendekatan dalam menyelenggarakan suatu misi atau usaha melalui perbaikan terus-menerus pada produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya sehingga daya saing organisasi dapat dimaksimalkan [15].

Pengendalian juga meliputi kegiatan pengambilan solusi untuk melakukan perbaikan yang dibutuhkan sehingga kesalahan atau kekurangan dapat segera diperbaiki [16].

Berdasarkan beberapa teori di atas dan hasil wawancara dengan beberapa informan yang mengungkapkan bahwa perbaikan secara rutin yang diadakan yaitu pengadaan atau penambahan koleksi setiap tahun, kegiatan buku bergulir, serta pemeliharaan koleksi dan fasilitas, menunjukkan bahwa Perpustakaan Umum Kota Solok telah melaksanakan prinsip perbaikan terus menerus dengan baik dan sesuai karena terus menyelenggarakan perbaikan pada koleksi dan

fasilitas serta mempertahankan layanan buku bergulir guna meningkatkan minat baca masyarakat.



Gambar 3. Kegiatan Buku Bergulir

Pengadaan koleksi terus dilakukan agar koleksi yang disajikan dapat terus relevan dengan kebutuhan pemustaka yang dari berbagai kalangan dan kondisi setiap tahunnya. Adapun layanan buku bergulir terus dilakukan sebagai upaya dalam meningkatkan minat baca maupun minat kunjung masyarakat, sedangkan pemeliharaan koleksi berupa kegiatan fumigasi dapat dikatakan sebagai upaya pencegahan dan perbaikan koleksi dari kerusakan, dan pemeliharaan fasilitas yang rusak diberi tindakan sesegera mungkin.



Gambar 4. Karpet dan Kursi Baru di Ruang Baca dan Ruang Koleksi

Untuk satu kendala yang disadari selama mengawasi penyelenggaraan perpustakaan yaitu listrik mati yang membuat sistem otomasi tidak sepenuhnya dapat diandalkan, maka terdapat satu solusi bagi perpustakaan yaitu tetap menggunakan pencatatan secara manual dengan buku. Oleh karena itu, data (fakta) yang penting guna pembuatan statistik dan laporan nanti memiliki salinan atau bukti fisik selain tercatat atau terekam dalam sistem (digital).

### 3.2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pengendalian Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Umum Kota Solok

#### a. Faktor Pendukung

Beberapa hal yang dapat menjadi faktor pendukung pengendalian kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Kota Solok adalah beberapa keunggulan atau kekuatan yang dimiliki. Keunggulan ini dapat berupa ketersedian berbagai komponen atau unsur pokok perpustakaan yang telah berjalan baik dan sesuai dengan standar atau prinsip-prinsip *Total Quality Management*.

*Total Quality Management* memiliki beberapa karakteristik yaitu berorientasi pada pengguna, berobsesi tinggi pada kualitas dan komitmen untuk jangka panjang, bekerja dengan tim, melaksanakan perbaikan terhadap proses secara terus-menerus, mengadakan pelatihan, menuju ke tujuan yang sama, mengikutsertakan staf dalam berbagai kegiatan, memakai pendekatan ilmiah dalam pemecahan masalah dan pengambilan keputusan, dan memberikan kebebasan yang tetap terkendali [17].

Berdasarkan teori di atas dan hasil wawancara dengan beberapa informan yang mengungkapkan bahwa keunggulan Perpustakaan Umum Kota Solok ialah fasilitas yang telah lengkap, koleksi yang banyak, lokasi yang strategis, banyaknya pustakawan dan adanya koleksi *e-book*, menunjukkan bahwa perpustakaan telah memiliki berbagai keunggulan dari berbagai aspek dan perlu dipertahankan dengan terus menerapkan prinsip-prinsip *Total Quality Management*.

Mengenai aspek koleksi, perpustakaan telah memiliki koleksi yang banyak karena secara rutin melakukan penambahan koleksi setiap tahun dan kegiatan ini menjadi salah satu kegiatan rutin di Perpustakaan Umum Kota Solok.

Tabel 1. Statistik Koleksi Tahun 2019-2022

Tahun	2019	2020	2021	2022
Jumlah Koleksi	9.653 judul	9.736 judul	9.930 judul	10.095 judul
	16.355 eksemplar	16.536 eksemplar	17.145 eksemplar	17.707 eksemplar

Fasilitas yang lengkap meliputi fasilitas pokok seperti komputer dan jaringan internet sehingga pemustaka dapat menggunakananya sebagai alat penelusuran informasi di internet atau untuk membuat tugas. Adapun mengenai pustakawan, perpustakaan telah memiliki banyak tenaga kerja yang merupakan lulusan Ilmu Perpustakaan dan telah mengikuti berbagai pelatihan.

Kemudian mengenai lokasi, gedung perpustakaan berada di lokasi yang strategis yaitu di pertengahan kota. Beberapa keunggulan tersebut menjadi faktor yang dapat membuat perpustakaan memperoleh banyak kunjungan bahkan keanggotaan baru karena adanya citra baik akibat beberapa keunggulan tersebut. Oleh karena itu, keunggulan tersebut perlu dipertahankan dengan terus menerapkan prinsip *Total Quality Management*.

### b. Faktor Penghambat

Operasional menjadi bagian yang banyak disebut dalam permasalahan faktor-faktor yang menghambat perpustakaan dalam menanggapi perubahan atau kendala. Berbagai kendala yang ditemukan dalam kegiatan pengoperasian meliputi seluruh aktivitas yang dapat mengganggu penyelenggaraan perpustakaan dalam melayani pemustaka. Masalah sumber daya manusia, peraturan dan dana merupakan beberapa hambatan operasional yang sering ditemui [18].

Berdasarkan teori di atas dan hasil wawancara dengan beberapa informan yang menyatakan bahwa kendala di Perpustakaan Umum Kota Solok mencakup kendala ukuran gedung yang masih kurang luas, lokasi gedung yang masih di dalam lingkungan perkantoran, sehingga minat kunjung dan minat baca masyarakat masih rendah, penambahan koleksi yang tidak terlalu banyak karena keterbatasan anggaran.

Selain itu, sistem otomasi yang tidak dapat diandalkan sepenuhnya, dan kontak pemustaka yang sulit dihubungi, menunjukkan bahwa faktor penghambat pengendalian kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Kota Solok meliputi permasalahan dana, minat dari diri pemustaka atau masyarakat sekitar, dan masalah sarana dan prasarana perpustakaan itu sendiri.

Meskipun berada di pertengahan kota, penempatan gedung yang masih di dalam komplek kantor pemerintahan menimbulkan minat kunjung sebagian masyarakat masih rendah karena berbagai alasan, baik karena takut atau alasan lainnya. Ukuran gedung yang masih kurang luas juga menjadi permasalahan karena dapat menghambat atau mengganggu berbagai kegiatan pada saat yang sama.

Adapun mengenai masyarakat, minat baca yang masih rendah telah ditindaki dengan kegiatan buku bergulir, sedangkan kontak pemustaka yang sulit dihubungi masih menjadi kendala dan perlu ditentukan solusinya. Perpustakaan dapat memperingati pemustaka agar terus aktif menggunakan nomor yang telah didaftarkannya, atau mendaftarkan kembali nomor baru yang aktif.

Selanjutnya dalam pelaksanaan kegiatan di layanan sirkulasi, perpustakaan memiliki kendala berupa sistem otomasi yang masih tidak bisa sepenuhnya diandalkan. Adanya sumber energi yaitu listrik yang dapat kapan saja mati dan membuat perangkat otomasi tidak dapat digunakan, maka perpustakaan menetapkan solusi yaitu pencatatan data (fakta) yang tetap menggunakan cara manual yaitu dengan buku.

Namun, jika membandingkan manajemen pengendalian pada Perpustakaan Umum Kota Solok dengan Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota yang terlampir dalam *Peraturan*

*Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2017*, pada beberapa aspek pokok seperti koleksi, fasilitas, dan pelayanan pada Perpustakaan Umum Kota Solok telah sesuai dengan standar.

Jenis koleksi yang dimiliki cukup beragam dan terus dilakukan penambahan setiap tahunnya. Fasilitas pun juga disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka yang beragam, seperti rak koleksi anak-anak yang sesuai dengan tinggi badan anak-anak (lihat Gambar 2), serta adanya jalur bagi yang berkebutuhan khusus (lihat Gambar 1). Adapun pelayanannya juga mencakup layanan teknis dan layanan pemustaka.

Tabel 2. Statistik Penambahan Koleksi Tahun 2019-2022

Tahun	2020	2021	2022
Penambahan Judul	83 judul	194 judul	165 judul
Penambahan Eksemplar	181 eksemplar	609 eksemplar	562 eksemplar

Adapun pada aspek sarana dan prasarana, mengenai lokasi telah strategis namun sebagian masyarakat masih ada yang ragu untuk berkunjung karena letak gedungnya yang berada dalam lingkungan Kantor Balai Kota Solok. Akan tetapi, ruangannya telah mencakup area koleksi, area baca dan area petugas.

Selanjutnya pada aspek pengelolaan, Perpustakaan Umum Kota Solok melakukan pengawasan atau pengendalian melalui evaluasi dan pelaporan secara berkala. Jika mengenai anggaran, pada Perpustakaan Umum Kota Solok jumlah anggarannya sedikit sehingga penambahan koleksi tidak begitu banyak jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya (lihat Tabel 1 dan Tabel 2).

## 4. Kesimpulan

Manajemen pengendalian kualitas layanan sirkulasi merupakan kegiatan mengendalikan kualitas maupun citra baik layanan sirkulasi sebagai layanan utama yang ada pada setiap perpustakaan umum. Pengendalian kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Kota Solok telah berjalan baik dan sesuai dengan prinsip-prinsip *Total Quality Management* walau masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi.

- Pada prinsip berorientasi pada pemustaka, Perpustakaan Umum Kota Solok telah menyediakan koleksi dan fasilitas yang sesuai yakni untuk masyarakat umum, yang berkebutuhan khusus, anak-anak, bahkan koleksi berupa *e-book*. Untuk dapat terus berorientasi pada pemustaka, maka Perpustakaan Umum Kota Solok telah menyediakan

- kotak kritik dan saran untuk menampung berbagai masukan atau keluhan dari pemustaka.
- b. Pada prinsip menghargai semua orang, Perpustakaan Umum Kota Solok telah menciptakan ruang baca yang nyaman dengan cara menetapkan larangan merokok dan membuat keributan, memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk menelusuri koleksi sendiri terlebih dahulu dan membawa makanan atau minuman. Selain itu, pemustaka juga diperbolehkan meminjam 3 buku selama 15 hari, tanpa dipungut denda jika terlambat mengembalikan. Adapun pada lingkup pustakawan sebagai pengelola, urusan pribadi dan urusan pekerjaan dipisahkan agar kerja sama tim tetap solid dan profesional.
  - c. Pada prinsip manajemen berdasarkan fakta, Perpustakaan Umum Kota Solok telah mencatat data peminjaman, kunjungan, keanggotaan dan kegiatan lainnya secara manual maupun otomatis dengan INLIS Lite. Pencatatan tersebut dilakukan untuk dapat dibuatkan statistik dan laporan secara berkala. Selain itu, perekaman aktivitas penghuni perpustakaan juga dilakukan dengan menggunakan CCTV dan dalam manajemennya juga melibatkan kritik dan saran yang telah dikumpulkan.
  - d. Pada prinsip perbaikan terus-menerus, Perpustakaan Umum Kota Solok telah melakukan pengadaan koleksi setiap tahun, terus melakukan kegiatan buku bergulir, pemeliharaan atau pelestarian terhadap koleksi dan fasilitas di dalam ruang perpustakaan, serta menyadari kelemahan atau kendala yang dihadapi beserta solusinya.

Lokasi gedung yang berada di pertengahan kota, jumlah koleksi yang terus meningkat, adanya koleksi e-book. Komputer dan *Wi-Fi*, banyaknya tenaga kerja yang lulusan Ilmu Perpustakaan dan telah mengikuti berbagai pelatihan merupakan keunggulan atau kekuatan yang menjadi faktor pendukung pengendalian kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Kota Solok.

Adapun faktor penghambatnya meliputi beberapa kelemahan atau kendala, seperti ukuran gedung yang masih kurang luas, letak gedung yang masih di dalam lingkungan perkantoran sehingga sebagian masyarakat masih ada yang ragu untuk berkunjung, minat baca sebagian masyarakat yang masih rendah, nomor handphone pemustaka yang sulit untuk dihubungi dan pengadaan koleksi yang terbatas karena anggaran yang sedikit.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan, maka saran dari peneliti mengenai manajemen pengendalian kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Kota Solok adalah sebagai berikut.

- a. Perpustakaan perlu untuk selalu memberikan layanan prima;
- b. Perpustakaan perlu untuk selalu melakukan pengadaan koleksi yang terbaru dan selalu melakukan perawatan terhadap koleksi dan fasilitas yang telah diadakan;
- c. Perpustakaan perlu untuk selalu menerapkan prinsip-prinsip *Total Quality Management* karena sejalan dengan prinsip-prinsip layanan perpustakaan;
- d. Perpustakaan perlu mengingatkan secara langsung kepada pemustaka agar terus aktif menggunakan nomor *handphone* yang telah didaftarkan atau segera mendaftarkan kembali nomor *handphone* yang aktif agar di masa mendatang tidak lagi sulit untuk dihubungi;
- e. Perpustakaan perlu memiliki gedung yang lebih luas dan tidak berada di dalam lingkungan perkantoran agar lebih banyak masyarakat yang dapat dijangkau dan tidak lagi ragu untuk berkunjung;
- f. Perpustakaan perlu untuk selalu mencatat fakta atau data peminjaman, kunjungan, keanggotaan, dan lainnya secara manual dengan buku dan kemudian selalu segera disalin ke sistem otomasi dan aplikasi lainnya sebagai upaya pencegahan sehingga data tersebut aman karena telah memiliki duplikatnya.
- g. Perpustakaan perlu untuk selalu memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya membaca buku dan kegiatan lainnya dapat meningkatkan minat baca dan minat kunjung masyarakat.

## Daftar Rujukan

- [1] Eko, "Perpustakaan Sebagai Lembaga Layanan Publik," 4 Oktober 2019. [Online]. Available: <http://www.fpptma.or.id/2019/10/perpustakaan-sebagai-lembaga-layanan.html>. [Accessed 27 April 2022].
- [2] E. Rahmah, "Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi," 2018. [Online]. Available: [https://www.google.co.id/books/edition/Akses\\_dan\\_Layanan\\_Perpustakaan/G-FiDwAAQBAJ](https://www.google.co.id/books/edition/Akses_dan_Layanan_Perpustakaan/G-FiDwAAQBAJ). [Accessed 15 Mei 2022].
- [3] E. Rahmah, M. and G. Erlanti, *Manajemen Perpustakaan: Penerapan TQM dan CRM*, Depok: Rajawali Pers, 2019.
- [4] N. Zjulla, "Implementasi Total Quality Management Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi," 2015. [Online]. Available: <https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/Libraria/article/download/1572/1441>. [Accessed 11 Mei 2022].
- [5] H. Mansyur, "Manajemen Perpustakaan Sekolah," 2015. [Online]. Available: <https://jurnal.iainponorogo.ac.id/index.php/pustakaloka/article/view/184>. [Accessed 10 Mei 2022].
- [6] C. Afrina and I. Irwan, "Peran Taman Bacaan Masyarakat (TBM) dalam Membangun Budaya Literasi Berbasis Kearifan Lokal di Kota Padang Panjang," 2022. [Online]. Available: <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/icis/article/download/12676/6608>. [Accessed 18 September 2022].
- [7] N. Harahap, "Penelitian Kualitatif," 2020. [Online]. Available: <http://repository.uinsu.ac.id/9105/>. [Accessed 18 September 2022].
- [8] Ambarwati, "Metode Penelitian Kualitatif (Konsep dan Praksis dalam Bidang Pendidikan Agama Islam)," 2022. [Online].

- Available:  
[https://www.google.co.id/books/edition/Metode\\_Penelitian\\_Kualitatif/iwZIEAAAQBAJ](https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Kualitatif/iwZIEAAAQBAJ). [Accessed 18 September 2022].
- [9] I. M. L. M. Jaya, "Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif," 2020. [Online]. Available: [https://books.google.co.id/books/about/Metode\\_Penelitian\\_Kuantitatif\\_dan\\_Kualit.html?id=yz8KEAAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.co.id/books/about/Metode_Penelitian_Kuantitatif_dan_Kualit.html?id=yz8KEAAAQBAJ&redir_esc=y). [Accessed 18 September 2022].
- [10] L. Rahayu, "Layanan Perpustakaan," 2016. [Online]. Available: <http://repository.ut.ac.id/4183/>. [Accessed 10 Mei 2022].
- [11] M. Rifauddin, "Keterampilan Sosial Pustakawan dalam Memberikan Pelayanan Bermutu di Perpustakaan," 2017. [Online]. Available: <https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/khizanah-al-hikmah/article/view/2286>. [Accessed 2 November 2022].
- [12] N. Nuraeni, "Trend Mahasiswa Milenial dan Perpustakaan: Studi Kasus di Perpustakaan UIN Mataram," 2021. [Online]. Available: <https://rjfahuinib.org/index.php/shaut/article/view/366>. [Accessed 2 November 2022].
- [13] F. Bukhori, "Kepuasan Pemustaka Terhadap Implementasi Pelayanan Prima (Excellent Service) di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat," 2016. [Online]. Available: <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/32531/1/Farhan%20Bukhori-FAH.pdf>. [Accessed 2 November 2022].
- [14] Baihaqi, "Pengawasan Sebagai Fungsi Manajemen Perpustakaan dan Hubungannya dengan Disiplin Pustakawan," 2016. [Online]. Available: <https://jurnal.araniry.ac.id/index.php/libria/article/view/1227/920>. [Accessed 10 Juni 2022].
- [15] Sudarmanto, dkk. "Total Quality Management," 2022. [Online]. Available: [https://www.google.co.id/books/edition/Total\\_Quality\\_Management/SgZZEAAAQBAJ](https://www.google.co.id/books/edition/Total_Quality_Management/SgZZEAAAQBAJ). [Accessed 13 Juni 2022].
- [16] A. R. Saleh and R. Komalasari, "Manajemen Perpustakaan," 2016. [Online]. Available: <http://repository.ut.ac.id/4138/>. [Accessed 12 Mei 2022].
- [17] Juharni, "Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)," 2017. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=j1RtDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>. [Accessed 10 Juni 2022].
- [18] K. Srimulyo, "Change Management: Era Baru Pengelolaan Perpustakaan," 2021. [Online]. Available: [https://www.google.co.id/books/edition/Change\\_Management\\_Era\\_Baru\\_Pengelolaan\\_P/MMpuEAAAQBAJ](https://www.google.co.id/books/edition/Change_Management_Era_Baru_Pengelolaan_P/MMpuEAAAQBAJ). [Accessed 14 Juni 2022].