

**EVALUASI MANAJEMEN PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
DALAM PERSPEKTIF *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)***

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Pada Program Studi Ilmu Perpustakaan



Disusun Oleh :

MU'ARIFAH REZIKI KHASANAH

11140049

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2015



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fak. (0274) 513949
Web : <http://adab.uin-suka.ac.id> E-mail : adab@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: UIN.02/DA/PP.00.9/1171 /2015

Skripsi / Tugas Akhir dengan judul:

**EVALUASI MANAJEMEN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
DALAM PERSPEKTIF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Mu'arifah Reziki Khasanah

NIM : 11140049

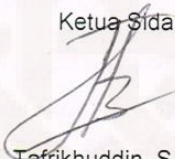
Telah dimunaqosyahkan pada : Rabu 13 Mei 2015

Nilai Munaqosyah : A

Dan telah dinyatakan diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga.

TIM MUNAQOSYAH

Ketua Sidang


Dr. Taffrikhuddin, S.Ag.,M.Pd.
NIP. 19730205 199903 1 003


Penguji I


Dra. Labibah Zain, M.LIS.
NIP. 19681103 199403 2 005

Penguji II


Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si.
NIP. 19710907 199803 1 003

Yogyakarta, 08 Juni 2015
Dekan
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya


Dr. Zamzam Afandi, M.Ag.
NIP. 19631111 199403 1 002

Dr. Tafrihuddin, S.Ag., M.Pd
Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal: Skripsi Sdri. Mu'arifah Reziki Khasanah

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu
Budaya
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb

Setelah membaca, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Mu'arifah Reziki Khasanah
NIM : 11140049
Jurusan : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya
Judul : Evaluasi Manajemen Perpustakaan Universitas Atma Jaya
Yogyakarta Dalam Prespektif Total Quality Management (TQM)

Dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini saya berharap agar skripsi Saudari tersebut dapat segera dipertanggungjawabkan pada sidang munaqosyah, untuk itu saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Yogyakarta, April 2015

Pembimbing



Dr. Tafrihuddin, S.Ag., M.Pd
NIP. 19730205 199903 1 003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu 'alaikum wr.wb

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mu'arifah Reziki Khasanah

NIM : 11140049

Program studi : Ilmu Perpustakaan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul Evaluasi Manajemen Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta Dalam Prespektif TQM adalah hasil karya peneliti sendiri, bukan jiplakan dari orang lain, kecuali pada bagian yang telah menjadi rujukan dan tercantum pada daftar pustaka. Apabila di lain waktu ada penyimpangan dalam penyusunan karya ini, maka tanggung jawab ada pada peneliti.

Demikian surat ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu 'alaikum wr.wb

Yogyakarta, 1 April 2015



Mu'arifah Reziki Khasanah
NIM. 11140049

Motto

“Niat, Ikhtiar, dan Tawakkal”

“Sesungguhnya segalanya serba mungkin”

“Kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT. Tetapi setidaknya manusia bisa mensyukuri karunia-Nya dengan berusaha melakukan yang terbaik pada setiap hal dalam hidupnya”.

(Mu'arifah Reziki Khasanah)

“...sesungguhnya, Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri...”

(QS. Ar-Ra'd [13]:11)

“Lakukan segala amal perbuatan dengan niat ibadah”

(Endah Hardjanto, M.Pd)

Skripsi ini aku persembahkan untuk:

Ayah dan Ibuku tercinta
(Slamet Basuki & Khibtiyah)
Adikku Rahmat Rifa'i

Bapak Dr. Tafrihuddin, S.Ag., M.Pd

Terimakasih Bapak, atas bimbingan, arahan serta ilmu yang telah Bapak berikan

Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan

*Terimakasih Bapak dan Ibu Dosen Inspirator bagi saya, atas bimbingan dan ilmu
berharga yang telah diberikan selama ini*

**Ibu Anastasia Tri Susiati, S.Kom., MA dan
Keluarga Besar Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

Terimakasih atas bimbingan Bapak dan Ibu sejak awal hingga penelitian selesai

**Sahabat-sahabatku
(Heni, Kiki, Hurul, Teh Meli, Myusank, Ima, Kak Heni Setya, Ratih, Masfi),
keluarga besar IP B, dan
seluruh teman-teman angkatan 2011 Program Studi Ilmu Perpustakaan**

Terimakasih keceriaan, ketulusan dan support kalian selama ini

love you all

Program Studi Ilmu Perpustakaan

Almamaterku UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

INTISARI

EVALUASI MANAJEMEN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA DALAM PERSPEKTIF *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)

Mu'arifah Reziki Khasanah (11140049)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana evaluasi manajemen Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta (UAJY) dalam perspektif *Total Quality Management* (TQM). Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang menggunakan pendekatan evaluasi. Metode pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Proses analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan Miles dan Huberman, yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Kemudian penelitian ini juga menggunakan analisis data kuantitatif untuk mengukur nilai hasil evaluasi berupa angka persentase kesesuaian. Pengujian keabsahan data menggunakan uji kredibilitas dengan triangulasi dan *membercheck*. Hasil penelitian ini disimpulkan bahwa: (1) Perpustakaan UAJY menerapkan manajemen fokus pada pelanggan, (2) Perpustakaan UAJY memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas, (3) Perpustakaan UAJY menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah, (4) Perpustakaan UAJY memiliki komitmen terhadap kualitas, (5) Perpustakaan UAJY menjalin kerjasama tim antar pegawai dalam mewujudkan kualitas, (6) Perpustakaan UAJY melakukan perbaikan secara berkesinambungan pada proses berdasarkan hasil audit eksternal maupun internal, evaluasi dan peninjauan ulang standar kerja dan *benchmarking*, (7) Pendidikan dan pelatihan mengenai TQM di perpustakaan UAJY tergolong kurang maksimal bagi karyawan, (8) Perpustakaan UAJY memberikan kebebasan terkendali berupa keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, (9) Perpustakaan UAJY memiliki kesatuan komando dan kesatuan visi dan misi setiap pegawai (kesatuan tujuan), (10) Perpustakaan UAJY melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan dan memberdayakan karyawan dalam pengembangan kualitas perpustakaan. Jika disajikan dalam bentuk kuantitatif, maka manajemen perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta 90 % sesuai dengan unsur-unsur dalam *Total Quality Management* (Sangat Baik). Peneliti menyarankan perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta lebih meningkatkan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan, khususnya mengenai *Total Quality Management* (TQM) bagi seluruh pegawai agar implementasi TQM dapat berhasil maksimal.

Kata kunci: Manajemen Perpustakaan, *Total Quality Management*.

ABSTRACT

MANAGEMENT EVALUATION LIBRARY OF ATMA JAYA YOGYAKARTA UNIVERSITY IN PERSPECTIVE OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)

Mu'arifah Reziki Khasanah (11140049)

This study aims at examining management evaluation of Atma Jaya Yogyakarta University Library (UAJY) by using perspective of Total Quality Management (TQM). This research was qualitative research by using the evaluation approach. The data collection methods were observation, interviews and documentation. The process of data analysis used in this study were Miles and Huberman, namely data reduction, data presentation and verification. Then the data was also analyzed using quantitative data to measure the evaluation result in the form of percentage. The data validity used in this credibility test were triangulation and membercheck. This research concluded that: (1) Library of UAJY apply focus management to the customer, (2) Library of UAJY has high obsession on quality, (3) Library of UAJY uses scientific approach to make a decision and problem solving, (4) Library of UAJY has commitment for quality, (5) Library of UAJY has established a teamwork among employees in achieving quality, (6) Library of UAJY are continuously doing improvement process based on the results of external and internal audit, evaluation and review of labor standards and benchmarking, (7) Education and training about TQM in the library of UAJY are not adequate, (8) Library of UAJY provides freedom restrained form of involvement and empowerment of employees, (9) Library of UAJY have unity of command and unity of vision and mission in every employee (unity of purpose), (10) Library of UAJY involve employees in decision making and empower them in the development quality of the library. If it was presented in a quantitative form, the libraries management of Atma Jaya Yogyakarta University 90% of the appropriate elements in Total Quality Management (Very Good). Researcher suggested that library of Atma Jaya Yogyakarta University should improve the education and training, especially in Total Quality Management (TQM) for all employees, so that the implementation of TQM can success.

Keywords: Library Management, Total Quality Management.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji syukur *Alhamdulillah* penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufiq, dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Evaluasi Manajemen Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta Dalam Perspektif *Total Quality Management* (TQM)”. Shalawat serta salam selalu turunkan kepada Rasulullah SAW, yang telah menghantarkan umatnya dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh maghfiroh dari Allah SWT. Mudah-mudahan kita senantiasa mendapatkan syafa’at (pertolongan) di hari kiamat nanti *aamiin*.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa terselesainya skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, saran, dan kritik serta bantuan moral maupun material dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Zamzam Afandi., M.Ag., selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag, M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya.
3. Bapak Dr. Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd, selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

4. Ibu Dra. Labibah Zain, M.LIS, selaku Dosen Penguji 1 yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Bapak Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si, selaku Dosen Penguji 2 yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Bapak Ainul Yaqin, S.Pd.,M.Ed, selaku dosen pembimbing akademik yang telah berkenan memberikan nasihat-nasihat akademis dari awal masuk perguruan tinggi ini hingga selesai menempuh pendidikan ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya yang telah mendidik dan membimbing penulis, sehingga penulis memperoleh bekal ilmu yang sangat berharga.
8. Ibu Anastasia Tri Susiati, S. Kom., MA Selaku Kepala Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan izin, mendukung, membimbing dan sangat membantu penulis dalam pengumpulan data skripsi.
9. Bapak dan Ibu Kepala Bagian Pelayanan Teknis dan Pelayanan Pemakai, Kepala Sub Bagian Pelayanan Sirkulasi dan Seferensi dan Staff Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam pengumpulan data skripsi.
10. Ayah, Ibuku serta Adikku yang selalu mendo'akanku, mengorbankan apapun untukku, memberiku semangat dan motivasi dalam hidupku termasuk dalam penyelesaian skripsi ini.

11. Segenap Staff Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan pelayanan yang baik dan membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
12. Keluarga Besar MI Ma'arif Giriloyo 1 yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Sahabat-sahabat IPI B dan rekan-rekan Program Studi Ilmu Perpustakaan angkatan 2011 yang selalu memberi semangat, bersama-sama berjuang dalam mencari ilmu.
14. Sahabat-sahabatku di kampus dan di rumah yang selalu memotivasiku, menemaniku kala senang dan susah.
15. Semua pihak yang tidak penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Semoga semua bantuan dan dukungan yang diberikan kepada saya mendapatkan balasan dari Allah SWT. Akhirnya, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak yang membutuhkan. *Amin ya Robbal'alamin.*

Bantul, 6 Maret 2015

Penulis



MU'ARIFAH REZIKI KHASANAH

NIM. 11140049

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Fokus Penelitian.....	5

1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Pembahasan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Evaluasi	11
2.2.2 Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	12
2.2.2.1 Manajemen Perpustakaan.....	12
2.2.2.2 Perpustakaan Perguruan Tinggi	14
2.2.2.3 Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	15
2.2.3 <i>Total Quality Management</i>	18
2.2.3.1 Pengertian.....	18
2.2.3.2 Sejarah	20
2.2.3.3 Prinsip dan Unsur Pokok dalam TQM	21
2.2.3.4 Elemen-Elemen dan Tujuan TQM	31
2.2.3.5 <i>Total Quality Management (TQM)</i> di Perpustakaan.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	38
3.3 Sumber Data dan Teknik Penentuan Informan	38
3.3.1 Sumber Data	38
3.3.2 Teknik Penentuan Informan	39

3.4 Instrumen Penelitian.....	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data	42
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	44
3.7 Pengujian Keabsahan data.....	47
3.8 Penilaian Kesesuaian	49
3.9 Jadwal Penelitian	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Gambaran Umum	51
4.1.1 Sejarah Singkat Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta.....	51
4.1.2 Visi dan Misi Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta	52
4.1.2.1 Visi Perpustakaan	53
4.1.2.2 Misi Perpustakaan	53
4.1.3 Sumber Daya Manusia (SDM) Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta.....	53
4.1.4 Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta.....	59
4.1.5 Koleksi Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta	60
4.1.6 Layanan Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta.....	61
4.1.6.1 Sistem Layanan	61
4.1.6.2 Waktu	61
4.1.6.3 Fasilitas.....	61
4.1.6.4 Jasa Layanan	62
4.1.7 Gedung Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta	65

4.1.8 Tata Tertib Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta.....	65
4.2. Uji Keabsahan Data.....	67
4.2.1 Triangulasi.....	68
4.2.1.1 Triangulasi Sumber	68
4.2.1.2 Triangulasi Teknik	69
4.2.1.3 Triangulasi Waktu	70
4.2.2 <i>Membercheck</i>	70
4.3 Evaluasi Manajemen Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta Dalam perspektif <i>Total Quality Management</i> (TQM)	71
4.3.1 Fokus Pada Pelanggan.....	71
4.3.2 Memiliki Obsesi yang Tinggi Terhadap Kualitas	77
4.3.3 Menggunakan Pendekatan Ilmiah Dalam Pengambilan Keputusan	84
4.3.4 Memiliki Komitmen Jangka Panjang	88
4.3.5 Membutuhkan Kerja sama tim (<i>teamwork</i>).....	91
4.3.6 Memperbaiki Sistem Secara Berkesinambungan	95
4.3.7 Menyelenggarakan Pendidikan dan Pelatihan.....	100
4.3.8 Memberikan Kebebasan yang Terkendali.....	103
4.3.9 Memiliki Kesatuan Tujuan.....	106
4.3.10 Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan.....	109
4.4 Penilaian Kesesuaian	112
BAB V PENUTUP	115
5.1 Simpulan.....	115
5.2 Saran.....	116

DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	122



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Informan Utama Dalam Penelitian	41
Tabel 2. Daftar Informan Tambahan Mahasiswa.....	41
Tabel 3. Jadwal Penelitian.....	50
Tabel 4. Jumlah Pegawai dan Pustakawan Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
Tabel 5. Daftar Sumber Daya Manusia Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta.....	54
Tabel 6. Fasilitas Layanan.....	64
Tabel 7. Tabel Kesesuaian Manajemen Fokus Pada Pelanggan	77
Tabel 8. Tabel Kesesuaian Obsesi Terhadap Kualitas	83
Tabel 9. Tabel Kesesuaian Manajemen dalam Penggunaan Pendekatan Ilmiah	88
Tabel 10. Tabel Kesesuaian Komitmen Jangka Panjang dalam Manajemen.....	91
Tabel 11. Tabel Kesesuaian <i>Teamwork</i> dalam Manajemen.....	94
Tabel 12. Tabel Kesesuaian Perbaikan Berkesinambungan	99
Tabel 13. Tabel Kesesuaian Pendidikan dan Pelatihan bagi SDM	103
Tabel 14. Tabel Kesesuaian Kebebasan yang Terkendali dalam Manajemen	106
Tabel 15. Tabel Kesesuaian Kesatuan Tujuan	108
Tabel 16. Tabel Kesesuaian Perlibatan dan Pemberdayaan Karyawan	111
Tabel 17. Penilaian Kesesuaian	112
Tabel 18. Penafsiran Data Persentase	114

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	122
Lampiran 2. Tabulasi Penilaian Kesesuaian	124
Lampiran 3. Pedoman Observasi	127
Lampiran 4. Pedoman Dokumentasi	124
Lampiran 5. Pernyataan Informan dan Transkrip Wawancara	125
Lampiran 6. Komitmen Pegawai.....	160
Lampiran 7. Gambar Kotak Saran	166
Lampiran 8. Usulan Koleksi dari Pemustaka.....	167
Lampiran 9. Gambar Ruang baca dan Ruang Diskusi	168
Lampiran 10. Gambar Prosedur Untuk Pemustaka dan Pustakawan.....	169
Lampiran 11. Angket Pemahaman Visi dan Misi	170
Lampiran 12. Gambar Visi dan Misi yang di Tempel di Setiap Meja Kerja Pustakawan.....	171
Lampiran 13. Gambar Dokumen Sasaran Mutu Perpustakaan UAJY.....	172
Lampiran 14. Pengukuran capaian sasaran mutu	173
Lampiran 15. Gambar Salah satu Bukti Wawancara	174
Lampiran 16. Angket Evaluasi Program.....	175
Lampiran 17. Angket <i>Supplier</i>	176
Lampiran 18. Keluhan Pemustaka	177
Lampiran 19. Penangann Keluhan Pemustaka.....	178
Lampiran 20. Permohonan Ijin Penelitian	179
Lampiran 21. Surat Ijin Penelitian dari Gubernur.....	180

Lampiran 22. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta.....	181
Lampiran 23. Kartu Bimbingan Skripsi	182
Lampiran 24. Daftar Riwayat Hidup.....	183



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan merupakan sebuah lembaga penyedia informasi yang keberadaannya sangat penting di lembaga-lembaga pendidikan, terutama di jenjang perguruan tinggi. Perpustakaan menjadi penting karena perpustakaan inilah yang menjadi penunjang keberhasilan proses pendidikan. Hal ini dipertegas dengan pendapat Rahayuningsih (2007:7) yang memaparkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi didirikan untuk menunjang pencapaian tujuan perguruan tinggi yang bersangkutan dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan & pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Perpustakaan sebagai lembaga *supporting unit* (unit yang mendukung) pelaksanaan fungsi Tri Dharma Perguruan Tinggi tersebut harus memiliki sistem manajemen yang baik dan selalu dikontrol serta dievaluasi kinerjanya, karena manajemen yang dilakukan akan memberikan pengaruh dalam kualitas perpustakaan. Menurut Lasa Hs (2005:1) bahwa perpustakaan sebagai lembaga pendidikan dan lembaga informasi akan memiliki kinerja yang baik apabila ditunjang dengan manajemen yang memadai.

Selain pentingnya perpustakaan di lingkungan perguruan tinggi, perkembangan ilmu pengetahuan dan meledaknya informasi yang terjadi saat ini memberikan tuntutan adanya peningkatan mutu dan kualitas bagi perpustakaan dan pustakawan. Perpustakaan harus mampu melakukan manajemen yang baik

demi mewujudkan pelayanan prima, memenuhi kebutuhan pemustaka, memberikan kepuasan kepada pemustaka sebagai pelanggan serta berupaya menyediakan produk dan jasa yang berkualitas, baik dari informasi yang disediakan maupun pelayanan yang diberikan agar perpustakaan bisa menjadi pusat informasi yang unggul.

Menyinggung persoalan pelayanan prima, kualitas dan budaya mutu tidak lepas dari *Total Quality Management* (TQM). Menurut Gasperz (2003:266), TQM yang dalam bahasa Indonesia berarti manajemen kualitas total merupakan suatu pendekatan manajemen menyeluruh untuk meningkatkan kinerja perusahaan secara terus menerus. Dengan demikian, TQM merupakan pendekatan manajemen sistematis yang berorientasi pada organisasi, pelanggan, dan pasar, melalui kombinasi antara pencarian fakta praktis dan penyelesaian masalah, guna menciptakan peningkatan secara signifikan dalam kualitas, produktivitas, dan kinerja lain dari perusahaan. Menurut Santosa (dalam Prihantoro, 2012:71) bahwa TQM merupakan manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. TQM merupakan sebuah teori yang sesuai untuk diterapkan di perpustakaan demi terwujudnya perpustakaan yang berkualitas dari produk yang berupa informasi dan jasa yang berupa pelayanan yang diberikan untuk kepuasan pemustaka.

Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta merupakan sebuah lembaga yang segala bentuk kegiatan atau aktivitas perpustakaan sudah termanajemen. Berdasarkan penelusuran awal yang dilakukan peneliti pada

tanggal 2 Januari 2014, Perpustakaan Universitas Atma Jaya merupakan salah satu jenis perpustakaan perguruan tinggi di Yogyakarta yang telah menerapkan budaya mutu dalam pengelolaan organisasi mengikuti Universitas Atma Jaya sebagai lembaga induknya yang telah tersertifikat ISO 9001:2008. Universitas Atma Jaya Yogyakarta (UAJY) juga merupakan salah satu dari 6 PT Terbaik SPMI 2008 sebagai perguruan tinggi yang menerapkan standar mutu.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Anastasia Tri Susiati, S. Kom.,MA. selaku kepala Perpustakaan UAJY pada tanggal 26 Maret 2014, dalam melaksanakan manajemen perpustakaan, prinsip *planning-organizing-actuation-controlling* berlaku di Perpustakaan UAJY. Perpustakaan UAJY memiliki perencanaan yang matang, pelaksanaan yang telah terorganisasi, prosedur kerja, kebijakan-kebijakan serta melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan program kerja yang dilakukan satu atau dua kali dalam setahun. Upaya peningkatan SDM untuk pustakawan juga sudah dilaksanakan dengan menyekolahkan pegawai dan setiap pegawai diberi kesempatan untuk mengikuti pelatihan dua kali dalam satu tahun. Segala upaya yang dilaksanakan tersebut bertujuan agar Perpustakaan UAJY mampu menghasilkan produk dan jasa berkualitas, sehingga mampu memenangkan persaingan global dan tercapai kepuasan pemustaka dari segala bentuk kebutuhannya.

Selain kepada pustakawan, peneliti juga melakukan wawancara kepada beberapa mahasiswa secara insidental selaku pengguna dari hasil produk dan jasa perpustakaan (pemustaka). Pertanyaan yang diajukan adalah terkait dengan kepuasan pengguna terhadap pelayanan perpustakaan dan fasilitas yang tersedia di

Perpustakaan UAJY. Jawaban mahasiswa menunjukkan mereka belum puas, seperti koleksi dirasa kurang, keluhan tentang fasilitas ruang diskusi, sarana dan prasarana ada yang belum memenuhi kebutuhan pemustaka dan pelayanan yang kurang baik.

Berdasarkan hasil pada observasi awal mengenai ketidakpuasan pemustaka ini, menunjukkan bahwa manajemen mutu atau kualitas yang diberlakukan oleh Perpustakaan UAJY belum dirasakan sepenuhnya oleh pemustaka, khususnya mahasiswa UAJY. Hal ini menjadi masalah karena seharusnya perpustakaan sebagai lembaga yang menerapkan budaya mutu, kepuasan pemustaka adalah tujuan utama. Sebagaimana ditegaskan oleh Widjaja (1998:9), bahwa *Total Quality Management* merupakan upaya pengelolaan organisasi secara menyeluruh agar organisasi memperoleh keunggulan pada semua dimensi dari produk dan jasa, yang penting bagi pelanggan.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai pelaksanaan manajemen Perpustakaan UAJY, dengan mengevaluasi manajemen perpustakaan dalam perspektif *Total Quality Management (TQM)*, sehingga dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas Perpustakaan UAJY ke depannya.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut: bagaimana manajemen Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta dalam perspektif *Total Quality Management (TQM)*?

1.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian ini yaitu mengevaluasi manajemen Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta dalam perspektif *Total Quality Management* (TQM). Dalam penelitian ini pembahasan TQM difokuskan pada unsur-unsur yang harus dipenuhi dalam penerapan TQM.

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen yang dilakukan di Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta dalam perspektif *Total Quality Management* (TQM).

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan manfaat kepada pihak yang bersangkutan, di antaranya:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi karya ilmiah yang memperkaya khasanah keilmuan mengenai pengetahuan TQM bagi pembaca dan bagi pengembangan ilmu perpustakaan itu sendiri.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi perpustakaan, khususnya Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan perpustakaan-perpustakaan perguruan tinggi lainnya dalam mengembangkan kualitas perpustakaan.

1.6 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan. Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, fokus penelitian, batasan istilah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori. Bab ini berisi tentang tinjauan pustaka yang berupa hasil-hasil penelitian sebelumnya yang memiliki kesamaan topik yang berhubungan dengan penelitian ini. Landasan teori yang berisi konsep-konsep yang dijadikan kerangka berpikir.

BAB III Metode Penelitian. Bab ini berisi tentang metode dan jenis penelitian yang digunakan, tempat penelitian, sumber data dan teknik penentuan informan, instrumen penelitian, metode dan teknik pengumpulan data, pengujian keabsahan data, metode dan teknik analisis data, jadwal penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan. Pada bab ini berisi tentang profil objek yang akan diteliti dan hasil penelitian terkait evaluasi manajemen Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta dalam perspektif *Total Quality Management* (TQM).

BAB V Penutup. Bab ini berupa penutup yang menguraikan simpulan dari hasil penelitian dan saran.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan pembahasan dan analisis data yang dilakukan, maka penelitian evaluasi manajemen perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta dalam perspektif *Total Quality Management* (TQM) dapat disimpulkan bahwa manajemen perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta 90 % sesuai dengan sepuluh unsur dalam *Total Quality Management* (TQM), sehingga manajemen perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta dalam perspektif *Total Quality Management* (TQM) termasuk dalam kategori sangat baik. Manajemen Perpustakaan UAJY dalam perspektif TQM tersebut meliputi:

1. Perpustakaan UAJY melakukan manajemen yang berpusat pada pemustaka melalui kepedulian terhadap pemustaka dengan menjalin interaksi yang baik antara pustakawan dengan pemustaka, melakukan analisis keluhan dan kebutuhan pemustaka, serta melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pemustaka, sehingga manajemen Perpustakaan UAJY telah menerapkan manajemen yang fokus pada pelanggan.
2. Manajemen Perpustakaan UAJY memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas, yaitu memiliki visi, misi dan tujuan yang mengedepankan kualitas, memiliki sumber daya yang sesuai, serta memiliki obsesi terhadap kualitas layanan jasa dan koleksi yang diberikan.

3. Perpustakaan UAJY menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan. Manajemen Perpustakaan UAJY tidak hanya berdasarkan *feeling* dalam mengambil keputusan, namun segalanya harus didasarkan dengan fakta atau data melalui pendekatan ilmiah baik data statistik maupun hasil kuesioner atau angket.
4. Manajemen Perpustakaan UAJY memiliki komitmen jangka panjang. Pimpinan Perpustakaan UAJY baik pimpinan manajemen puncak, menengah, maupun bawah serta staff perpustakaan memiliki komitmen untuk memberikan *service excellent*. Program-program kerja yang mengarah kepada kualitas dan *service excellent* tersebut terangkum dalam program kerja jangka panjang dan menengah yang bernama RIPU (Rencana Induk Pengembangan Universitas) dan RENATA (Rencana Lima Tahunan). Setiap individu komitmen terhadap pekerjaan masing-masing.
5. Perpustakaan UAJY menjalin kerja sama tim dalam mengembangkan kualitas perpustakaan. Kerja sama tim yang terbentuk dalam manajemen Perpustakaan UAJY adalah kerja sama tim dalam mewujudkan organisasi yang berkualitas berupa pembagian tugas sesuai dengan bidang masing-masing dan kekompakan dalam memberikan pelayanan terbaik. Kerja sama tidak hanya dalam lingkup perpustakaan, namun kerja sama terjalin hingga lingkup universitas dalam mempertahankan kualitas.
6. Perpustakaan UAJY melakukan upaya perbaikan sistem secara berkesinambungan. Perbaikan sistem secara berkesinambungan dilakukan secara fisik maupun konten, melalui perbaikan pada proses pengadaan

koleksi, perbaikan berdasarkan hasil audit eksternal maupun internal, melakukan evaluasi dan peninjauan ulang standar kerja, serta peningkatan sumber daya manusia melalui pelatihan, seminar, pendidikan dan *benchmarking*.

7. Pendidikan dan pelatihan untuk peningkatan SDM sudah dilakukan di Perpustakaan UAJY, namun pendidikan dan pelatihan mengenai TQM belum maksimal. Manajemen Perpustakaan UAJY menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan dengan menyekolahkan pegawai dan mengikutkan seminar, serta pelatihan. Pelatihan mengenai TQM baru sampai pada pejabat struktural kemudian disampaikan ke staff dalam bentuk *work instruction*. Perpustakaan UAJY belum menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan mengenai TQM yang mendalam dan mendasar bagi karyawan.
8. Manajemen Perpustakaan UAJY menerapkan kebebasan yang terkendali. Kebebasan yang terkendali dalam manajemen Perpustakaan UAJY adalah memberikan kebebasan terkendali berupa pemberian kesempatan untuk meningkatkan kemampuan personal dan profesionalnya serta memberikan kebebasan untuk terlibat dalam pengambilan keputusan.
9. Manajemen Perpustakaan UAJY memiliki kesatuan tujuan, yaitu adanya kesatuan komando dan kesatuan visi dan misi setiap pegawai.
10. Dalam manajemen Perpustakaan UAJY, adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Perlibatan dan pemberdayaan karyawan di Perpustakaan UAJY yang dilakukan adalah dengan melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan, pemberian kesempatan untuk

mengembangkan kompetensinya serta pemberian kesempatan untuk mengembangkan ide-idenya dalam pengembangan perpustakaan.

5.2 Saran

Sesuai dengan tujuan dan manfaat penelitian, penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi perpustakaan, khususnya perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta dalam mengembangkan kualitas perpustakaan. Oleh karena itu, berdasarkan kesimpulan, peneliti menyarankan perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta sebaiknya meningkatkan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan bagi setiap pegawai, khususnya mengenai Total Quality Management (TQM). Perpustakaan UAJY perlu menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan mengenai Total Quality Management (TQM) secara mendasar dan mendalam terhadap seluruh pegawai, yang dimulai dari aspek yang luas dan umum, baru ke aspek yang lebih spesifik, agar setiap individu dalam organisasi benar-benar memahami TQM sehingga implementasi TQM dapat berhasil maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta. 2014. Website Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Diakses di <http://perpustakaan.uajy.ac.id/> pada tanggal 19 Desember 2014.
- Asriyani. 2013. "Evaluasi Penerapan Standar Nasional Indonesia (SNI) 7329:2009 di Perpustakaan MAN LAB. UIN Yogyakarta. Skripsi. Jurusan Ilmu Perpustakaan, FAIB UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Buku Pedoman Perpustakaan*. 2014. Yogyakarta: Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Chalimah, Robi'atul. 2011. "Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta". Skripsi. Jurusan Ilmu Perpustakaan, FAIB UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Gaspersz, Vincent. 2003. *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramendia Utama.
- Ghony, Djunaidi dan Fauzan Almanshur. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Goetsch, D.L & Davis, S. 2003. *Quality Management: Introduction to Total Quality Management for Production, Processing, and Services*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Hadi, Samsul. 2011. *Metode Riset Evaluasi*. Yogyakarta: LaksBang Grafika.
- Hardjosoedarmo, Soewarso. 1997. *Dasar-dasar Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ismanto, Kuart. 2009. *Manajemen Syariah: Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Lasa. 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.

- Lasa. 2008. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.
- Miliani, Masrisal. 2010. "Manajemen Perpustakaan dalam Perspektif Total Quality Management". Tesis. Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Universitas Indonesia Jakarta.
- Prihantoro, Rudy. 2012. *Konsep Pengendalian Mutu*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rahanayuningsih. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Saleh, Abdul Rahman dan Rita Komalasari. 2010. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Siregar, Ridwan (2008). Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi. Universitas Sumatra Utara: e-Repository. Dalam <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/1792/1/08E00513.pdf> . diakses pada 29 Januari 2014 pukul 13.00 WIB.
- Sudijono, Anas. 2012. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyono. 2003. "Meningkatkan Daya Saing Perpustakaan Melalui *Total Quality Management*". Artikel Media Informasi Vol. XIII. No. 14 Th 2003. Diunduh dalam <http://prisekip.blog.ugm.ac.id/files/2009/08/tqm.pdf>. Pada 30 Januari 2014 pukul 13.00 WIB.
- Sutarno. 2006. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sya'diyah, Halimatus. 2013. "Pengelolaan Madrasah dalam Perspektif Total Quality Management di Mi Ma'arif Patalan Bantul Yogyakarta. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Rahayu & Ramarun Anggraini Kiemas. 2011. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.

Widjaja, Amin. 1998. *Manajemen Mutu Terpadu Suatu Pengantar (Total Quality Management)*. Jakarta: Rhineka Cipta.

Wirawan. 2012. *Evaluasi: Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi*. Jakarta: Rajawali.



Lampiran 1

Pedoman Wawancara

Hari :
 Tanggal :
 Tempat :
 Informan :

1. Apa saja bentuk konkrit dari penerapan TQM yang telah dilaksanakan dalam manajemen Perpustakaan Atma Jaya Yogyakarta?
2. Apa standar mutu yang digunakan?
3. Fokus pada pelanggan.
 - a. Apakah selama ini Perpustakaan UAJY telah melakukan manajemen yang berorientasi pada pelanggan?
 - b. Upaya apa saja yang ditempuh dalam mewujudkan unsur TQM yang pertama ini?
4. Memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas
 - a. Apakah setiap individu dalam organisasi memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas?
 - b. Bagaimana upaya untuk membuktikan bahwa perpustakaan UAJY memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas?
5. Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah.

Bagaimana proses yang Bapak/Ibu/Saudara/i lakukan dalam mengambil keputusan atau memecahkan setiap persoalan organisasi yang ada?
6. Memiliki komitmen jangka panjang.

Bagaimana bentuk komitmen jangka panjang di perpustakaan UAJY?
7. Membutuhkan kerja sama tim (*teamwork*).

Bagaimana kerja sama tim yang terjalin di perpustakaan UAJY, khususnya dalam penerapan TQM?
8. Memperbaiki sistem secara berkelanjutan.

- a. Apakah manajemen telah menerapkan upaya perbaikan secara berkesinambungan terhadap kualitas perpustakaan?
 - b. Bagaimana upaya perbaikan yang berkesinambungan yang telah dilakukan?
9. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan.
- a. Apakah manajemen telah menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan?
 - b. Bagaimana manajemen yang dilakukan dalam rangka memberikan pendidikan dan pelatihan bagi pegawai?
10. Memberikan kebebasan yang terkendali.
- Seperti apa wujud kebebasan yang terkendali yang diterapkan oleh pimpinan perpustakaan UAJY terhadap pegawainya?
11. Memiliki kesatuan tujuan.
- a. Apakah setiap individu dalam organisasi telah memiliki kesatuan tujuan?
 - b. Bagaimana upaya yang dilakukan agar setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama?
12. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.
- Bagaimana keterlibatan dan pemberdayaan karyawan yang dilakukan pimpinan?

Lampiran 2

Tabulasi Penilaian Kesesuaian

No	Uraian*	Standar TQM**	Keterangan	
			Sesuai	Tidak Sesuai
1.		<p>Fokus pada pelanggan</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Interaksi antara karyawan dengan pelanggan b. Melakukan pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan. <ol style="list-style-type: none"> 1) Sistem keluhan dan saran 2) Ghost shopping 3) Lost customer analysis 4) Survei kepuasan pelanggan. 		
2.		<p>Memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Selalu berusaha melebihi harapan pelanggan b. Menerapkan konsep pelayanan prima. 		
3.		<p>Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Keputusan berdasarkan fakta, bukan opini pribadi b. Menggunakan berbagai data, alat dan teknik statistika. 		
4.		<p>Memiliki komitmen jangka panjang.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Setiap individu bukan hanya sebagai pelengkap saja, namun sampai pada pelaksanaan komitmen. b. Setiap individu berperan aktif dalam tim/organisasi 		

		<p>dengan segenap potensi dan kemampuannya.</p> <p>c. Komitmen jangka panjang terhadap sebuah perubahan budaya yang baru</p>		
5.		<p>Kerja sama dalam tim (teamwork)</p> <p>a. Ada kesepakatan terhadap misi tim</p> <p>b. Semua anggota menaati peraturan tim yang berlaku</p> <p>c. Adanya pembagian tugas, tanggung jawab dan wewenang</p> <p>d. Dapat beradaptasi terhadap perubahan yang terjadi</p>		
6.		<p>Memperbaiki sistem secara berkelanjutan.</p> <p>Seperti ada perbaikan sistem secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat meningkat</p>		
7.		<p>Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan.</p> <p>Seperti setiap orang didorong untuk terus belajar agar dapat meningkatkan ketrampilan teknis dan keahlian profesionalnya.</p>		
8.		<p>Memberikan kebebasan yang terkendali.</p> <p>Seperti memberikan kebebasan kepada karyawan untuk terlibat dalam pengambilan keputusan, pemecahan masalah, menentukan standarisasi proses agar mereka berusaha untuk mengikuti prosedur standar tersebut.</p>		
9.		<p>Memiliki kesatuan tujuan.</p> <p>Dalam hal ini perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan, setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama.</p>		

10.		<p>Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Seperti menggunakan salah satu metode ini:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Brainstorming b. Nominal Group Technique c. Management by Walking Around d. Kotak Saran e. Gugus Kualitas (Quality Circle) 		
-----	--	--	--	--

Keterangan:

* Uraian : Merupakan Manajemen Sumber Daya Manusia yang dilakukan di Perpustakaan UAJY.

** Standar TQM : Merupakan point-point 10 Unsur yang harus dilakukan dalam penerapan *Total Quality Management*.

Lampiran 3

Pedoman Observasi


No	Hal yang di amati	Keterangan	
		Ya	Tidak
1.	Fokus pada pelanggan		
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pustakawan melakukan interaksi yang baik dengan pemustaka b. Perpustakaan menyediakan tempat menyalurkan keluhan dan saran 		
2.	Memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas		
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pustakawan selalu berusaha memberikan pelayanan prima kepada pemustaka b. Pustakawan memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan ramah. c. Wujud obsesi kualitas baik dari secara fisik dan konten (fasilitas, koleksi dan layanan yang diberikan memadai) 		
3.	Pendekatan ilmiah		
	<ul style="list-style-type: none"> a. Terdapat bukti konkrit sebagai alat bantu pengambil keputusan (data sebagai dasar pengambil keputusan, menggunakan diagram dalam menganalisis masalah, misal diagram sebab akibat, check sheet dan lain sebagainya). 		
4.	Komitmen jangka panjang		
	<ul style="list-style-type: none"> a. Kedisiplinan karyawan dalam bekerja. b. Pustakawan bekerja sesuai dengan job deskripsi masing-masing. 		
5.	Kerja sama dalam tim		
	<ul style="list-style-type: none"> a. Kesolidan pustakawan dalam bekerja b. Pustakawan melakukan kordinasi dengan baik c. Kerja sama yang terbentuk ada kesepakatan dalam tim, pembagian tugas, semua anggota mentaati peraturan yang berlaku dan dapat beradaptasi dengan perubahan. 		
6.	Perbaikan terus menerus		
	<ul style="list-style-type: none"> a. Perpustakaan melakukan upaya perbaikan terus-menerus (hal yang diamati berdasarkan hasil wawancara) 		
7.	Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan		

	<ul style="list-style-type: none"> a. Manajemen perpustakaan menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan formal maupun nonformal terhadap pustakawan dan karyawan. b. Setiap pustakawan semangat untuk terus belajar dalam memperbaiki dan meningkatkan profesionalitasnya. 		
8.	Memberikan kebebasan yang terkendali		
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pimpinan selalu memberikan kesempatan bagi setiap karyawan untuk berperan aktif dalam pengambilan keputusan. b. Bentuk kebebasan yang ada bagi setiap karyawan (hal yang diamati sesuai dengan hasil wawancara). 		
9.	Memiliki kesatuan tujuan		
	<ul style="list-style-type: none"> a. Kekompakan setiap individu dalam bekerja dan meraih suatu tujuan organisasi. b. Kesatuan tujuan dalam organisasi (hal yang diamati berdasarkan hasil wawancara) 		
10	Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan		
	Adanya komunikasi, hubungan timbal balik antar pegawai dengan manajemen puncak.		

Lampiran 4

Pedoman Dokumentasi

1. Letak geografis Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta
2. Profil Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta
3. Sejarah berdiri atau berkembangnya perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta
4. Visi dan misi perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta
5. Struktur organisasi perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta
6. Program kerja jangka panjang dan program kerja jangka perpustakaan UAJY
7. Sasaran mutu Perpustakaan UAJY
8. Kebijakan mutu Perpustakaan UAJY
9. Daftar keluhan pelanggan dan bukti penanganan keluhan pelanggan
10. Kebijakan-kebijakan, prosedur dan instruksi kerja pelaksanaan manajemen perpustakaan UAJY

Lampiran 5**Pernyataan Informan
dan
Transkrip Wawancara**

PERNYATAAN INFORMAN PERTAMA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anastasia Tri Susiati, S. Kom.,MA

Jabatan : Kepala Perpustakaan UAJY

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah diwawancarai sebagai informan dalam penelitian yang dilakukan oleh Sdri. Mu'arifah Reziki Khasanah, menyetujui untuk ditampilkan namanya dan menyatakan bahwa apa yang ditulis memang benar adanya dalam penulisan skripsi yang berjudul "Evaluasi Manajemen Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta dalam Prespektif TQM".

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan kesadaran dan penuh tanggung jawab untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 9 Februari 2015

Informan



Anastasia Tri Susiati, S. Kom.,MA

Transkrip Hasil Wawancara dengan Informan Pertama

Wawancara 1

Hari : Senin
 Tanggal : 12 Januari 2015
 Pukul : 14.00 WIB
 Tempat : Ruang Kepala Perpustakaan UAJY
 Informan : Ibu Anastasia Tri Susiati, S.Kom.,MA

Pokok Pembahasan	Pertanyaan dan Jawaban
Fokus pada pelanggan	<p><i>Apakah selama ini Perpustakaan UAJY telah melakukan manajemen yang berorientasi pada pelanggan, khususnya manajemen sumber daya manusianya? Upaya apa saja yang ditempuh dalam mewujudkan unsur TQM yang pertama ini?</i></p> <p>“Untuk fokus pada pelanggan kita menerapkan, mulai dari mereka masuk ada semacam orientasi, nah orientasi itu kan hal-hal teknis, biasanya perpustakaan hanya bergerak sampai disitu dan mahasiswa dibiarkan. Namun, di tempat kami layanan fokus kepada pelanggan. Kami menerapkan baik secara fisik maupun secara konten. Secara fisik itu kami lakukan dengan pemberian fasilitas supaya mereka tercukupi kebutuhannya ketika mereka mengakses informasi di perpustakaan. Kami menyediakan ruang diskusi terbuka yaitu kursi yang ada payung-payung itu, meskipun pada prinsipnya mereka tidak masuk perpustakaan tapi minat mereka ke perpustakaan terlihat. Fokus kita yang pertama disitu. Kemudian ketika mereka masuk kita punya public space yang disitu terdapat kursi, lesehan dan mereka bisa mengakses informasi melalui e-kios, kemudian juga ada free hotspot, ruang diskusi yang dilengkapi dengan LCD, komputer untuk user. Secara konten, kita ada pendampingan pencarian informasi, ada literasi informasi, Generic Learning Skill. Perpustakaan sebagai pusat pendidikan, fokus pada pelanggan baik secara fisik maupun secara konten ini selalu terkontrol, dan fokus pada pelanggan juga membutuhkan keluhan pengguna terhadap kita. Keluhan pengguna juga selalu di kontrol, tidak hanya dicatat namun juga di tindaklanjuti. kalau</p>

	<p>kita pelanggannya tidak hanya kita saja, tapi prodi, penerbit, mahasiswa, mahasiswa luar dan rekanan”. Keluhan pelanggan dapat disampaikan melalui bagian depan maupun melalui email. Nanti bisa dilihat mbak bukti print out nya..”.</p>
<p>Memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas</p>	<p><i>Apakah setiap individu dalam organisasi memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas?</i></p> <p>“obsesi kami terhadap kualitas.... Kami selalu meningkatkan baik kuantitas maupun kualitas. Misalnya program literasi informasi, dulu kita melaksanakan program hanya secara monosuko, yaitu siapa yang mau boleh ikut namun tahun-tahun berikutnya kami mulai bekerjasama dengan dosen. Jadi kami melakukan terobosan untuk menggapai kualitas yang maksimal, karena dengan bekerja sama dengan dosen melalui mata kuliah maka akan lebih intens. Tahun berikutnya lagi kita tidak hanya bekerja sama dengan dosen namun kelompok dosen, hingga akhirnya prodi. Perpustakaan melakukan mengambil mata kuliah pengantar penulisan karya ilmiah dan metodologi penelitian. kami juga melakukan pembelajaran literasi informasi mengenai penulisan karya ilmiah ini dari semester muda, karena kalau kami berikan di semester lima sebenarnya sudah telat kan dari semester satu mahasiswa sudah ada penulisan makalah. Ini merupakan bentuk obsesi kami terhadap kualitas.”</p> <p><i>Apa saja upaya yang dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan Perpustakaan? Kalau dari segi pelayanannya bu?</i></p> <p>“ya, literasi informasi itu kan termasuk pelayanan pemakai mbak. Untuk koleksi kita memiliki obsesi untuk memenuhi standar. Kan standar perpustakaan perguruan tinggi harus 80 % sesuai dengan silabus. Kita juga berusaha memenuhi SNI 7330”.</p> <p><i>Kalau bentuk-bentuk pelayanan prima seperti apa bu yang sudah berjalan?</i></p> <p>“biasanya kalau TQM kita akan mengikuti standar. Minimal SNI 7330 dan kita sudah memenuhi standar mbak. Kami sudah memenuhi 59 jam dalam seminggu. Jadi kita selalu larinya ke standar. Pelayanan prima dari</p>

	<p>sisi layanan di sini tidak ada antrian. Semua kita buat ergonomis. Kalau dulu orang masuk perpustakaan pinjam pulang, karena tidak ada fasilitas buat mereka. Setelah kita amati, kami menyediakan ruang-ruang baca, dengan ruang ini mahasiswa bisa memilih buku dan mereka hanya meminjam buku yang mereka butuhkan. Kemudian kami menyediakan buku cadangan, sehingga ketika buku habis mereka masih bisa membaca. Kalau di ISO 12600 itu mengenai perpustakaan juga itu akan dihitung lebih spesifik dalam kecepatan dalam melayani, namun jarang digunakan”.</p>
<p>Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah.</p>	<p><i>Bagaimana proses yang Bapak/Ibu/Saudara/i lakukan dalam mengambil keputusan atau memecahkan setiap persoalan organisasi yang ada?</i></p> <p>“pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan, kita ada beberapa penelitian dan beberapa mahasiswa pkl yang menuliskan evaluasi untuk perpustakaan, itu juga pendekatan-pendekatannya kami gunakan dalam mengambil keputusan. Disini setiap orang memiliki keahlian yang khas. Kami juga melakukan penelitian sendiri baik terkait kepuasan pelanggan maupun kinerja pustakawan.”</p> <p><i>Kalau menilai kinerja pustakawan berari melalui kuesioner atau bagaimana bu?</i></p> <p>”ee. ada yang kuantitatif dan ada yang kualitatif mbak. Kita sedang diteliti mengenai kinerja pustakawan, literasi informasi”. Jalur koordinasi di sini yang akademik-akademik ini masuk perpustakaan. Selain itu juga melalui masukan-masukan.”</p>
<p>Memiliki komitmen jangka panjang</p>	<p><i>Bagaimana komitmen jangka panjang yang terbentuk bu?</i></p> <p>“kita punya RPU mbak, kemudian RPU itu diturunkan lagi dalam program jangka lima tahun namanya Renata kemudian di turunkan lagi dalam program kerja tahunan hingga program kerja bulanan. Universitas akan menentukan tema, misal tahun ini tema nya penelitian, maka setiap unit harus mengikuti. Jangka panjang 30 tahun dalam RPU, jangka menengah lima tahun. Selama lima tahun ini targetnya harus bisa ini ini gitu. Jadi komitmen jangka panjang sudah ada, arahnya kesana gitu”.</p>

<p>Membutuhkan kerja sama tim (<i>teamwork</i>)</p>	<p><i>Apakah ada pembagian tugas, tanggung jawab dan wewenang?</i></p> <p>“ada, bahkan kita tidak hanya dengan job desk aja tapi dilengkapi dengan spesifikasi pekerjaan. Jadi seharian itu kita mengerjakan apa saja”.</p> <p><i>Jadi setiap harinya apa yang dikerjakan di tulis?</i></p> <p>“Iya, karena kita fungsional jadi untuk angka kredit ya”.</p> <p><i>Apakah ada kerjasama tim bu?</i></p> <p>“kalau kerja sama tim sudah pasti ya, nggak mungkin kalau tidak punya tim. Bahkan kita web saja punya tim, majalah informasi atau jurnal juga punya tim. Di perpustakaan kan minimal terdiri dari pelayanan teknis dan pemakai nah kalau ga kerjasama gag bisa. Teamworknya itu sampai tingkat universitas, jadi kalau dulu marketer (orang yang menyampaikan atmajaya secara baik) itu hanya bagian promosi, kalau sekarang enggak setiap unit harus jadi marketer. Misalnya mahasiswa baru dia tidak boleh kecewa di perpustakaan, dia gak boleh kecewa di parkir. Semua lini harus menjadi <i>marketer</i>. Soalnya setiap lini itu akan membawa citra yang baik”.</p> <p><i>Jadi termasuk pelayanan prima ya bu?</i></p> <p>“iya, pelayanan prima di setiap lini”.</p>
<p>Memperbaiki sistem secara berkelanjutan</p>	<p><i>Apakah perusahaan telah menerapkan upaya perbaikan secara berkesinambungan terhadap kualitas perpustakaan?</i></p> <p>“ya.. kami memperbaiki sistem berkelanjutan baik secara fisik maupun konten”.</p> <p><i>Bagaimana upaya perbaikan yang berkesinambungan yang telah dilakukan?</i></p> <p>“ini yang disebut sustainability. Jadi suatu program harus di analisa terus, yang sudah terbentuk itu kita perbaiki terus. Misalnya dalam pengadaan buku, jangan dikira kita tidak menilai penerbit lo mbak, kita penerbit aja di evaluasi lo mbak. Jadi misalnya kita pesan kita pesan buku tanggal sekian, janjinya seminggu dia datang sebelum seminggu</p>

	<p>atau sesudah seminggu. Nah jika dalam kurun waktu satu semester dia selalu terlambat, besok gak kita gunakan. Karena keberlanjutannya kita yang akan di evaluasi oleh fakultas, mereka akan beranggapan kalau pesan buku di perpustakaan itu akan lama. Lalu secara yang fisik aja berkelanjutan kok, misalnya beli kursi jumlahnya 50 besok ya kursinya harus yang sama dengan itu. Jadi selalu kita evaluasi, misal semester ini kita harus menambah ruang diskusi karena keberlanjutan bahwa ruang diskusi dua itu tidak cukup”.</p>
<p>Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan</p>	<p><i>Bagaimana mengenai pendidikan dan pelatihan bu?</i></p> <p>“pendidikan dan pelatihan sudah jelas ya mba sudah saya jelaskan”. (untuk meningkatkan kualitas SDM, kami dengan menyekolahkan pegawai dan mengikutkan pelatihan, seminar dan sebagainya. Kesempatan mengikuti pelatihan bagi setiap pegawai dua kali dalam setahun).</p>
<p>Memberikan kebebasan yang terkendali</p>	<p><i>Seperti apa wujud kebebasan yang terkendali bagi karyawan tersebut?</i></p> <p>“kita akan menegur mereka yang bersuara disitu, karena akan mengganggu yang lainnya. Kebebasan terkendalnya disitu. Mereka bebas tapi kita mempunyai cctv, ketika kita ada complain mahasiswa mahasiswa hpnya hilang maka akan kita lacak. Pernah ada kasus, setelah dilihat dari cctv ternyata temennya temennya kan keliatan. Ya sudah dia selesaikan sendiri. Jadi orang itu bebas mau melakukan apa, namun tetap terawasi seperti itu. ...bebas mereka namun terkendali dengan alat”.</p> <p><i>Kalau hubungan ibu sebagai manajer dengan karyawan bu?</i></p> <p>“ jadi gini, mereka itu punya kewajiban juga hak. Mereka punya hak untuk menulis. Kalau mereka di bagian pelayanan dan tidak melakukan apa-apa, mereka boleh mencari referensi untuk melengkapi tulisannya. Lalu dia juga bisa mencari sumber-sumber informasi untuk melengkapi tajuk subjek. Kan dia bebas, saya tidak pernah melarang mereka mengerjakan sesuatu yang seharusnya tidak mereka kerjakan. Kecuali kalau mereka di depan dan mereka bermain game, sudah ada jenjangnya yang menegur mereka gag harus saya. Semua berjenjang, dan dia kan sudah tau job des nya ngapain aja, dan kita juga buat kegiatan menulis untuk mereka. Job desnya</p>

	<p>terpantau, kegiatannya jelas, sebenarnya mereka susah juga mau mngerjakan yang lain. Kalau misalnya ada kasus namun masih bisa diselesaikan kasub atau kabag, ya sudah selesai sampai disitu saja. Kalau kabag nya ga bisa baru sampai ke saya. Semuanya berjenjang. Itu kebebasan yang terkendali ya mba.”</p>
<p>Memiliki kesatuan tujuan</p>	<p><i>Apakah setiap individu dalam organisasi telah memiliki kesatuan tujuan?</i></p> <p>“Kesatuan tujuan itu dari visi dan misi, kemudian kita juga punya program kerja. Program kerja itu kita kerjakan bareng-bareng menggunakan <i>teamwork</i>, program kerja dibuat baik jangka pendek maupun jangka panjang”.</p>
<p>Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan</p>	<p><i>Apakah pimpinan selalu melibatkan dan memeberdayakan karyawan bu? Bagaimana upaya yang dilakukan?</i></p> <p>“ kalau mencari kesalahan staff itu gampang, tapi kalau tidak bisa membina itu namanya tidak memiliki jiwa <i>leadership</i>. Masalah dia selesai, tapi masalah saya yang tidak selesai. Saya yang akan dimarahi atasan saya, kalau saya tidak melibatkan karyawan, bahkan perlibatan-perlibatan dan pemberdayaan itu terus dilakukan, misalnya kita MOU dengan harian media massa. Memaksa mereka untuk menulis satu bulan sekali, kalau orang dua puluh sebulan menulis satu itu kan dua puluh bulan. Tapi mereka itu bebas mau mengambil kapan, tapi begitu kamu besok yang bulan ini kamu besok yang bulan ini bebas tapi ada tanggung jawabnya to dan mereka dilibatkan. Kemudian kalau kita punya bedah buku, saya sudah ga ngapa-ngapain. Tim dibentuk, mereka jalan. Saya tinggal ngasih sambutan saja”.</p> <p><i>Itu bagian apa bu?</i></p> <p>“Semua bagian. Ada koordinatornya satu. Kemudian di bagian pelayanan pemakai setiap tahun ada pameran perpustakaan, saya tinggal mengiringi pak rektor saja. Artinya itu bisa terjadi kalau mereka selalu dilibatkan dibuat <i>teamwork</i>. Spesialisnya akan keliatan. Misalnya dia pinter tapi dia gak bisa ngomong gitu, jangan dijadikan pembawa acara. Jadi kayaknya 10 unsur ini berkaitan.”</p>

	<p><i>Ya bu, jadi setiap karyawan diberi kesempatan untuk berapresiasi begitu ya bu?</i></p> <p>“Ya, tapi tergantung job desk nya dia juga. Kalau bukan bagiannya ya jangan di paksa. Kita kalau mengirim mereka ke seminar begitu, itu juga sudah mengarah ke bagiannya mbak. Kalau ada pelatihan repository kita tahu siapa yang kita kirim.”</p> <p><i>Terus kalau diskusi gitu gmana bu? Dalam pemecahan masalah rapat atau gimana bu?</i></p> <p>“Kualitas manajemen, jadi setiap sub itu sebulan sekali mereka mengadakan evaluasi, sampai tema untuk tahun depan apa. Namanya kualitas manajemen. Sampai student staff aja tiga bulan sekali. Dari sub itu nanti di gabung dengan structural. Kalau per sub kan lebih intens. Kita untuk penulisan notulen saja ada ketentuan, jadi sama dalam satu unit. Karena ISO ya, jadi apa yang dilakukan harus ditulis. <i>Closed</i> atau masih <i>open</i>, kalau masih <i>open</i> nanti akan di bacakan ini sudah selesai atau belum. Jadi sepuluh nya sudah ya mba, saya mengaitkan sepuluh tadi berdasarkan standar”.</p>
--	--

Informan

Anastasia Tri Susiati, S.Kom.,MA

Wawancara 2

Hari : Senin
 Tanggal : 09 Februari 2015
 Pukul : 12.00 WIB
 Tempat : Ruang Kepala Perpustakaan UAJY
 Informan : Ibu Anastasia Tri Susiati,S.KOm.,MA.

Pokok Pembahasan	Pertanyaan dan Jawaban
<p>Monitoring (Evaluasi)</p>	<p><i>Dulu ibu mengatakan kalau audit mutu UAJY itu dilakukan 2 x dalam setahun baik internal maupun eksternal. Terus kalau yang monitoring menggunakan SOP itu maksudnya bagaimana bu?</i></p> <p>“ oo.. SOP. Itu kan kita menggunakan ISO 9001, kemudian kalau di audit kita evaluasi setahun dua kali baik internal maupun eksternal. setahun dua kali itu, kalau internal kan auditnya internal kalau eksternal itu kan dari URS. Jadi yang mengaudit ya eksternal yang kita ikuti penjaminan mutunya itu”.</p> <p><i>Yang mengeluarkan sertifikat ISO ya bu?</i> Iya,, heemh heemh yang mengeluarkan URS.</p> <p><i>Terus kalau yang internal itu dari mana bu?</i></p> <p>“Dari, namanya itu auditor. Auditor internal itu dari dosen dan karyawan yang ditunjuk sebagai auditor. Tetapi sudah disertifikasi oleh URS sebagai auditor, kebetulan saya juga sudah auditor internal. Jadi mengaudit semua bagian, kemarin dapat tugas di bagian keuangan. ...”</p>
<p>Program dan Layanan</p>	<p><i>Bagaimana bu terkait Literasi informasi, generic learning skill, dan pendampingan pencarian informasi itu?</i></p> <p>“Yang sudah terstruktur itu yang literasi informasi. Literasi informasi, setiap tahun itu ada lebih dari.... Jadwal literasi bisa dilihat di ibu agnes. Terstrukturnya udah mulai masuk mata kuliah. Mata kuliah kti dan metodologi riset. Kalau yang generic</p>

	<p>learning skill itu masih permintaan, ya karena itu masih program baru. Kalau pendampingan pencarian informasi itu kami lakukan setiap saat. “</p> <p><i>Jadi fleksibel ya bu.. ?</i></p> <p>“iya.. jadi fleksibel setiap saat, kalau ada orang datang kemudian memerlukan kemudian kita antar.”</p> <p><i>kalau yang generic learning skill itu berdasarkan permintaan ya bu?</i></p> <p>“permintaan, kemarin kita data permintaan dari magister teknik ya...</p> <p><i>Kalau e-kios bu?</i></p> <p>“e-qios itu iya benar, informasi untuk mahasiswa. informasi apa aja ada disana. Didepan itu ada dua, kalau kamu mau masuk didekat information desk. Di setiap kampus itu ada dua-dua gitu, tapi kita tidak dikampus karena perpustakaan itu dianggap kampus. Yang fisip itu ikut di perpustakaan.”</p> <p><i>Itu tempat semua informasi?</i></p> <p>Iya.. tempat semua informasi.</p> <p><i>Penanganan keluhan pelanggannya bagaimana bu? Itu tugasnya siapa? bagian apa?</i></p> <p>“Pelayanan pemakai, tugasnya bu isti atau bu narmi. Dia punya rekap keluhan pelanggannya. Kemudian karena kita ber ISO, keluhan pelanggan sudah diatasi ada keberlanjutannya. Mungkin kalau kita tidak berISO akan didiamkan saja atau ditangani saja tidak ada keberlanjutan, tapi ini ada keberlanjutannya itu sudah diatasi, jadi penangannya kaya apa sudah closed atau masih open”.</p>
<p>Penggunaan pendekatan ilmiah</p>	<p><i>Kalau pengukuran kepuasan pelanggan bu??</i></p> <p>“Penyebaran informasi itu berkala. Tetapi yang melaksanakan...Kemaren kita ada permintaan jejaring, kita melakukan itu selama dua bulan, kemudian kuesioner kita masukkan disitu dan sekarang baru di evaluasi. Kalau dulu kuesioner itu</p>

ada di web site kita, tapi ternyata itu tidak efektif. Ini baru dievaluasi. Karena untuk mengunjungi website itu mereka tidak familier.”

Berarti dulunya di website ya bu?

“Iyaa. Sekarang sedang dievaluasi dibarengkan dengan penelitian. eee misalnya ada penelitian layanan. Penelitian layanan itu tidak dipublikasikan tapi untuk sendiri kemudian untuk evaluasi. Kalau menyebar bentuk *printout* sudah pernah. Jadi setiap selesai literasi informasi misalnya gitu kita menyebar untuk evaluasi”.

Jadi fleksibel juga ya bu?

“Iyaa.. heemh. Jadi Kami setiap instruktur itu memiliki evaluasi dari mahasiswa. kalau nilai dari mahasiswa rendah besok semester depan tidak digunakan. Sampai kesitu. Itu contoh penyebaran kuesioner untuk kepuasan pemustaka terhadap layanan literasi infromasi.”

Kalau misal penggunaan diagram atau grafik gitu bu ?

“Ada beberapa macam. Jadi Kami punya sistem informasi untuk perpustakaan yang digunakan untuk manajemen. Jadi misalnya begini, sebenarnya rata-rata peminjamnya itu berapa hari to meminjamnya kan kita kasih waktu satu minggu. Setelah dihitung ternyata waktunya enam belas hari. enam belas hari itu sekitar dua minggu lebih. Artinya kan ada yang terlambat. Itu nanti akan jadi alat evaluasi kita. Itu lewat sistem informasi. Diitungkan tahun berapa. Kita juga berkewajiban untuk membuat evaluasi diri, dari statistic itu keberlanjutannya. Kalau kamu nanti targetnya berapa. Minimal besok 2 minggu lah 14 hari. jadi selalu ada celah untuk bagaimana untuk memperbaiki. Mereka dikasih info lah. Statistic sudah menggunakan sistem informasi. Sekarang posisimu dimana seperti apa”.

Penggunaan alat ukur? Misal pengukur suhu begitu bu?

“Kalau pengukur suhu tidak ada. Tapi AC itu

	<p>digunakan sebagai patokan alat pengukur suhu. Kita punya SOP nya kalau AC tidak boleh dimatikan. Kita mengikuti universitas mba, karena ISO nya universitas. Jadi berlaku untuk semua tidak hanya di perpustakaan. Gedung perpustakaan berbasis lingkungan. Jadi sudah diitung kalau bu susi ruangnya segini, itu harus ada...cukup pk nya berapa. Pemadam kebakaran tersedia disetiap lantai, hydrant tersedia. Jalur evakuasi tersedia disetiap tempat di atma jaya. Perpustakaan karena ISO ikut didalamnya berarti kita punya alat evakuasi. Gambar-gambar nya itu kalau mau kamu foto boleh”.</p>
<p>Pendidikan dan pelatihan</p>	<p><i>Setiap karyawan sudah pernah dikasih tau mengenai TQM ga bu?</i></p> <p>“Eee. Kita sudah pernah melakukan sosialisasi terhadap penjaminan mutu, yang diberlakukan ditempat kita. Maka sosialisasinya itu melalui SOP “ yang ada itu, diturunkan ke staff-staff. Ini lho, kalau staff namanya work instruction (WI). Itu instruksi kerja . itu untuk staff. Kalau unit itu namanya QSP quality sistem procedur. Jadi kalau staff itu bawa WI, contohnya maaf yaa. Misal ada tamu dari luar itu nanti akan di Tanya keperluannya apa, sudah janji apa belum. Kita SOP nya seperti itu tapi bentuknya WI. Lalu WI untuk mematikan/menghidupkan computer itu mrk punya. Itu merupakan salah satu penerapan TQM berjenjang yang kita lakukan. Tapi kalau nanti prosedurnya sudah lebih tinggi, dia masuk misalnya dia akan mengumpulkan presensi, statistic kemudian bagian pelayanan pemakai itu kan ada dua bagian pelayanan sirkulasi dan bagian pelayanan referensi....itu akan masuk di bagian layanan pemakai. Itu QSP yang lengkap atau bentuk Total Quality Manajemennya terarah kesitu. Kami berjenjang, kalau staff kita WI, kemudian ada juga dokumentasi. Jadi QSR. QSR Keluhan pengguna itu kita punya standar, polanya, kolom-kolomnya itu udah ditentukan. Kita punya QSR, QSP, punya TQ”.</p> <p><i>Kemudian setiap karyawan sudah sama-sama bahwa arahnya itu meraih TQM?</i></p> <p>“Heem, mau tidak mau, karena kalau audit. Kita tidak bisa memaksa audit hanya kepada structural. Ia jalan aja, jadi ditanya kamu yang dikerjakan apa gitu”.</p>

	<p><i>Jadi setiap karyawan harus siap ya bu?</i></p> <p>“Iyaaa.. jadi ketika kita audit internal atau eksternal kita sosialisasi pada staff, kalau kita ga sosialisasi pada staff kena nya disitu. Kita bagus-bagus di atasnya mereka jalan aja. Dulu pernah, ada satu.. kalau pengolahan bahan pustaka itu berapa bu? Satu minggu, karena SOP nya satu minggu. Mengecek ada 1 buku tahun 2013, waktu itu tahun 2014 bulan dua.. kena ya sudah.. TQM nya masing-masing sudah punya pegangan”.</p> <p><i>Apakah setiap karyawan sudah paham mengenai TQM? pelatihan mengenai TQM bu?</i></p> <p>“Pelatihan TQM itu biasanya dilakukan oleh lembaga penjaminan mutu, biasanya pejabat structural. Structural yang menjembatani, yang mentransletkan bahasa TQM itu ke pada staff nya dalam bentuk lini. Kalau TQM dikasih staff ga jalan semua. Structural. Kita bisa sosialisasi itu,, ini kan tahun 2016 itu kita sudah memakai ISO yang baru. ISO 9001:2015. Mau diberlakukan 2016. 2015 akhir baru keluar.. sampai 2019 full menggunakan itu”.</p>
<p>Perbaikan berkelanjutan</p>	<p><i>Baik bu, kan ada perencanaan kemudian ada pelaksanaan, nah apakah ada pengecekan ulang bu dari pelaksanaan terhadap perencanaan?</i></p> <p>“Itu namanya perbaikan berkelanjutan, jadi kami selalu mengadakan evaluasi dua kali per semester”.</p> <p><i>Oh berarti melalui evaluasi per semester ?</i></p> <p>“Evaluasi kinerja itu per semester. Kemarin kita ke gunung kidul itu kita pas evaluasi per semester. Kemudian sekalian menentukan langkah selanjutnya. Jadi evaluasi kinerja itu kegiatannya ada tiga yang satu masukan dari staff dari yang sudah dilakukan satu semester. Kemarin ada kekurangan seperti ini, nah itu nanti dikumpulkan kemudian dibandingkan dengan capaian satu semester yang dilakukan oleh structural. Jadi di gabungkan, kalau kita kurang gini-gini setelah di cocokkan memang ketercapaiannya kurang, atau kalau kurang gini-gini ternyata karena</p>

staff nggak tau informasi. Itu di klopkan di evaluasi kinerja, sehingga berikutnya..misalnya gini kemarin itu kita mengetahui bahwa staff bilang kok sekarang itu pembelian buku itu tidak kenceng gitu, kemudian kita cek di structural. Oo ternyata memang baru 30 persen, yang seharusnya 50 % selama satu semester, itukan di klopkan begitu, berarti besok kamu harus beli 70 % bukan 50 % tetapi 70 %. Nah itu masukan dari staff, kemudian dicocokkan dengan ketercapaian atau apa langkah selanjutnya itu. Setelah selesai baru kita sosialisasi program kerja yang akan datang kira-kira mau yang seperti apa. Itu staff. Setelah itu baru structural baru mengemasnya dalam bentuk rencana program dan anggaran”.

Jadi itu ya bu, pas dievaluasi staff di perbolehkan untuk member masukan?

“Heem heem, bahkan kita diperbolehkan untuk menggunakan anggaran berapa ratus ribu untuk satu orang..... tapi syaratnya satu kali di luar kota satunya di dalam per semester. Maka yang evaluasi tengah semester kira-kira bulan januari itu kita kan di luar kota, tetapi untuk evaluasi juni itu kita di dalam kota, karena itu yang juni lebih kepada representative program kerja yang akan datang. Kalau yang di luar kota itu lebih ke program kerja yang sudah kita lakukan, nah itu kekurangannya apa dan evaluasinya apa. Yang kebanyakan evaluasi yang kedua itu lebih sedikit kontribusinya. Karena sudah berkontribusi di semester pertama gitu kan. Dia kan kontribusinya langsung di angkat oleh strukturalnya. Nah strukturalnyanya ini yang nggodok terus, kepala nya yang mengkoordinir. Ini sekarang baru proses evaluasi diri. Jadi misalnya kalau,, ini yang mengeluarkan universitas Sistem Penilaian Kinerja Organisasi (SPKO), ini dikeluarkan oleh universitas. Jadi kita itu dinilai. Misalnya gini apakah di perpustakaan itu kualifikasinya staff memenuhi persyaratan. Kalau skornya 4 jika lebih dari 40 % berpendidikan srata 1 sisanya diploma. Itu kita memenuhi syarat sehingga untuk staff kita kualifikasinya 4. Itu ada item-item nya. Kemudian proporsi untuk manajemen itu berapa persen. ...kemudian apakah ketersediaan rencana jangka panjang, kita ada rencana jangka lima th, Jadi

dari evaluasi diri itu kita baru boleh buat program kerja”.

Apakah juga melakukan perbaikan melalui hasil-hasil audit, analisis data, tinjauan manajemen, begitu bu?

“Iya.. jadi misalnya gini.. kemarin kita kena CAR. CAR itu semacam atasnya observasi. Jadi kita itu diteliti. kenapa ko sering menggunakan penerbit buku A atau kah sering menggunakan toko buku A untuk membeli buku. Maka kita mengadakan survey , penilaian berdasarkan criteria kita. Kemudian bagian pengadaan membuat criteria begini-begini. Kalau saya beli di toko A pesenny tanggal sekian datang nya tanggal sekian, kalau kita beli ditoko B pesennya tanggal sekian datangnya tanggal sekian. Nanti o iya kita layak beli di toko A karena servis kepada kita tepat waktu. Tetapi kan orang kenapa kamu ko memilih itu terus? Nah itu pakai data. Itu yang dipantau seperti itu..

Kemudian kalau perpustakaan UAJY selalu melakukan studi banding kayak gitu ga bu? Benchmarking?

“Eee bukan perpustakaan, tapi UAJY itu memutuskan bahwa Studi banding itu tidak diperbolehkan untuk staff, studi banding hanya untuk pejabat structural. Kalau misalnya perpustakaan hanya kepala perpustakaannya. Karena dirasakan kalau staff itu ga bisa memutuskan, nanti belum tentu tau apa yang harus mereka lakukan. Tetapi untuk mengetahui perpustakaan lain itu namanya benchmarking. Hampir sama kaya studi banding tetapi khusus. Misalnya kita mengirim bagian pemeliharaan ke perpustakaan UGM, maka yang dia teliti khusus itu. Kalau untuk staff kami namanya **benchmarking**. Atau kita ikutkan seminar, dan kita berikan tugas. Misalkan mereka kita ikutkan seminar di UI, mereka harus ...

Kita berulang kali melakukan untuk staff benchmarking, dan itu terbukti lebih efektif dari pada studi banding. Bareng-bareng kemudian Tanya” itu ga relevan dengan kegiatannya.. Tetapi kalau kepala perpustakaan itu biasanya akan tau lini-lini mana yang kira-kira ditempat kita itu kurang itu yang mana.

	<p><i>Jadi kalau benchmarking itu khusus ya bu? dan kalau ini untuk staff boleh?</i></p> <p>“Iyaa.. studi banding dengan subjek tertentu, misal dia bagian pemeliharaan koleksi dia akan kita kirimkan kemana. Sebenarnya sama esensialnya. Tapi begitu kita bilang benchmarking itu staff boleh, karena itu sifatnya dia ada pada bidangnya gitu.”</p> <p>“Ya boleh, karena kadang-kadang bersamaan ada di pelatihan. Ya kan? atau di seminar”.</p>
--	--

Informan

Anastasia Tri Susiati, S.Kom.,MA

PERNYATAAN INFORMAN KEDUA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sri Narmiyanti, S.P.,M.Si.

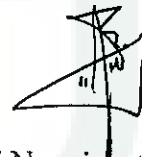
Jabatan : Kepala Bagian Pelayanan Pemakai Perpustakaan UAJY

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah diwawancarai sebagai informan dalam penelitian yang dilakukan oleh Sdri. Mu'arifah Reziki Khasanah, menyetujui untuk ditampilkan namanya dan menyatakan bahwa apa yang ditulis memang benar adanya dalam penulisan skripsi yang berjudul "Evaluasi Manajemen Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta dalam Prespektif TQM".

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan kesadaran dan penuh tanggung jawab untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Februari 2015

Informan



Sri Narmiyanti, S.P.,M.Si.

Transkrip Wawancara dengan Informan Kedua

Hari : Kamis
 Tanggal : 19 Januari 2015
 Pukul : 10.00 WIB
 Tempat : Ruang Kepala Bagian Pelayanan Pemakai Perpustakaan UAJY
 Informan : Ibu Sri Narmiyanti, S.P.,M.Si.
 Jabatan : Kepala Bagian Pelayanan Pemakai

Pokok Pembahasan	Pertanyaan dan Jawaban
Pemahaman TQM	<p><i>Menurut Ibu Total Quality Management itu seperti apa?</i></p> <p>“ya. Kualitas manajemen pustakawan. Dalam konteks apa? perpustakaan? yaa.. kualitas itu yang utama dari kepala ya, kemudian struktur organisasi maupun dari manajemen yang di bantu dengan temen-temen, sama masing-masing saling terkait antar bagian-bagian memiliki manajemen sendiri-sendiri. Misal kepala bagian teknis itu dia mengelola perpustakaan itu secara teknis dimana buku-buku itu terdiri dari pengadaan, pengolahan, kemudian pelestarian... kalau di kami kan pelayanan, Setiap bagian memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Meskipun nanti juga berkaitan. Koleksi-koleksi tentang jurnal, textbook, dll ... itu juga di olah meskipun nanti juga di pisah ada yang dimasuk kan dalam referensi, atau yang dipinjamkan keluar. Kalau kami lebih banyak ke pelayanan sirkulasi... karena kami pelayanan pemakai jadi lebih banyak ke pengguna. Jadi masing-masing punya manajemen. Melayani koleksi yang bersifat ilmiah, juga melayani koleksi-koleksi yang bersifat cadangan. Jadi kalau pelayanan sirkulasi habis, kami memberikan koleksi cadangan tersebut khusus dibaca ditempat”.</p> <p><i>Jadi selama ini memang sudah mengenal TQM dan mulai menerapkan TQM ya bu?</i></p> <p>“yaa. sudah. Iya. Iyaa. Kita ISO mengikut universitas, kalau yang khusus perpust itu baru sanata dharma. Kalau sini gandengan universitas</p>

	ya,, tapi standar yang digunakan ya tetap ISO.”
Fokus pada pelanggan	<p><i>Baik, kalau dalam TQM itu kan ada manajemen yang fokus pada pelanggan. bagaimana langkah yang sudah ditempuh perpustakaan UAJY dalam mewujudkan itu bu?</i></p> <p>“Pelanggan itu kan pemustaka ya. Kita selalu berusaha memberikan informasi yang dibutuhkan. Kalau pas pertemuan ikatan pustakawan Indonesia itu kita saling bertukar informasi untuk mengetahui informasi terbaru, kita juga mengikuti JLA (Jogja Library for All), jadi kalau ada mahasiswa yang mencari koleksi yang tidak ada kami merekomendasikan ke JLA.”</p> <p><i>Oh, jadi salah satu upayanya selalu memberikan informasi yang terbaru, dan juga selalu berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan dengan membukakan jaringan ya bu?</i></p> <p>“iya. Betul.”</p>
Memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas	<p><i>Kemudian apakah setiap pegawai di sini sudah memiliki obsesi terhadap kualitas bu?</i></p> <p>“Sudah. Kami selalu mengembangkan mulai dari fasilitas, kami selalu mengikuti pertemuan-pertemuan, seminar jadi kita tahu sekarang itu harus bagaimana untuk menyesuaikan zaman yang terus maju. Kalau masih bisa di usahakan dan anggaran ada akan kita usahakan gitu. Kami selalu berusaha berkembang, selalu berusaha meningkatkan kualitas, selagi kita mampu melakukan”.</p> <p><i>kalau dari ini bu, upaya peningkatan layanannya?</i></p> <p>“Kemudian kalau dari segi pelayanan, kami membuka layanan sampai jam 19.00 WIB, kami membuka layanan untuk mahasiswa luar tapi sebatas baca ditempat, tidak bisa dibawa pulang jadi dibaca bagian yang penting atau di fotokopi kami menyediakan layanan fotokopi, scan”.</p>

terus,, disini kan hirarkhi ya bu?maaf ibu kan sebagai kepala bagian ya bu? Nah bagaimana ibu memanajemen staff di bawahnya agar semuanya selalu memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan tujuan pelayanan pemakai?

“o. ya. Kan setiap bagian ada pertemuan rutin, rapat itu saya bagi mba, jadi biar tidak mengganggu. Yang pertama referensi dulu, kemudian yang sirkulasi tetap jaga. Setelah itu *break* dulu sebentar kemudian sirkulasi yang rapat, dan referensi gantian jaga. Jadi meskipun rapat pelayanan tetap berjalan. Meskipun bukan bagian masing-masing namun, mereka tetap bisa melakukan pelayanan, hanya kalau untuk detailnya ya penanggung jawab bagian tersebut yang paham. Kalau pas kumpul-kumpul, kelihatannya rame itu kita bantu, istilahnya ngaruhke ya,, apa yang bisa kami bantu begitu. Kami saling membantu pelayanan yang sibuk, namun tetap tanggung jawabnya dan detailnya harus yang bersangkutan”.

kemudian kalau bentuk-bentuk pelayanan prima bu, misal dalam melayani pegawai harus senyum, ramah dsb seperti itu apakah ada peraturannya bu?

“iyaaa. Sebetulnya kalau peraturan dalam pelayanan harus ramah, itu ada. Itu sudah ada peraturannya. Hanya kemarin itu peraturan itu dijadikan satu dengan apa gitu. Tetapi ada”.

dan ibu selalu mengingatkannya ya bu?

“ya. Saya selalu mengingatkan. Dan teman-teman juga sering diikutkan seminar dan di seminar itu sering ditekankan bahwa dalam melayani harus ramah. Yaa kadang-kadang kan capek, tapi kalau pas melayani ya harus tetap ramah. Kita harus tau tempat, dengan teman sendiri atau dengan klien/pelanggan begitu”. (hehehee sambil tersenyum)

<p>Menggunakan Pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan</p>	<p><i>oh ya, terus selama ini ibu pernah tidak bu menemukan permasalahan di pelayanan pemakai ini bu?</i></p> <p>“permasalahan yang di alami banyak (hihihi sambil tertawa kecil), buku hilang, buku rusak. Banyak alasan ya,, ada yang lupa dikamar mandi atau dimana gitu, banyak alasan ya. Walau bagaimanapun tanggung jawab ada pada pemilik kartu. Kadang ada yang minta keringanan karena merusakkan buku”.</p> <p><i>terus bagaimana bu mengatasi masalah tersebut?</i></p> <p>“kita memberikan pengertian kepada yang bersangkutan, bahwa harus mengganti buku yang sama”.</p> <p><i>kalau di pelayanan pemakai apakah pernah menyebar kuesioner untuk pemustaka? survey kepuasan pelanggan?</i></p> <p>“yaa, pernah ya meneliti itu juga. Mahasiswa juga diteliti. kita membutuhkan data tentang kepuasan pelanggan”.</p>
<p>Membutuhkan kerja sama tim (teamwork)</p>	<p><i>Terus kalau kerja sama tim yang dijalin dalam bagian pelayanan pemakai ini bu?</i></p> <p>“oo,, kerja sama tim ya. Iya itu melalui pertemuan, rapat-rapat. Kalau keseluruhan nanti melalui pleno untuk menampung semua permasalahan juga, walaupun biasanya sudah ditampung perbagian dulu kemudian digabung”.</p>
<p>Memperbaiki sistem secara berkelanjutan</p>	<p><i>kalau ini bu, upaya perbaikan berkelanjutan selain tadi fasilitas?</i></p> <p>“perbaikan-perbaikan ya,, itu mengenai perbaikan-perbaikan itu kita mulai dari <i>lay out</i>. Misal cahaya kurang itu kita teliti biar mahasiswa nyaman, tidak keluar-keluar, suka baca di tempat, dan kira-kira ada kursi yang kurang nyaman itu kita ganti. Jadi selalu di kontrol fasilitas-fasilitas yang masih kurang-kurang”.</p>

Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan	<p><i>Mengenai pendidikan dan pelatihan bu?</i></p> <p>“pendidikan dan pelatihan itu iya,, kita sering diikuti secara bergantian”.</p>
Memberikan kebebasan yang terkendali	<p><i>Terus kalau wujud kebebasan terkendali bu, seperti apa?</i></p> <p>“kebebasan ya, ow semua ada kesempatan, tapi terarah ya, dalam rangka mengembangkan apa. Mereka diberi kesempatan mengikuti pelatihan-pelatihan, kursus bahasa inggris, dan juga institusi memfasilitasi serta ada anggarannya. Semua memiliki kesempatan yang berminat.”</p> <p><i>itu terjadwal ibu?</i></p> <p>iya dijadwal, kalau seminar setahun dua kali, kalau ada seminar itu kita mengirim, kalau di luar kota kita juga ngirim dan yang kita kirim bagian yang sesuai dengan temanya, kita mengirim paling tidak dua”.</p>
Memiliki kesatuan tujuan	<p><i>kemudian kalau kesatuan tujuan bu? Setiap pelayanan itu memiliki kesatuan tujuan dengan visi misi perpustakaan bu? Atau setiap bagian memiliki visi misi sendiri begitu?hehehe</i></p> <p>”ya.. pengendalian mutu itu yaa, yang dipasang itu mencakup perpustakaan. jadi setiap bagian itu dikasih form, agar selalu mengingat arah tujuan yang dicapai. Semua mengarah kesitu.</p> <p><i>jadi semuanya memiliki kesatuan tujuan ya bu?</i></p> <p>“iya, 1 kesatuan biar sama. Di fakultaspun juga seperti itu, di TU, pengajar jadi nanti semua bagian ya itu, sama”.</p> <p>“jadi setiap bagian itu mengarah satu visi dan misi perpustakaan, biar sama”.</p>
Perlibatan dan pemberdayaan karyawan	<p><i>oh yaa, hehehe untuk perlibatan dan pemberdayaan karyawan yang tadi itu ya bu...?</i></p>

	<p>“iyaa, kita selalu memberikan kesempatan kepada karyawan, selalu mendorong untuk terus belajar dengan kita memberikan pengetahuan manfaat mengikuti pelatihan itu supaya mereka terdorong untuk terus belajar. Meskipun ada yang kurang minat karena berbagai faktor, mungkin pertimbangan keluarga, tetap ditawarkan siapa tahu bulan berikutnya bisa untuk mengikuti begitu”.</p>
--	--

Informan

Sri Narmiyanti, S.P.,M.Si



PERNYATAAN INFORMAN KETIGA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : FX. Mardiyanto, B.Sc.,S.Sos.

Jabatan : Kepala Bagian Pelayanan Teknis Perpustakaan UAJY

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah diwawancarai sebagai informan dalam penelitian yang dilakukan oleh Sdri. Mu'arifah Reziki Khasanah, menyetujui untuk ditampilkan namanya dan menyatakan bahwa apa yang ditulis memang benar adanya dalam penulisan skripsi yang berjudul "Evaluasi Manajemen Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta dalam Prespektif TQM".

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan kesadaran dan penuh tanggung jawab untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Februari 2015

Informan



FX. Mardiyanto, B.Sc.,S.Sos.

Transkrip Wawancara Dengan Informan Ketiga

Hari : Senin
 Tanggal : 12 Januari 2015
 Pukul : 14.00 WIB
 Tempat : Ruang Kepala Bagian Pelayanan Teknis Perpustakaan UAJY
 Informan : Bapak FX. Mardiyanto, B.Sc.,S.Sos
 Jabatan : Kepala Bagian Pelayanan Teknis

Pokok Pembahasan	Pertanyaan dan Jawaban
Penerapan TQM	<p><i>Menurut Bapak, apakah selama ini perpustakaan UAJY sudah menerapkan TQM? Wujudnya dalam hal apa pak?</i></p> <p>“kalau disini sudah mbak. Jadi kualitas kita sekarang yang diprioritaskan. Baik di pelayanan pemakai, pelayanan teknis, pelayanan umum selalu mengutamakan kualitas perpustakaan. Contohnya di tingkat pelayanan, tingkat pengadaan koleksi. Ya karena kita layanan, jadi kita berdasarkan kebutuhan yang diperlukan oleh kebutuhan pemustaka”.</p>
Fokus pada pelanggan	<p><i>Kemudian dalam TQM itu kan ada 10 unsur yang harus ada dalam penerapan TQM pak. Yang pertama adalah fokus pada pelanggan. Nah, bagaimana upaya yang telah dilakukan di perpustakaan UAJY?</i></p> <p>“Betul, iya kita fokusnya ke pelanggan, dalam hal ini pemustaka ya seluruh sivitas akademika. Pemenuhan kebutuhan-kebutuhan mereka kita tingkatkan, salah satu contohnya sekarang sering ada literasi informasi baik untuk mahasiswa baru maupun untuk mahasiswa yang sedang menempuh studi. Kemudian pengadaan koleksi-koleksi disesuaikan dengan kebutuhan para sivitas akademika baik dosen, mahasiswa. Pengadaan koleksi selalu disesuaikan dengan silabus, jadi kita bekerja sama dengan prodi.”</p>
Memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas	<p><i>Kemudian obsesi terhadap kualitas pak, apakah selama ini sudah memiliki obsesi terhadap kualitas yang tinggi. Contohnya pak?</i></p>

	<p>“Kualitas, ya. Pokoknya kan itu mba. Di sini kan kita lihatnya kualitas bermacam-macam mba, kualitas tentang koleksi yang kita adakan, kualitas pelayanan kalau saya jabarkan akan luas sekali, perpustakaan sifatnya kita melayani pengguna agar mereka untuk memperoleh sumber informasi itu cepat diperoleh begitu. Jadi intinya, setiap individu disini itu sudah memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas, selalu berupaya meningkatkan kualitas baik dari segi koleksi maupun pelayanan”.</p>
<p>Menggunakan Pendekatan Ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah</p>	<p><i>Apakah di perpustakaan UAJY selalu menggunakan pendekatan ilmiah untuk pengambilan keputusan pak?</i></p> <p>“kalau untuk pengambilan keputusan kita selalu melakukan koordinasi, kepala perpustakaan melakukan koordinasi dengan masing-masing kepala bagian jadi structural. Untuk kuesioner ya kami lakukan, biasanya satu tahun sekali. Kalau kuesioner untuk pemustaka kan erring dilakukan oleh pelayanan pemakai. Kalau di kami, di bagian pelayanan teknis kami sedang menyebar kuesioner untuk supplier. Ini kami lakukan untuk mencari parameter yang pas untuk supplier. Kan biasanya misal kita pesan buku seminggu, ternyata seminggu tidak datang. Itu kan kita evaluasi mbak. Ini kami memabagi angket ke supplier. Supplier itu kan bermacam-macam ada toko buku, penerbit dan sebagainya.”</p>
<p>Memiliki komitmen jangka panjang</p>	<p><i>Kemudian apakah perpustakaan UAJY memiliki komitmen jangka panjang pak?</i></p> <p>“kita punya Renata mba. Dan kebetulan disini sudah pustakawan, istilahnya fungsional. Otomatis mereka menyesuaikan dengan apa yang harus mereka kerjakan. Karena nanti pengaruhnya ke ccp. Jadi kalau mereka gak kreatif otomatis ccpnya akan terhambat. Semuanya komitmen terhadap pekerjaan masing-masing.”</p> <p><i>Kemudian apakah setiap karyawan itu sudah berkomitmen dan bekerja sesuai dengan tugas</i></p>

	<p><i>masing-masing pak?</i></p> <p>“disini kan sudah pustakawan semua mba, istilahnya sudah fungsional. Otomatis mereka menyesuaikan dengan apa yang harus mereka kerjakan. Karena mereka itu mengarahnya ke CCP. Jadi kalau mereka gak kreatif otomatis akan berpengaruh ke ccp.”</p>
<p>Membutuhkan kerja sama tim (<i>teamwork</i>)</p>	<p><i>Untuk mencapai tujuan apakah dengan kerjasama tim?</i></p> <p>“Iya. Selalu. Sudah ada pembagian tugas masing-masing bagian. Kalau yang namanya fungsional, mengerjakan sesuai dengan bidangnya.”</p>
<p>Memperbaiki sistem secara berkelanjutan</p>	<p><i>Kemudian perbaikan berkelanjutan pak, bagaimana upaya yang dilakukan untuk menempuh perbaikan yang berkelanjutan?</i></p> <p>“melalui tugas yang belum diselesaikan. Misal bagian pengadaan koordinasi dengan prodi, koleksi apa yang belum kami penuhi. Kalau silabus itukan berubah-ubah. Jadi kami selalu menyesuaikan silabus, selalu berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan. selalu memperbaiki koleksi, mencari sumber-sumber informasi buku baru baik dari penerbit, internet/majalah, buku-buku baru, masukan dan mahasiswa. intinya selalu berusaha meng-update buku-buku atau informasi yang disediakan”.</p>
<p>Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan</p>	<p><i>Pendidikan dan pelatihan apakah ada pak?</i></p> <p>“pendidikan, pelatihan, seminar kita ikuti, rutin gantian setiap karyawan dan setiap tahun”.</p> <p><i>Pendidikan dan pelatihan mengenai TQM?</i></p> <p>“Pelatihan mengenai TQM pernah dilakukan oleh universitas untuk seluruh karyawan se-UAJY sekaligus himbuan untuk mengarah kesitu.”</p>
<p>Memberikan kebebasan yang terkendali</p>	<p><i>Bagaimana wujud kebebasan yang terkendali yang terbentuk disini pak? Kalau pengambilan keputusan pak?</i></p>

	<p>“biasanya kita itu ada kumpul bareng, rapat semua. Pengambilan keputusan kami selalu rapat per semester, kita libatkan semua. Tapi ada yang tiap bulan, itu struktural. Jadi dari bawah menyampaikan apa begitu disitu. Setiap pegawai memiliki hak untuk usul”.</p>
Memiliki kesatuan tujuan	<p><i>Bagaimana wujud bahwa setiap pegawai disini memiliki kesatuan tujuan?</i></p> <p>“kita memiliki satu tujuan, satu visi dan misi”.</p>
Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan	<p><i>Bagaimana wujud perlibatan dan pemberdayaan karyawan yang dilakukan pak?</i></p> <p>“disini itu temen-temen dibebaskan untuk melakukan apa saja yang jelas untuk pengembangan perpustakaan”.</p> <p><i>Dan disini setiap karyawan terlibat ya pak?</i></p> <p>“Iya,, terlibat semua. Disini itu tidak hanya pustakawan ko mba, ada pranata computer dll.”</p>
Penegasan kembali	<p><i>Jadi intinya sudah menerapkan TQM ya pak? dan apakah ada bukti bahwa lembaga ini menerapkan TQM begitu pak?</i></p> <p>“iya sudah mba. Egak, kalau yang bersertifikat itu ISO. Dan kalau sudah menerapkan ISO itu TQM masuk didalamnya. Jadi intinya itu apa yang kita lakukan itu harus ada bukti begitu.”</p>

Informan

FX. Mardiyanto, B.Sc.,S.Sos

PERNYATAAN INFORMAN TAMBAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:


Nama : Rahotman Sinaga
Jurusan/Fakultas : Ekonomi Pembangunan / Ekonomi
Semester : 8

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah diwawancarai sebagai informan tambahan dalam penelitian yang dilakukan oleh Sdri. Mu'arifah Reziki Khasanah dan menyatakan bahwa apa yang ditulis memang benar adanya dalam penulisan skripsi yang berjudul "Evaluasi Manajemen Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta dalam Prespektif TQM". Berkaitan dengan hal ini saya menyatakan bersedia/tidak bersedia untuk ditampilkan nama saya dalam penulisan skripsi tersebut.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan kesadaran dan penuh tanggung jawab untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Maret 2015


Informan


(.....:)

Transkrip Wawancara Informan Tambahan
(Mahasiswa Student Staff Perpustakaan UAJY)

Hari, tanggal : Rabu, 18 Maret 2015
Tempat : Ruang Audio Visual Perpustakaan UAJY
Informan : *Rahotman Sinaga*
(Mahasiswa Student Staff)

Pertanyaan dan Jawaban
<p><i>Bagaimana pendapat anda mengenai perpustakaan sini mas, terutama pegawai dalam melayani?</i></p> <p>“emm, perpustakaanya enak, nyaman, kemudian lengkap, cukup membantu, <i>update</i>, cukup memuaskan dan pegawai di sini disiplin banget mba. Jadi misalnya buku telat saja, petugas ga mau tau kamu harus bayar sekian gitu. Karyawan sangat komitmen dengan peraturan”.</p>
<p><i>oh ya kalau mas bertugas sebagai student staff ya, kemudian apakah selama ini merasakan sudah jelas dengan tugas-tugasnya? Apakah ada pembagian tugas yang jelas sampai pada student staff?</i></p> <p>“iyaa mba, karena sudah ada job des untuk SS (student staff), kemudian tugasnya di rolling mba setiap bulannya, kemudian 3 bulan sekali selalu ada evaluasi”</p> <p><i>ada bimbingan pemustaka juga ya? (waktu itu peneliti melihat pustakawan sedang memberikan arahan/penjelasan kepada pemustaka yang kebingungan mengakses jurnal elektronik)</i></p> <p>“iya mba, jadi kita selalu memberikan bimbingan pemustaka. Kalau ada yang butuh bantuan kami siap membantu, misal ada yang mencari koleksi tidak ketemu itu kita bantu mba”.</p>


Rahotman Sinaga

PERNYATAAN INFORMAN TAMBAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : YULIA MEGA RIYANI
Jurusan/Fakultas : TEKNIK SIPIL / TEKNIK
Semester : 8

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah diwawancarai sebagai informan tambahan dalam penelitian yang dilakukan oleh Sdri. Mu'arifah Reziki Khasanah dan menyatakan bahwa apa yang ditulis memang benar adanya dalam penulisan skripsi yang berjudul "Evaluasi Manajemen Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta dalam Prespektif TQM". Berkaitan dengan hal ini saya menyatakan bersedia/tidak bersedia untuk ditampilkan nama saya dalam penulisan skripsi tersebut.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan kesadaran dan penuh tanggung jawab untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Maret 2015

Informan



(.....YULIA MEGA RIYANI.....)

Transkrip Wawancara Informan Tambahan
(Mahasiswa Student Staff Perpustakaan UAJY)

Hari, tanggal : Rabu, 12 Februari 2015
 Tempat : Ruang Audio Visual Perpustakaan UAJY
 Informan : Yulia Mega
 (Mahasiswa Student Staff)

Pertanyaan dan Jawaban	
<i>Maaf mba,, boleh minta waktunya sebentar?</i>	“oh, iya mba gimana”
<i>Maaf, mba baru bertugas sebagai student staff ya?</i>	“iyaa mba”
<i>tugasnya selalu di lantai dua mba?</i>	“saya 1 bulan ini di bagian referensi mba”
<i>o ya mba, selain sebagai student staff mba kan sebagai pemustaka ya, nah bagaimana menurut mba perpustakaan UAJY ini, apakah sudah selalu melakukan perbaikan yang berkesinambungan?</i>	“oh, yaaa sudah mba. Disini setiap bagian sudah dilengkapi prosedur baik untuk pemustaka maupun untuk petugas. Namun kalau ada yang tanya ya kami menjawabnya, memberikan bimbingan pencarian informasi. Kemudian disini juga uda selalu melakukan perbaikan, seperti selalu ada inovasi baru dulu ga ada fasilitas peminjaman meja laptop sekarang ada gitu”.
<i>emm, disini juga ada pendidikan pemakai mba?</i>	“iya mba, ada setiap awal masuk itu”
<i>kalau mba sebagai student staff, bagaimana mba atasan (pegawai) itu melibatkan bawahan (dalam hal ini student staff)?</i>	“kami selalu breefing 1 bulan sekali mba”.

PERNYATAAN INFORMAN TAMBAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ERLIA TANJUNG
Jurusan/Fakultas : AKUNTANSI / EKONOMI
Semester : 10

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah diwawancarai sebagai informan tambahan dalam penelitian yang dilakukan oleh Sdri. Mu'arifah Reziki Khasanah dan menyatakan bahwa apa yang ditulis memang benar adanya dalam penulisan skripsi yang berjudul "Evaluasi Manajemen Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta dalam Prespektif TQM". Berkaitan dengan hal ini saya menyatakan bersedia/tidak bersedia untuk ditampilkan nama saya dalam penulisan skripsi tersebut.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan kesadaran dan penuh tanggung jawab untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Maret 2015

Informan



(.....ERLIA TANJUNG.....)

Transkrip Wawancara Informan Tambahan
(Mahasiswa Student Staff Perpustakaan UAJY)

Hari, tanggal : Rabu, 18 Maret 2015
 Tempat : Lantai 3 Perpustakaan UAJY
 Informan : Erlia Tanjung
 (Mahasiswa Student Staff)

Pertanyaan dan Jawaban	
<i>Bagaimana pendapat anda mengenai perpustakaan sini mba, terutama pegawai dalam melayani?</i>	<p>“emm, perpustakaanya enak, cukup memuaskan, pelayanan pegawainya juga enak, bisa diajak ngobrol, ramah juga kemudian juga secara otomatis memberikan bantuan kepada pemustaka, misal kita pas nyari buku ga ada ya dibantu nyariin”.</p>
<i>Bagaimana mengenai obsesi terhadap kualitas? Apakah Perpustakaan UAJY menunjukkan bahwa manajemen memiliki obsesi terhadap kualitas?</i>	<p>“Menurut saya perpustakaan UAJY sudah memiliki obsesi terhadap kualitas, karena dari waktu ke waktu perpustakaan atma jaya selalu memperbaiki dan menambah fasilitas untuk meningkatkan kualitas perpustakaan. koleksi memang masih kurang, tapi belum lama ini banyak buku baru sih, usulan mahasiswa dipenuhi”.</p>
<i>Kemudian kalau selama mba menjadi pemustaka ya selama ini, apakah merasakan bahwa Perpustakaan UAJY itu sudah selalu melakukan perbaikan berkesinambungan?</i>	<p>“perbaikan iya mba, misalnya dulu kan komputernya lemot, buku baru, fasilitas juga nambah, kemudian dulu ga ada runag diskusi sekarang ada, ada penambahan ruang diskusi”.</p>

Lampiran 6

Komitmen Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta

MENDUKUNG VISI UNIVERSITAS MELALUI PENINGKATAN MUTU LAYANAN DALAM PELAKSANAAN TRI DHARMA PERGURUAN TINGGI

Dukungan perpustakaan dalam menjembatani keperluan seluruh civitas akademika akan akses sumber-sumber informasi merupakan hal nyata yang dilakukan untuk mempercepat laju perubahan proses penyebaran pengetahuan yang diharapkan dapat untuk mengembangkan ilmu yang diperoleh selama proses belajar mengajar.

Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta bersama seluruh fakultas berkomitmen menyediakan sumber informasi yang lengkap, baik dilakukan secara mandiri maupun *resource sharing*. Selain menyediakan koleksi buku tercetak dan digital, perpustakaan UAJY juga melanggan jurnal, majalah tercetak dan online. Perpustakaan juga menyediakan fasilitas ruang audio visual dengan 40 *workstation*, ruang diskusi dan seluruh area dilengkapi dengan fasilitas hotspot.

Kerjasama diperlukan dalam proses penyediaan sumber-sumber informasi. Perpustakaan UAJY melakukan kerjasama dengan Jogja Library for All yang melayankan katalog bersama dan layanan sesama anggota dengan program *smart card*, kerjasama dengan Jaringan Perpustakaan APTIK (Asosiasi Perguruan Tinggi Katolik) serta melayankan ADL (APTIK Digital Library) yang merupakan digital bersama seluruh anggota.

Perpustakaan UAJY juga berkomitmen untuk mengembangkan kompetensi Pustakawan dengan Mengikutsertakan dalam pendidikan formal perpustakaan baik S1 maupun S2 serta pelatihan-pelatihan yang mendukung penyelenggaraan *Service Excellent*.

VIVA ATMA JAYA !

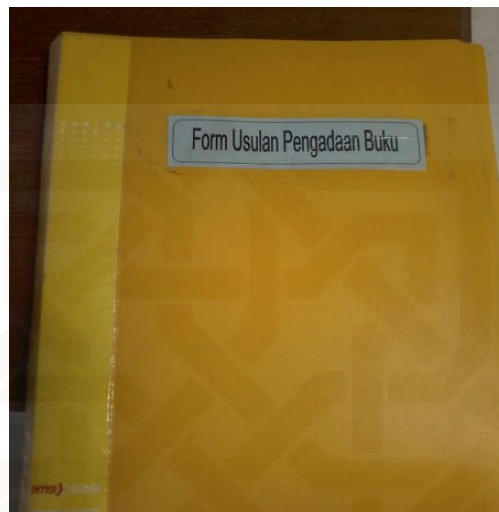
Lampiran 7

Gambar Kotak Saran



Lampiran 8

Usulan Koleksi dari Pemustaka



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
 FAKULTAS ILMU KOLEKSI

Formulir Usulan Koleksi

No	Judul/Isi	Pengarang	Penulis	Tahun	Status Koleksi					Tanda	
					Ada	Tidak Ada	Belum Ada	Belum Ada	Belum Ada		
	Terjemahan <i>INDONESIA</i>	Susanto	Ormond	1985							
	Analisis Laporan Keuangan W. S. Satrio			1992							
	Garis Franchise dan Pengaruh										
	Buku Reputasi Terkenal <i>International Business An Asian Perspective</i>	Chen Li	Ng An	2003							

Keterangan:
 1. Untuk pengisian status dengan ketentuan di atasnya akan dikembalikan ke buku induknya
 2. Data pengisian setiap atau beberapa untuk keperluan pemeliharaan koleksi

Lampiran 9

Gambar Ruang baca dan Ruang Diskusi (Beberapa fasilitas di Perpustakaan UAJY)

Ruang baca dan Ruang Koleksi



Ruang diskusi



Lampiran 11

Angket Pemahaman Visi dan Misi

ANGKET PEMAHAMAN VISI MISI
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

Bapak/Ibu Staf Perpustakaan
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dengan hormat,
Kami mohon bapak/ibu/saudara dapat mengisi angket berikut ini untuk mengetahui sejauh mana staf perpustakaan memahami visi dan misi Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta

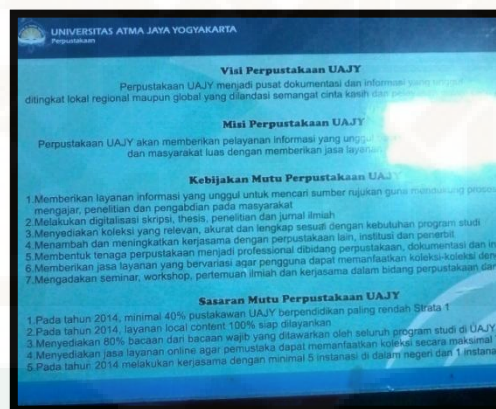
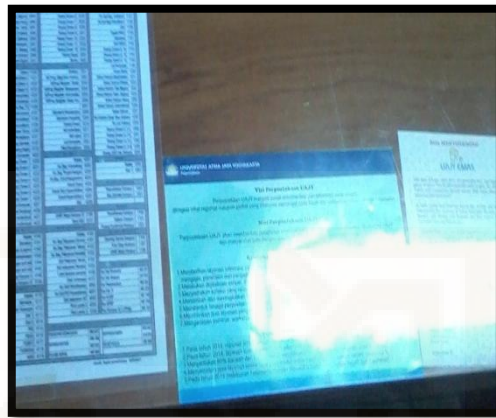
No	Pertanyaan	Ya []	Tidak []
1	Apakah Saudara paham terhadap visi misi perpustakaan UAJY	Ya []	Tidak []
2	Apakah saudara paham akan kata kunci dari visi misi perpustakaan UAJY	Ya []	Tidak []
	Dimana saja saudara dapat menemukan visi misi perpustakaan ?	1. 2. 3.	

Mohon angket dapat segera disampaikan kepada bagian masing-masing. Terima kasih atas bersediaan dan kerjasama dalam pengisian angket ini.

Perpustakaan UAJY

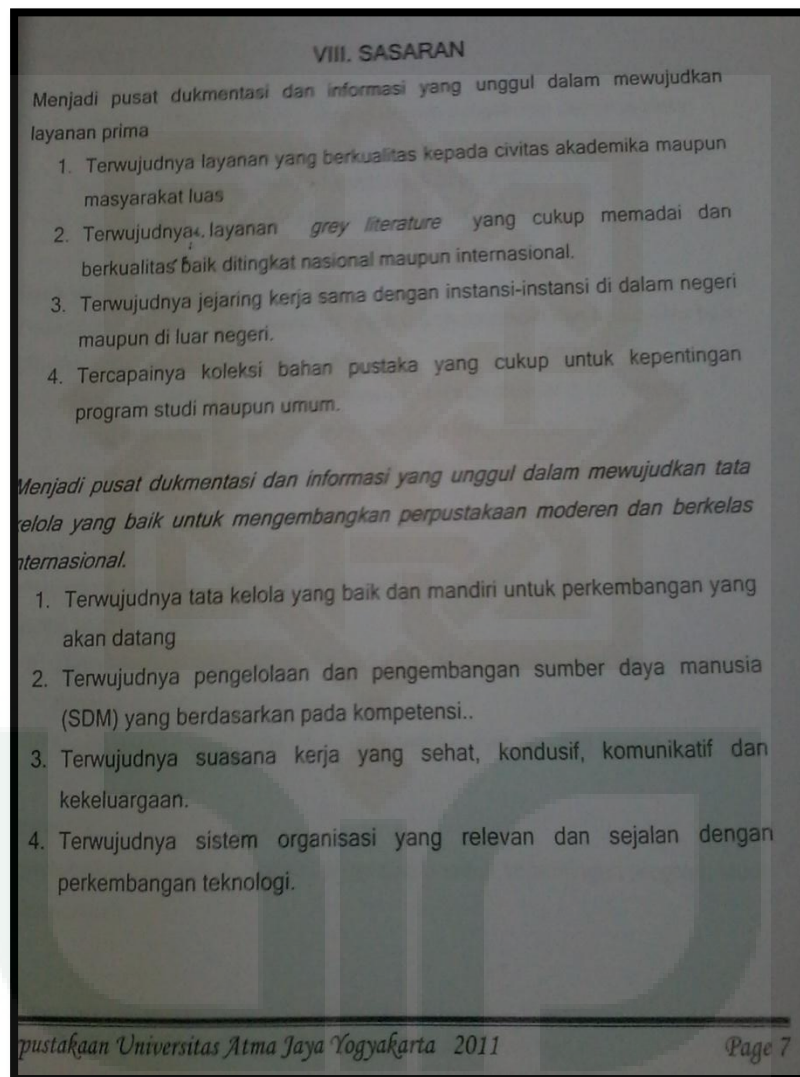
Lampiran 12

Gambar Visi dan Misi yang di Tempel di Setiap Meja Kerja Pustakawan



Lampiran 13

Gambar Dokumen Sasaran Mutu Perpustakaan UAJY sebagai Salah Satu Standar Peninjauan Ulang Kinerja



Lampiran 14

Pengukuran capaian sasaran mutu

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
QUALITY SYSTEM RECORD

Pengukuran Capaian Sasaran Mutu
Revisi 01

Halaman 1 dan 1

Unit : Perpustakaan UAJY
Tahun : 2014

No	Sasaran mutu	Indikator	Kondisi awal		Target akhir		Capaian				Akar masalah ketidaktercapaian	Tindakan koreksi/pencegahan
			Waktu	Nilai	Waktu	Nilai	[periode 1]	[periode 2]	[periode 3]	[periode 4]		
1	Pada tahun 2014, minimal 40% pustakawan UAJY berpendidikan paling rendah stata 1	Tercapai	2011/2012	25%	2013/2014	47,83%	25%	30%	40%	47,83%		Planning SDM
2	Pada tahun 2014, Layanan Content 100% siap dilayanan	Tercapai	2011/2012	70%	2013/2014	100%	70%	80%	90%	100%		Payung hukum disiapkan (SK rektor)
3	Menyediakan 80% bacaan dari bacaan wajib yang ditawarkan oleh seluruh program studi di UAJY	belum Tercapai	2011/2012	57%	2013/2014	65%	57%	57%	60%	65%	SAP prodi tidak up to date/ sedang membuat yang baru	yang bisa didakan dilaksanakan bersama prodi
4	60% Pemustaka mendapatkan hasil yang diinginkan pada sumber informasi online yang dilayanan perpustakaan	Tercapai	2011/2012	n.a	2013/2014	65%	n.a	n.a	65%	65%	Belum dilakukan penelitian	Mengadakan penelitian
5	Pada tahun 2014 melakukan kerjasama dengan minimal 5 instansi di dalam negeri dan 1 instansi di luar negeri	Tercapai	2011/2012	5 DN	2013/2014	5DN+ 2LN	5 DN	5 DN	5 DN + 1 LN	5 DN + 1 LN	Kerjasama dengan luar negeri berhubungan dengan kerjasama Universitas	Sudah melakukan dengan kedutaan besar India

Disiapkan oleh
[Signature]
Kepala Bagian Pelayanan Umum

Diperiksa oleh
[Signature]
Kepala Perpustakaan


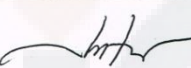

Lampiran 15**Gambar Salah satu Bukti Wawancara**

Lampiran 16. Angket Evaluasi Program

**LEMBAR EVALUASI
PELATIHAN LITERASI INFORMASI
27 Oktober 2014**

1. Pelaksanaan pelatihan
 - a. Kurang
 - b. Cukup
 - c. Baik
 - d. Memuaskan
 - e. Sangat memuaskan
2. Materi yang diberikan dalam pelatihan
 - a. Kurang
 - b. Cukup
 - c. Baik
 - d. Memuaskan
 - e. Sangat memuaskan
3. Penyampaian materi
 - a. Kurang
 - b. Cukup
 - c. Baik
 - d. Memuaskan
 - e. Sangat memuaskan
4. Fasilitas yang disediakan
 - a. Kurang
 - b. Cukup
 - c. Baik
 - d. Memuaskan
 - e. Sangat memuaskan
5. Saran

Lampiran 17. Angket *Supplier*

EVALUASI REKANAN BUKU					
NAMA DISTRIBUTOR	: <i>Fanross</i>				
Kriteria Harga	1	2	3	4	5
Kualitas Buku	1	2	3	4	5
Waktu Pengiriman	1	2	3	4	5
Ketepatan Jumlah	1	2	3	4	5
Customer Care	1	2	3	4	5
Keterangan :					
➤	1	2	3	4	5
	Tidak Baik	Kurang Baik	Cukup	Baik	Memuaskan
➤ Kriteria harga (H) meliputi kepatasan harga dan kemampuan memberikan potongan harga					
➤ Kualitas Buku (Q) kesesuaian buku sesuai pesanan, barang tidak cacat, kualitas baku sesuai standar buku					
➤ Waktu pengiriman (W) pengiriman barang sesuai tanggal yang ditentukan					
➤ Ketepatan Jumlah (J) Pengiriman jumlah sesuai pesanan, kesesuaian isi.					
➤ Customer Care (C) Mudah dihubungi, memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti, cepat dalam menghadapi keluhan pelanggan.					
disiapkan	diperiksa		disetujui		
					
Ka Sub Bag Pengadaan dan Inventaris	Kepala Bagian Pelayanan Teknis		Kepala Perpustakaan		

Lampiran 18. Keluhan Pemustaka

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

QUALITY SYSTEM RECORD

Catatan Permasalahan di Bagian Sirkulasi

044-QSR/Perpus-UAY/27-III/2009

Revisi 01

Halaman 1

No	Tanggal	Nama	NIM	Permasalahan	Penyelesaian	Tanggal diselesaikan
1	31/01/12	Thalita Hindarto 0899-41-2858-3	090902271	Kurang colokan listrik (steker) di masing-masing lantai perpustakaan	Ditambahkan colokan pada masing-masing meja perpustakaan	
2	19-4-12	Ahmad Sunu 03353	03353	Loker besar di perpustakaan	Loker besar diperbaiki	
3	11-5-12	Aprilus Kelua	03008	- Perbanyak Loker besar - Banyak yang mengerjakan tugas / berkumpul di depan loker	- Perbanyak Loker besar - sediakan Colokan listrik jauh dari loker	
4	21-5-12	Aqumy		- Perpus terlalu ribet dan harus diberi tas yang minimidis, membuat penumpung merasa ribet. Selain itu, jika banyak pendataan, jika banyak data yang bagaimana mahasiswa tertarik ke perpustakaan?	- Selain dari saya kepada UAY, beli lah sensor dipint keluar dan berilah sensor di tiap buku. tidak perlu mengeluarkan anggaran untuk loker, dan tempat loker bisa dipergunakan lainnya untuk hal lain. 2012 jangan dibuat ribet.	

Lampiran 19. Penanganan Keluhan Pengguna

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

QUALITY SYSTEM RECORD

Rekapan Keluhan Pengguna

044-QSR/Perpus-UAJY/27-III/2009

Revisi 01

Halaman 2

No	Tanggal	Dianalisa	Keluhan		Petugas	Tanggal	Dilakukan	Penanganan		Status
			Detail	Urutan				Objek	Urutan	
1	22 Februari 2013	Tagrode 04-19134	Ka.Bag. Pel .Pemakai	<ul style="list-style-type: none"> Locker yang sekarang masih terlalu sempit tidak cukup untuk menampung beban Mhs/Mhsi yang setiap hari semakin berkurang 	Petugas Sirkulasi	24 Februari 2012	Ka.Bag. Pel .Pemakai	<ul style="list-style-type: none"> Penambahan Locker ukuran besar telah dianggarkan dan dilakukan secara bertahap sesuai Anggaran 	Menunggu tambahan	Closed
2	21 Maret 2013	Herman 09-4201	Ka.Bag. Pel .Pemakai	<ul style="list-style-type: none"> Laporan Keuangan & Realisasi keuangan diperoleh dari hasil penugutan terhadap denda buku harus diumumkan secara terbuka, agar semua pada tahu 	Ka.Bag. Pel .Pemakai	22 Maret 2012	Ka.Bag. Pel .Pemakai	<ul style="list-style-type: none"> Laporan keuangan & realisasi keuangan denda sesuai dengan aturan yang ada dilaporkan ke Universitas dan lampiran tanda bukti dari Bank . Bagi yang mengingatkan melihat data dapat menghubungi Ka.Bag. Pel.Pemakai 	Laporan Pertanggung Jawaban di Arsip	Closed
3	25 Maret 2013	Surya 04-15740	Petugas sirkulasi	Tolong ditempel " Harap Tenang " atau yang lain, Basement yang untuk mengerjakan skripsi sering untuk Ngrumpi sampai ramai kayak ARISAN !	Ka.Bag. Pel .Pemakai	26 Maret 2013	Akan segera di pasang	Telah dilaporkan dan ditindaklanjuti	Akan segera di pasang	Closed
4	18 April 2013	Agung Niagroho Jati 07-5610	BSI	Gate way waktu di scan ,waktu buka terlalu lama sehingga memungkinkan mhs akan masuk secara bersama-sama. Mohon waktu gate way buka	Petugas Referensi	20 April 2013	Akan segera di pasang	Telah dilaporkan ke BSI dan ditinjau lanjuti	Pengunjung sudah lancar untuk masuk lewat gateway	Closed



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA

Jl. Marsda Adi sucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fak. (0274)513949
Web : <http://adab.uin-suka.ac.id> E-mail : fadib@uin-suka.ac.id

Yogyakarta, 23 Desember 2014

Nomor : UIN.02/DA.1/PP.00.9/ 3007 /2014
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 Bendel
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada:
Yth, GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
C.q. Kepala Biro Administrasi Pembangunan
Sekertariat Daerah Provinsi DIY
Komplek Kepatihan- Danurejan
Yogyakarta 55213

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menerangkan bahwa :

Nama : Mu'arifah Reziki Khasanah
NIM : 11140049
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

bertujuan untuk melakukan penelitian di Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta dalam rangka Penulisan Skripsi dengan Judul :

EVALUASI MANAJEMEN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
DALAM PERSPEKTIF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)

di bawah Bimbingan : Dr. Tafrihuddin, S.Ag.,M.Pd.

Sehubungan dengan itu, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat menerima dan membantu mahasiswa tersebut dalam usaha mengumpulkan data yang diperlukan.

Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb



Dekan Bidang Akademik.

M. Arifon Nahdiyyin, MA
NIP. 19680401 199303 1 005

Tembusan :
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya;



**PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH**

Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)
YOGYAKARTA 55213

SURAT KETERANGAN / IJIN

070/REG/N/388/12/2014

Membaca Surat : **WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK FAK. ADAB DAN ILMU BUDAYA UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA** Nomor : **UIN.02/DA.1/PP.00.9/3007/2014**
Tanggal : **23 DESEMBER 2014** Perihal : **IJIN PENELITIAN/RISET**

Mengingat : 1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011, tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : **MU'ARIFAH REZIKI KHASANAH** NIP/NIM : **11140049**
Alamat : **FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA, ILMU PERPUSTAKAAN, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**
Judul : **EVALUASI MANAJEMEN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA DALAM PERSPEKTIF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)**
Lokasi : **UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**
Waktu : **24 DESEMBER 2014 s.d 24 MARET 2015**

Dengan Ketentuan

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan *) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website adbang.jogjaprovo.go.id dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website adbang.jogjaprovo.go.id;
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta
Pada tanggal **24 DESEMBER 2014**
A.n Sekretaris Daerah
Asisten Perekonomian dan Pembangunan
Ub.
Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Dra. Puji Asuti, M.Si
NIP. 19590525 198503 2 006

Tembusan :

1. **GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)**
2. **UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**
3. **WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK FAK. ADAB DAN ILMU BUDAYA UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**
4. **YANG BERSANGKUTAN**

Notice: Undefined variable: `rsmstembusan` in `/var/www/izin/application/modules/pzn/controllers/izinController.php` on line 180



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Perpustakaan

SURAT KETERANGAN
No. 104/Perp/Eks/4/2015

Kepala Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa Universitas Islam Negeri sunan Kalijaga Yogyakarta, tersebut dibawah ini:

Nama : Mu'arifah Reziki Khasanah
Nomor Mahasiswa : 11140049
Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)
Jurusan : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Benar-benar telah melakukan penelitian di Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta, dalam rangka penulisan skripsi dengan judul:

“ EVALUASI MANAJEMEN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA DALAM PERSPEKTIF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)”

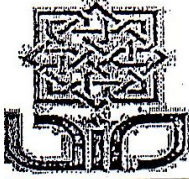
Surat keterangan ini diterbitkan atas permintaan yang bersangkutan, sebagai dokumen yang harus dilampirkan dalam skripsi.

Harap dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 13 April 2015

Kepala,

PERPUSTAKAAN
A. Tri Susiati, S.Kom., MA.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
Jl. Marsda Adi sucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fak. (0274)513949
Web : <http://adab.uin-suka.ac.id> E-mail : adab@uin-suka.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : MU'ARIFAH REZIKI KHASANAH
Pembimbing : Bapak Dr. TAFRIKHUDDIN, S.Ag., M.Pd.
NIM : 11140049
Judul : EVALUASI MANAJEMEN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ATMA JAYA
YOGYAKARTA DALAM PRESPEKTIF TOTAL QUALITY MANAGEMENT
(TQM)

No	Tanggal	Pertemuan ke	Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	26 November 15		Perbaikan BAB I, II	
2	28 November 15		BAB III (metode kualitatif dan kuantitatif)	
3	4 Desember 15		acc penelitian	
4	4 Maret 15		BAB IV (pengajian data)	
5	11 Maret 15		BAB IV, Tek pen	
6	19 Maret 15		Simpulan, analisis data	
7	26 Maret 15		kata pengantar dan himpa	
8	2 April 15		Intisari dan abstract	
9	15 April 15		acc untuk ujian	

Mahasiswa

Mu'arifah Rezeki Khasanah
NIM. 11140049

Yogyakarta, 15 April 2015
Pembimbing

Bpk. Dr. TAFRIKHUDDIN, S.Ag., M.Pd
NIP. 19730205 199903 1 003

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

(Curriculum Vitae)

Nama : Mu'arifah Reziki Khasanah

Tempat, tanggal lahir : Bantul, 04 Desember 1993

Alamat : Cengkehan, Wukirsari, Imogiri, Bantul

Agama : Islam

Nomor HP : 085 743 233 023

E-mail : muarifahrizkikhasanah@gmail.com
riezqy_chasanah@yahoo.co.id

Facebook : Muarifa Rizky Khasanah

Riwayat Pendidikan :

1997-1999 TK PKK 98 Giriloyo

1999-2005 MI Ma'arif Giriloyo 1

2005-2008 MTsN Giriloyo

2008-2011 SMA N 1 Imogiri

2011-2015 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta