

**Kode>Nama Rumpun Ilmu\*: 212/Ilmu Perpustakaan**

**LAPORAN  
PENELITIAN PRODUK TERAPAN**



**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* DALAM  
MENINGKATKAN MUTU LAYANAN DI PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**TIM PENELITI**

**Elva Rahmah, S.Sos., M.I.Kom.    NIDN 0028068006    (Ketua)**  
**Marlini, S.IPI., MLIS.            NIDN 0010028106    (Anggota)**

Tahun 2 dari rencana 2 tahun

Penelitian ini dibiayai oleh:  
Dana DIPA Universitas Negeri Padang Tahun Anggaran 2018  
Sesuai dengan Surat Keputusan Rektor UNP No. 172/UN35/LT/2018  
Tanggal 13 April 2018

**JURUSAN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA DAN DAERAH  
FAKULTAS BAHASA DAN SENI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2018**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul : Implementasi Total Quality Management (Tqm) dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang

**Peneliti/Pelaksana**

Nama Lengkap : Elva Rahmah, S.Sos , M.I.Kom  
Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Padang  
NIDN : 0028068006  
Jabatan Fungsional : Lektor  
Unit : FBS - Jurusan Bahasa Indonesia  
Nomor HP : 081363074934  
Alamat surel (e-mail) : elva@fbs.unp.ac.id

Anggota Peneliti

NO	Nama	NIDN	Jabatan
1	Marlini, S.IPI, MLIS	0010028106	Anggota Pengusul 1

Anggota Peneliti Mahasiswa

NO	Nama	NIM/TM	Prodi
1	RAYI ANNISA	16026057/2016	Informasi, Perpustakaan dan Kearsipan
2	MUHAMMAD ILHAM	16026082/2016	Informasi, Perpustakaan dan Kearsipan

Tahun Pelaksanaan : Tahun ke 2 dari rencana 2 tahun

Biaya Tahun Berjalan : Rp 40.000.000,00

Biaya Keseluruhan : Rp 40.000.000,00



Padang, 22 November 2018  
Ketua,

(Elva Rahmah, S.Sos , M.I.Kom)  
NIP/NIK 198006282008122003



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>4</b>
<b>BAB III TUJUAN, LUARAN, DAN KONTRIBUSI PENELITIAN .....</b>	<b>10</b>
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>12</b>
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>16</b>
<b>BAB VI SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>45</b>
<b>DAFTAR RUJUKAN.....</b>	<b>47</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>Lampiran 1. Instrumen Penelitian</b>	<b>48</b>
<b>Lampiran II. Luaran Penelitian</b>	<b>54</b>
<b>Lampiran III. Borang Penelitian</b>	<b>112</b>
<b>Lampiran IV. Profil Penelitian</b>	<b>118</b>
<b>Lampiran V. Poster Penelitian</b>	<b>119</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1. Instrumen Penelitian</b>	<b>48</b>
<b>Lampiran II. Luaran Penelitian</b>	<b>54</b>
<b>Lampiran III. Borang Penelitian</b>	<b>112</b>
<b>Lampiran IV. Profil Penelitian</b>	<b>118</b>
<b>Lampiran V. Poster Penelitian</b>	<b>119</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rencana target Capaian Tahunan .....	10
Tabel 2. Tabulasi Data Kepuasan Pemustaka terhadap kehandalan Pustakawan..	27
Tabel 3. Analisis Data Kepuasan Pemustaka terhadap Kehandalan Pustakawan.	28
Tabel 4. Tabulasi Data Mengutamakan Kepuasan Pemustaka.....	29
Tabel 5. Analisis Data Mengutamakan Kepuasan Pemustaka.....	30
Tabel 6. Tabulasi Data Kepuasan Pemustaka terhadap Daya Tanggap (Responsiveness) Pustakawan.....	31
Tabel 7. Analisis Data Kepuasan Pemustaka terhadap Daya Tanggap (Responsiveness) Pustakawan.....	31
Tabel 8. Tabulasi Data Pustakawan Menghargai Pemustaka.....	33
Tabel 9. Analisis Data Pustakawan Menghargai Pemustaka.....	33
Tabel 10. Tabulasi Data Jaminan yang di Berikan Pustakawan terhadap Pemustaka.....	35
Tabel 11. Analisis Data Jaminan yang di Berikan Pustakawan terhadap Pemustaka.....	35
Tabel 12. Tabulasi Data Empati dari Pustakawan Berkaitan dengan Layanan yang Diberikan.....	37
Tabel 13. Analisis Data Empati dari Pustakawan Berkaitan dengan Layanan yang Diberikan.....	37
Tabel 14. Tabulasi Data Berkaitan dengan Berbicara dengan Fakta.....	39
Tabel 15. Analisis Data Berkaitan dengan Berbicara dengan Fakta.....	39
Tabel 16. Tabulasi Data Perbaikan Terus Menerus yang Dilakukan.....	41
Tabel 17. Analisis Data Perbaikan Terus Menerus yang Dilakukan Perpustakaan UNP.....	41
Tabel 18. Tabulasi dan Analisis Data Secara Keseluruhan.....	43

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Fishbone.....	14
Gambar 2. Model TQM dalam Meningkatkan Mutu Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	18

## ABSTRAK

Total Quality Manajemen (TQM) merupakan suatu budaya organisasi yang menekankan pada upaya menciptakan mutu dan meningkatkan mutu secara berkelanjutan melalui setiap kegiatan organisasi. Penelitian ini secara khusus bertujuan untuk : (1) mengetahui pemahaman pimpinan dan staf terhadap konsep TQM di Perpustakaan UNP; (2) memperoleh gambaran tentang bagaimana kegiatan manajerial yang berdasarkan TQM dilaksanakan untuk mewujudkan mutu layanan di Perpustakaan UNP; (3) mengetahui peran kepemimpinan dalam mendorong organisasi dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip TQM di Perpustakaan UNP dan (4) mengetahui hambatan-hambatan dalam pelaksanaan TQM di Perpustakaan UNP. Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan analisis dokumen. Subyek dalam penelitian ini adalah pimpinan, kepala sub bagian, staf perpustakaan, pemustaka, kejadian, fakta, dokumen serta berbagai bentuk upaya, program atau kegiatan perpustakaan. Obyek dalam penelitian ini adalah sistem TQM yang dilaksanakan di Perpustakaan UNP. Tahun pertama, digunakan untuk (1) mengidentifikasi pemahaman pimpinan dan staf perpustakaan terhadap konsep TQM; (2) membuat gambaran kegiatan manajerial berdasarkan TQM; (3) mengumpulkan dan mengelompokkan implementasi TQM yang meliputi tugas organisasi, input pembentukan visi pimpinan dan peranan kepemimpinan dalam pengembangan budaya mutu; (4) mengumpulkan informasi berkaitan dengan hambatan-hambatan dalam pelaksanaan TQM di Perpustakaan UNP. Tahun kedua, hasil identifikasi, analisa dan representasi tersebut kemudian dikembangkan dalam model TQM yang dapat diimplementasikan di perpustakaan perguruan tinggi. Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan penerapan model TQM yang dilakukan di Perpustakaan UNP sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari 62,23 % responden menyatakan setuju. Berdasarkan hasil penelitian tersebut bisa diketahui bahwa semakin bagus kualitas layanan di perpustakaan maka akan semakin tinggi tingkat pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pemustaka.

Kata Kunci : *Total quality management*, pelayanan perpustakaan, kepuasan pemustaka