Implementasi total quality management (tqm) dalam manajemen perpustakaan di dinas perpustakaan dan kearsipan Musi Banyuasin

Rozali Kholid, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920521405&lokasi=lokal>

Abstrak

Skripsi ini membahas tentang Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Manajemen Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui seperti apa strategi implementasi, mengetahui faktor penghambat dan pendukung, serta mengetahui langkah-langkah perpustakaan dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin. Jenis penelitian yang digunakan adalah data kualitatif yang merupakan data berupa penjelasan tentang hal-hal yang berkaitan dengan implementasi Total Quality Management (TQM) dalam manajemen perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin. Metode pengumpulan data pada penelitian ini berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan pada penelitian ini yaitu, kepala perpustakaan, Kasubag pengolahan bahan dan data pustaka serta pelaporan, dan lima orang pemustaka perpustakaan Musi Banyuasin. Hasil penelitian ini menunjukkan strategi implementasi Total Quality Management (TQM) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin dengan cara menerapkan prinsip-prinsip dari teori Hensler dan Brunell yang terdiri dari kepuasan pelanggan (pemustaka), respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan bersinambungan. Sedangkan upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan berdasarkan teori Goetsch dan Davis yang terdiri dari fokus pada pelanggan, perpustakaan meningkatkan kualitas jasa pelayanan, komitmen jangka panjang, kerja samatim, pendidikan dan pelatihan, kebebasan terkendali. Faktor penghambat dan pendukung diantaranya yaitu dana, dukungan pemerintah, program pelatihan, dan promosi.