STRATEGI PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN MELALUI PENDEKATAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)[[1]](#footnote-2)\*)

Widodo[[2]](#footnote-3)\*\*)

Email: [widodo@staff.uns.ac.id](mailto:widodo@staff.uns.ac.id), widodohartowijoyo@yahoo.com

Webblog: http://widodo.staff.uns.ac.id

HP: 08562 999 385



1. **PENGANTAR**

Menurut sejarahnya, pada tahun 1920-an, Frederick Taylor, bapak manajemen dari Amerika, mencetuskan gagasan Total Quality Management (TQM). Pada tahun 1950an, Jepang - setelah W. Edwards Deming mengajarkan salahsatu penekanan dalam TQM, yaitu kualitas kepada para ilmuwan, insinyur dan eksekutif perusahaan Jepang – Jepang justru secara gencar mengembangkan TQM untuk memperbaiki dan membangkitkan perekonomiannya akibat perang dunia. Sejak tahun 1980-an TQM mulai sangat populer di dunia bisnis. Boleh dikatakan bahwa, TQM lahir di Amerika Serikat kemudian dibesarkan di Jepang yang selanjutnya berkembang di Amerika Utara dan Eropa.

Jepang meyakini bahwa, kunci pokok perusahaan-perusahaannya adalah kualitas produknya. Oleh karena itu, secara terus menerus perusahaan-perusahaan di negeri Sakura ini berusaha menciptakan infrastruktur sebagai dasar tercapainya kualitas, yaitu aspek manusia, proses dan fasilitas, serta lingkungan. Selain itu, Jepang juga mengirimkan para ahlinya ke luar negeri. Kenyataan menunjukkan bahwa, barang-barang produk Jepang bisa melampaui kualitas yang diproduksi oleh negara barat, sehingga volume ekspor industri Jepang sangat drastis peningkatannya.

Total Quality Management (TQM) dapat diterjemahkan sebagai “Manajemen Kualitas Terpadu”, merupakan konsep yang mengutamakan kualitas/mutu, tidak hanya diterapkan dalam dunia bisnis atau industri, tetapi juga dapat diterapkan di dunia pedidikan. “Customers’ satisfaction oriented”, melalui optimalisasi dan aspek-aspek manajemen inilah yang menjadi obsesi dalam penerapan TQM, sehingga pelanggan (*costumer*) akan merasa puas dengan kualitas produk/jasa yang dihasilkan.

Dalam situasi sumberdaya yang sangat terbatas, perpustakaan-perpustakaan sekolah/madrasah dituntut untuk selalu memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan yang terdiri dari: unsur-unsur pimpinan sekolah, guru-guru, siswa, komite sekolah, bahkan mungkin orangtua siswa.

1. **PEMAHAMAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)**

Pengertian Total Quality Management (TQM) dari sumber acuan yang satu dengan yang lain agak berbeda. Perbedaan ini hanyanya sebatas pada cara menguraikan. Tjiptono dan Diana (1998: 4) memberikan pengertian TQM merupakan suatu pedekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya**”.** Dari pengertian ini dapatlah digarisbawahi bahwa, adanya upaya perbaikan yang terus menerus dari produk/jasa yang didasari dengan perbaikan elemen-elemennya: orang-orang yang terlibat di dalam produk/jasa, mekanisme/teknis produk/jasa dan mesin/peralatan produk/jasa. Boleh dikatakan bahwa, konsep TQM adalah mengutamakan kualitas/mutu yang diorientasikan pada pelanggan.

Poerwowidagdo dalam makalahnya yang berjudul: “Upaya Implementasi ‘Total Quality Management’ di TNI-Angkatan Laut”, memberikan pengertian TQM sebagai berikut:

satu himpunan prinsip-prinsip, alat-alat, dan prosedur-prosedur yang memberikan tuntunan dalam praktek penyelenggaraan organisasi. TQM melibatkan seluruh anggauta organisasi dalam mengendalikan dan secara kontinyu meningkatkan bagaimana kerja harus dilakukan dalam upaya mencapai harapan pengguna atau pelanggan (customer) mengenai mutu atau kualitas produk atau jasa yang dihasilkan organisasi. Dalam penerapannya, TQM menuntut pemberlakuan di seluruh organisasi, baik vertikal maupun horisontal.

Dalam pengertian yang dikemukakan Poerwowidagdo tersebut yang dimaksud produk atau jasa bukanlah produk yang umumnya dihasilkan oleh suatu industri atau perusahaan, melainkan lebih ditekankan pada bentuk pelayanan yang melibatkan seluruh komponen dalam suatu organisasi guna mencapai keinginan pengguna atau pelanggan. Pelayanan di sini harus selalu ditingkatkan.

Selanjutnya Poerwowidagdo mengemukakan karakteristik TQM sebagai berikut:

1. Partisipasi aktif dari semua pihak, baik pimpinan maupun karyawan
2. Berorientasi pada kualitas berdasarkan kepuasan pengguna
3. Dinamika manajemen, *top down* dan *bottom up*
4. Menanamkan budaya *team work* dengan baik
5. Menanamkan budaya *problem solving* melalui konsep *pdca (plan – do – check – action) approach* dengan baik
6. Perbaikan berkelanjutan

Sedangkan bila meminjam pendapat Tjiptono dan Diana (1998: 4-5), karakteristik TQM adalah:

1. Fokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal
2. Memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas
3. Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah
4. Memiliki komitmen jangka panjang
5. Membutuhkan kerja tim (*teamwork*)
6. Memperbaiki proses secara berkesinambungan
7. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan
8. Memberikan kebebasan yang terkendali
9. Memiliki kesatuan tujuan
10. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Dalam kehidupan sehari-hari, banyak orang, bahkan kita sendiri, membicarakan masalah kualitas, apalagi menyangkut kulitas produk. Dalam menilai suatu produk, misalnya, kualitas produk dalam negeri tidak kalah dengan produk luar negeri; kualitas pelayanan di suatu institusi sangat memuaskan, karena cepat, murah dan tidak berbelit. Apa sebenarnya pengertian “kualitas”?.

Pengertian kualitas yang diangkat dalam makalah ini diambil dari pendapat (Tjiptono dan Diana: 4), yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.” Untuk lebih konkritnya dapatlah diberikan contoh sebagai berikut: seseorang guru telah selesai meminjam bahan pustaka Perpustakaan. Dari layanan yang diberikan oleh staf Perpustakaan, guru tersebut akan bisa segera menentukan kualitas produk/jasa yang berupa layanan tersebut. Beberapa aspek untuk menentukan kualitas layanan, misalnya:

1. Kecepatan dan ketepatan waktu yang dijanjikan. Hal ini akan dikaitkan dengan prosedur yang tidak berbelit dan memanfaatan peralatan yang memadahi;
2. Cara petugas perpustakaan dalam merespon peminjaman;
3. Cara petugas perpustakaan dalam melakukan peminjaman;
4. Cara petugas Perpustakaan meyerahkan bahan pustaka yang dipinjam; dsb.

Dari contoh di atas dapat menggambarkan suatu aspek dari kualitas, yaitu aspek hasil. Konsep kualitas sendiri sering dianggap sebagai ukuran kebaikan suatu produk atau jasa. Jika aspek-aspek tersebut telah memenuhi atau melebihi keinginan pencari jasa, maka kualitas akan dianggap baik. Perlu digarisbawahi bahwa, dalam konsep TQM aspek kualitas bukalah satu-satunya untuk menentukan tingkat keberhasilan atau mutu produk/jasa, tetapi harus dilihat dari kualitas manusia, proses, peralatan dan tekniknya.

Menurut Tjiptono dan Diana (1998: 27) yang mengutip pendapat Zeithaml, Berry dan Parassuraman, lima rambu-rambu yang sering digunakan oleh pelanggan dalam menilai/mengevaluasi kualitas jasa:

1. *Tangibles* (bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi;
2. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan;
3. *Responsiveness* (tanggap), yaitu keiginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap;
4. *Assurance* (jaminan) mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan;
5. Empty (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
6. **IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM PELAYANAN PERPUSTAKAAN**

Sebagaimana disebutkan di muka bahwa, TQM menekankan pada kualitas produk/jasa. Peningkatan produk/jasa perpustakaan tidak akan tercapai apabila tidak didukung budaya kerja tim, budaya kualitas/mutu, mengacu pada standar nasional, pengembangan kegiatan-kegiatan perpustakaan, perluasan layanan, penanganan keluhan, penghayatan staf perpustakaan terhadap profesinya, dan peningkatan kinerja perpustakaan

**3.1. Budaya Kerja Tim**

Untuk menciptakan budaya kerja tim perlu selalu ditanamkan secara individual maupun secara tim. Konsep pengembangan ini perlu dilihat dari sisi kualitatif, bukan dari sisi kuantitatif. Dengan demikian pengembangan staf Perpustakaan merupakan upaya pemberdayaan komponen staf sehingga akan memberikan kontribusi yang optimal terhadap kualitas/mutu, proses dan hasil layanan perpustakaan.

Pengembangan SDM ini dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa sub pengembangan, yaitu:

**a. Competency** (kompetensi), yang terdiri dari *knowledge,* *performance*, dan *consequence*. Perkembangan kompetensi ini berkaitan erat dengan:

1. Peningkatan kemampuan penguasaan bahan bidang koleksi perpustakaan
2. Penyelenggaraan/pemrosesan administrasi perpustakaan
3. Penguasaan komunikasi dengan baik (*public relations*)
4. Pegembangan diri dengan menanamkan *rasa, karsa* dan *cipta*
5. Berwawasan ke depan
6. Selalu mengembangkan kemampuannya, misalnya dengan pelatihan dan pendidikan formal.

Secara spesifik, Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 25 Tahun 2008, Tentang Standar Tenaga Perpustakaan Sekolah/Madrasah memberikan rambu-rambu tentang kompetensi bagi Tenaga Perpustakaan Sekolah/Madrasah sebagaimana terlihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1

Kompetensi Tenaga Perpustakaan Sekolah/Madrasah

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **Kompetensi Manajerial** | Melaksanakan kebijakan | * Melaksanakan pengembangan perpustakaan * Mengorganisasi sumber daya perpustakaan * Melaksanakan fungsi, tugas, dan program perpustakaan * Mengevaluasi program dan kinerja perpustakaan |
| Melakukan perawatan koleksi | * Melakukan perawatan preventif * Melakukan perawatan kuratif |
| Melakukan pengelolaan anggaran dan keuangan | * Membantu menyusun anggaran perpustakaan * Menggunakan anggaran secara efisien, efektif, dan bertanggung jawab * Melaksanakan pelaporan penggunaan keuangan dan anggaran |
| 1. **Kompetensi Pengelolaan Informasi** | Mengembangkan koleksi perpustakaan sekolah/madrasah | * Memiliki pengetahuan mengenai penerbitan * Memiliki pengetahuan tentang karya sastra Indonesia dan dunia * Memiliki pengetahuan tentang sumber biografi tokoh nasional dan dunia * Menggunakan berbagai alat bantu seleksi untuk pemilihan materi perpustakaan * Berkoordinasi dengan tenaga pendidik bidang studi terkait dalam pemilihan materi perpustakaan * Melakukan pemesanan, penerimaan, dan pencatatan |
| Melakukan pengorganisasian informasi | * Membuat deskripsi bibliografis (pengatalogan) sesuai dengan standar nasional * Menentukan deskripsi subjek dan menggunakan Dewey Decimal Classification edisi ringkas * Menggunakan daftar tajuk subjek dalam bahasa Indonesia * Menjajarkan kartu katalog * Memanfaatkan teknologi untuk pengorganisasian informasi dan penelusuran |
| Memberikan jasa dan sumber informasi | * Memberikan layanan baca di tempat * Memberikan jasa informasi dan referensi * Menyelenggarakan jasa sirkulasi (peminjaman buku) * Memberikan bimbingan penggunaan perpustakaan bagi komunitas sekolah/madrasah * Melakukan kerja sama dengan perpustakaan lain |
| Menerapkan teknologi informasi dan komunikasi | * Membimbing komunitas sekolah/madrasah dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi * Menggunakan teknologi informasi dan komunikasi sesuai dengan kebutuhan |
| 1. **Kompetensi Kependidikan** | Memiliki wawasan kependidikan | * Memahami tujuan dan fungsi sekolah/ madrasah dalam konteks pendidikan nasional * Memahami kebijakan pengembangan kurikulum yang berlaku * Memahami peran perpustakaan sebagai sumber belajar * Memfasilitasi peserta didik untuk belajar mandiri |
| Mengembangkan keterampilan memanfaatkan informasi | * Menganalisis kebutuhan informasi komunitas sekolah/madrasah * Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi proses pembelajaran * Membantu komunitas sekolah/madrasah menggunakan sumber informasi secara efektif |
| Melakukan promosi perpustakaan | * Menginformasikan kepada komunitas sekolah/ madrasah tentang materi perpustakaan yang baru * Membimbing komunitas sekolah/madrasah untuk memanfaatkan koleksi perpustakaan * Mengorganisasi pajangan dan pameran materi perpustakaan * Membuat dan menyebarkan media promosi jasa perpustakaan |
| Memberikan bimbingan literasi informasi | * Mengidentifikasi kemampuan dasar literasi informasi pengguna * Menyusun panduan dan materi bimbingan literasi informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna * Membimbing pengguna mencapai literasi informasi * Mengevaluasi pencapaian bimbingan literasi informasi * Memotivasi dan mengembangkan minat baca komunitas sekolah/madrasah |
| 1. **.Kompetensi Kepribadian** | Memiliki integritas yang tinggi | * Disiplin, bersih, dan rapi * Jujur dan adil * Sopan, santun, sabar, dan ramah |
| Memiliki etos kerja yang tinggi | * Mengikuti prosedur * Mengupayakan hasil * Bertindak secara tepat * Fokus pada tugas * Meningkatkan kinerja * Melakukan evaluasi diri |
| 1. **Kompetensi Sosial** | Membangun Hubungan sosial | * Berinteraksi dengan komunitas sekolah/madrasah * Bekerja sama dengan komunitas sekolah/madrasah |
| Membangun Komunikasi | * Memberikan jasa untuk komunitas sekolah/madrasah * Mengintensifkan komunikasi internal dan eksternal |
| 1. **Kompetensi Pengembangan Profesi** | Mengembangkan ilmu | * Membuat karya tulis di bidang ilmu perpustakaan dan informasi * Meresensi dan meresume buku * Menyusun pedoman dan petunjuk teknis ilmu perpustakaan dan informasi * Membuat indeks * Membuat bibliografi * Membuat abstrak |
| Menghayati etika profesi | * Menerapkan kode etik profesi * Menghormati hak atas kekayaan intelektual * Menghormati privasi pengguna |
| Menunjukkan kebiasaan membaca | * Menyediakan waktu untuk membaca setiap hari * Gemar membaca |

**b.** **Discipline** (disiplin), pengembangan budaya disiplin. Hal ini tidak hanya menyangkut tepat waktu kerja, namun lebih mengarah pada konsistensi individu dalam memahami, menghayati, dan melaksanakan ketentuan berperilaku dalam sistem kelembagaan. Berbagai aturan dan ketentuan mengenai disiplin harus disosialisasikan, bila ketentuan tidak disosialisasikan akan bisa menyebabkan pelanggaran atas disiplin kerja.

**c. Motivation** (pengembangan semangat kerja). Semangat kerja berkaitan dengan keiklasan/ketulusan hati yang berdampak pada kepuasan kerja sebagai akibat terpenuhinya kebutuhan dasar dari pekerjaan, misalnya: fasilitas, peralatan dan suasana kantor. Semangat kerja bisa ditentukan oleh adanyan harapan masa depan, misalnya bagi yang memenuhui kriteria tertentu akan bisa mendapatkan kesempatan ke jenjang karier yang lebih tinggi.

**d. Career** (pengembangan karier), pengembangan ini sangat dibutuhkan dalam mendukung usaha-usaha pengembangan di atas. Pengembangan ini diberikan untuk memperoleh kesempatan ke jenjang jabatan pustakawan yang lebih tinggi.

**e. Wealthy** (kesejahteraan), hal ini menyangkut penghargaan atas profesi staf Perpustakaan dalam memperoleh penghargaan yang berupa penghasilan resmi di luar gaji, yang jelas asalnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Perlu ditambahkan bahwa, pengembangan staf Perpustakaan sangat bergantung dari lembaga induk yang ada dalam struktur internal sekolah yang bersangkutan. Namun, pengembangan kinerja staf Perpustakaan dalam berbagai bentuk, harus selalu diupayakan. Hal ini sangat penting dalam usaha mencapai produktivitas yang lebih baik, namun pengembangan ini harus dipikirikan secara terintegrasi dengan mempertimbangan aspek finansial dan psikologis.

**3.2. Budaya Kualitas/Mutu**

Sehubungan dengan produk yang dihasilkan oleh staf Perpustakaan berupa jasa/pelayanan, maka kualitas/mutu pelayanan tersebut akan tergantung kepada aspek-aspek kualitas manusia, proses, peralatan/fasilitas, teknik, pemasok, dan lingkungannya, di mana semua aspek tersebut tidak dapat dipisahkan dari yang satu dengan yang lainnya. Budaya kualitas/mutu ini dapat direalisasikan dengan:

1. Menanamkan pemahaman akan pentingnya kualitas/mutu atas produk/jasa kepada staf Perpustakaan, di mana kualitas/mutu ditujukan/difokuskan kepada pelanggan (*customer*);
2. Menyediakan peralatan/fasilitas yang memenuhi dan sesuai dengan perkembangan teknologi, berserta bahan-bahan yang diperlukan;
3. Menyederhanakan dan memperbaiki prosedur/proses sepanjang tidak menyimpang dari rambu-rambu/aturan-aturan yang ada;
4. Melakukan penyempurnaan yang terus menerus atas *software* yang diterapkan beserta *output*-nya dalam komitmen jangka panjang;
5. Membangun komunikasi secara vertikal dan horisontal internal Perpustakaan, antar unit kerja, dan pimpinan terkait serta pemasok;
6. Membudayakan seluruh staf dalam koridor *teamwork*;
7. Memberi kesempatan kepada staf untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan yang relevan dengan bidang tugasnya;
8. Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pemecahan masalah dan pengambilan keputusan.

**3.3. Mengacu Pada Standar Nasional**

Standar berikut dapat dijadikan acuan dalam acuan penyelenggaraan, pengelolaan, dan pengembangan Perpustakaan:

1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan;
2. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2007 Tanggal 28 Juni 2007 Tentang Standar Sarana dan Prasarana Sekolah/Madrasah Pendidikan Umum;
3. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 25 Tahun 2008, Tentang Standar Tenaga Perpustakaan Sekolah/Madrasah;
4. SNI (Standar Nasional Indonesia) Perpustakaan Sekolah 7329:2009.;
5. Standar Nasional Perpustakaan (SNP) 007: 2011 Perpustakaan Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah. Jakarta: Perpustakaan Nasional R.I., 2011;
6. Standar Nasional Perpustakaan (SNP) 008: 2011 Perpustakaan Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah. Jakarta: Perpustakaan Nasional R.I., 2011;
7. Standar Nasional Perpustakaan (SNP) 009: 2011 Perpustakaan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah. Jakarta: Perpustakaan Nasional R.I., 2011.

Dari SNI maupun SNP dapat dirangkum dalam Tabel 2 berikut:

Tabel 2

Rangkuman Per Bidang Dalam SNI dan SNP

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **BIDANG** | **SNI 7329:2009**  **Perpustakaan Sekolah** | **SNP 007: 2011**  **Perpustakaan Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah** | **SNP 008: 2011 Perpustakaan Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah** | **SNP 009: 2011 Perpustakaan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah** |
| **STURUKTUR ORGANISASI** | Mencakup: Kepala Perpustakaan, Layanan Pembaca, Layanan Teknis, Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) | Mencakup Kepala Perpustakaan, Layanan Pemustaka dan Layanan Teknis (Pengadaan, Pengolahan). | Mencakup Kepala Perpustakaan, Layanan Pemustaka dan Layanan Teknis (Pengadaan, Pengolahan), Layanan Teknologi Informasi  dan Komunikasi. | Mencakup Kepala Perpustakaan, Layanan Pemustaka dan Layanan Teknis (Pengadaan, Pengolahan), Layanan Teknologi Informasi  dan Komunikasi. |
| **KEPALA PERPUSTAKAAN** | * Tenaga perpustakaan sekolah atau tenaga kependidikan dengan pendidikan * Minimal diploma dua di bidang ilmu perpustakaan dan informasi atau diploma dua bidang lain yang sudah memperoleh sertifikat pendidikan di bidang ilmu perpustakan dan informasi | Idem | Idem | idem |
| **TENAGA PERPUSTAKAAN** | Pendidikan minimal pendidikan menengah serta memperoleh pelatihan kepustakawan | Minimal diploma dua di bidang ilmu perpustakaan. | idem | idem |
| Diberi tugas teknis serta tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh untuk melakukan kegiatan kepustakawanan di sekolah | 1. Perpustakaan dikelola oleh tenaga perpustakaan sekurang-kurangnya 1 orang. 2. Bila perpustakaaan sekolah/madrasah memiliki lebih dari enam rombongan belajar, maka sekolah diwajibkan memiliki tenaga perpustakaan sekolah sekurang-kurangnya dua orang. 3. Kualifikasi tenaga perpustakaan sekolah minimal diploma dua di bidang ilmu perpustakaan. 4. Gaji tenaga perpustakaan tidak tetap minimal setara dengan upah minimum regional (UMR). | idem | idem |
| **KOLEKSI** | * Teribatan berkala * Buku pelajaran pelengkap * Buku bacaan * Materi referensi * Materi elektroik | Jenis:   1. buku (buku teks, buku penunjang kurikulum, buku bacaan, buku referensi dan buku biografi); 2. terbitan berkala (majalah, surat kabar); 3. Audio visual; 4. multimedia. | idem | 1. buku (buku teks, buku penunjang kurikulum, buku bacaan, buku referensi dan buku biografi); 2. terbitan berkala (majalah, surat kabar); 3. Audiovisual; 4. layanan teknologi informasi dan komunikasi. |
| Perpustakaan menambah koleksi buku per tahun sekurang-kurangnya 10% dari jumlah koleksi. | Perpustakaan memperkaya koleksi dan menyediakan bahan perpustakaan sekurang-kurangnya:   * buku teks 1 eksemplar per mata pelajaran per peserta didik * buku panduan pendidik 1 eksemplar per mata pelajaran per guru bidang studi * buku pengayaan dengan perbandingan 60% nonfiksi dan 40% fiksi, dengan ketentuan bila 1 sampai 6 rombongan belajar jumlah buku sebanyak 1.000 judul, 7 sampai 12 rombongan belajar jumlah buku sebanyak 1.500 judul, 13 sampai 24 rombongan belajar jumlah buku sebanyak 2.000 judul. | Perpustakaan memperkaya koleksi dan menyediakan bahan perpustakaan sekurang-kurangnya:   * buku teks 1 eksemplar per mata pelajaran per peserta didik * buku panduan pendidik 1 eksemplar per mata pelajaran per guru bidang studi * buku pengayaan dengan perbandingan 70% nonfiksi dan 30% fiksi, dengan ketentuan bila 3 sampai 6 rombongan belajar jumlah buku sebanyak 1.000 judul, 7 sampai 12 rombongan belajar jumlah buku sebanyak 1.500 judul, 13 sampai 18 rombongan belajar jumlah buku sebanyak 2.000 judul, 19 sampai 24 rombongan belajar jumlah buku sebanyak 2.500 judul. | Perpustakaan memperkaya koleksi dan menyediakan bahan perpustakaan dalam  berbagai bentuk media dan format sekurang-kurangnya :   * buku teks 1 eksemplar per mata pelajaran per peserta didik * buku panduan pendidik 1 eksemplar per mata pelajaran per guru bidang studi * buku pengayaan dengan perbandingan 70% nonfiksi dan 30% fiksi, dengan ketentuan bila 3 sampai 6 rombongan belajar jumlah buku sebanyak 1.000 judul, 7 sampai 12 rombongan belajar jumlah buku sebanyak 1.500 judul, 13 sampai 18 rombongan belajar jumlah buku sebanyak 2.000 judul, 19 sampai 27 rombongan belajar jumlah buku sebanyak 2.500 judul. |
|  | Perpustakaan menambah koleksi buku per tahun dengan ketentuan semakin besar jumlah koleksi semakin kecil presentase penambahan koleksinya (1.000 judul penambahan sebanyak 10%; 1.500 judul penambahan sebanyak 8%; 2.000 judul sampai  dan seterusnya penambahan sebanyak 6%). | Perpustakaan menambah koleksi buku per tahun dengan ketentuan semakin besar jumlah koleksi semakin kecil prosentase penambahan koleksinya (1.000 judul penambahan sebanyak 10%; 1.500 judul penambahan sebanyak 8%; 2.000 judul sampai  dan seterusnya penambahan sebanyak 6%). | Perpustakaan menambah koleksi buku per tahun dengan ketentuan semakin besar  jumlah koleksi semakin kecil presentase penambahan koleksinya (1.000 judul  penambahan sebanyak 10%; 1.500 judul penambahan sebanyak 8%; 2.000 judul sampai  dan seterusnya penambahan sebanyak 6%). |
|  | Perpustakaan melanggan minimal satu judul majalah dan satu judul surat kabar | Perpustakaan melanggan minimal dua judul majalah dan dua judul surat kabar | Perpustakaan melanggan minimal tiga judul majalah dan tiga judul surat kabar. |
| **GEDUNG/RUANG** | Perpustakaan menyediakan ruang yang cukup untuk koleksi, staf dan penggunanya. Perpustakaan menyediakan ruang dengan luas sekurang-kurangnya untuk SD/MI 56 m2, untuk SMP/MTS 126 m2 ; untuk SMA, MA, SMK dan MAK 168 m2. | Bila 1 sampai 6 rombongan belajar seluas 56 M2, 7 sampai 12 rombongan belajar seluas 84 M2, 13 sampai 24 rombongan belajar seluas 112 M2. Lebar minimal ruang perpustakaan 5 M2. | Bila 3 sampai 6 rombongan belajar seluas 112 M2, 7 sampai 12 rombongan belajar seluas 168 M2, 13 sampai 18 rombongan belajar seluas  224 M2, 19 sampai 24 rombongan belajar seluas 280 M2. Lebar minimal ruang perpustakaan 5 M2. | Perpustakaan menyediakan gedung/ruang yang cukup untuk koleksi, staf dan  pemustakanya dengan ketentuan bila 3 sampai 6 rombongan belajar seluas 112 M2, 7 sampai 12 rombongan belajar seluas 168 M2, 13 sampai 18 rombongan belajar seluas  224 M2, 19 sampai 27 rombongan belajar seluas 280 M2. Lebar minimal ruang  perpustakaan 5 M2. |
| **SARANA** | Perpustakaan menyediakan sekurang-kurangnya rak buku, lemari katalog, meja dan kursi baca, meja dan kursi kerja, meja sirkulasi, mesin tik/perangkat komputer dan papan pengumuman/pameran. | 1. Rak buku (5 buah) 2. Rak majalah (1 buah) 3. Rak surat Kabar (1 buah) 4. Meja baca (5 buah) 5. Kursi baca (10 buah) 6. Kursi kerja (2 buah) 7. Meja kerja (2 buah) 8. Lemari katalog (1 buah) 9. Lemari (1 buah) 10. Papan pengumuman (1 buah) 11. Meja sirkulasi (1 buah)     1. Majalah dinding (1 buah) 12. Rak buku referensi (1 buah) 13. Perangkat komputer dan mejanya untuk keperluan administrasi (1 buah) 14. Perangkat komputer dan mejanya untuk keperluan pemustaka (1 buah) 15. TV (1 buah) 16. Pemutar VCD/DVD (1 buah) 17. Tempat sampah (1 buah) 18. Jam dinding (1 buah) | 1. Rak buku (10 buah) 2. Rak majalah (1 buah) 3. Rak surat Kabar (1 buah) 4. Meja baca (10 buah) 5. Kursi baca (20 buah) 6. Kursi kerja (3 buah) 7. Meja kerja (3 buah) 8. Lemari katalog (1 buah) 9. Lemari (1 buah) 10. Papan pengumuman (1 buah) 11. Meja sirkulasi (1 buah)     1. Majalah dinding (1 buah) 12. Rak buku referensi (1 buah) 13. Perangkat komputer dan mejanya untuk keperluan administrasi (1 buah) 14. Perangkat komputer, meja dan fasilitas akses internet untuk keperluan pemustaka (1 buah) 15. Perangkat komputer, meja dan fasilitas katalog publik online untuk keperluan pemustaka (1 buah) 16. TV (1 buah) 17. Pemutar VCD/DVD (1 buah) 18. Tempat sampah (3 buah) 19. Jam dinding (2 buah) | 1. Rak buku (15 buah) 2. Rak majalah (1 buah) 3. Rak surat Kabar (1 buah) 4. Meja baca (15 buah) 5. Kursi baca (30 buah) 6. Kursi kerja (3 buah) 7. Meja kerja (3 buah) 8. Lemari katalog (1 buah) 9. Lemari (2 buah) 10. Papan pengumuman (1 buah) 11. Meja sirkulasi (1 buah) 12. Majalah dinding (1 buah) 13. Rak buku referensi (2 buah) 14. Perangkat komputer dan mejanya untuk keperluan administrasi (1 buah) 15. Perangkat komputer, meja dan fasilitas akses internet untuk keperluan pemustaka (2 buah) 16. Perangkat komputer, meja dan fasilitas katalog publik online untuk keperluan pemustaka (1 buah) 17. TV (1 buah) 18. Pemutar VCD/DVD (1 buah) 19. Tempat sampah (3 buah) 20. Jam dinding (2 buah) |
| **LOKASI PERPUSTAKAAN** | Tidak disebutkan | * Di pusat kegiatan pembelajaran * mudah dilihat * mudah dijangkau | idem | idem |
| **JAM LAYANAN** | Minimal delapan jam sehari. | Sekurang-kurangnya enam jam per hari kerja. | sekurang-kurangnya tujuh jam per hari kerja. | sekurang-kurangnya delapan jam  per hari kerja. |
| **JENIS LAYANAN** | Minimal:   * layanan sirkulasi; * layanan referensi; * pendidikan pengguna. | Sekurang-kurangnya meliputi  a) layanan baca di tempat;  b) layanan sirkulasi;  c) layanan referensi. | Sekurang-kurangnya meliputi   * 1. layanan baca di tempat;   2. layanan sirkulasi;   3. layanan referensi;   4. layanan teknologi informasi dan komunikasi. | Sekurang-kurangnya meliputi   * 1. layanan baca di tempat;   2. layanan sirkulasi;   3. layanan referensi;   4. layanan teknologi informasi dan komunikasi. |
| **PROGRAM WAJIB KUNJUNGAN** | Tidak disebutkan | Sekurang-kurangnya satu jam pelajaran/kelas/minggu. | idem | idem |
| **PROGRAM PENDIDIKAN PEMUSTAKA** | Tidak disebutkan | Sekurang-kurangnya setahun sekali | idem | idem |
| **PROGRAM LITERASI INFORMASI** | Tidak disebutkan | Sekurang-kurangnya dua kali setahun untuk setiap tingkatan kelas | idem | Perpustakaan memiliki program Iiterasi informasi sekurang-kurangnya empat kali setahun  untuk setiap tingkatan kelas. |
| **PROMOSI** | Tidak disebutkan | Sekurang-kurangnya dalam bentuk:   * 1. brosur//ea//ef/selebaran   2. daftar buku baru   3. majalah dinding perpustakaan  1. d) lomba yang berkaitan dengan pemanfaatan perpustakaan | idem | idem |
| **LAPORAN KEGIATAN** | Tidak disebutkan | Sekurang-kurangnya  berupa laporan bulanan dan laporan tahunan | idem | idem |
| **KERJASAMA** | Perpustakaan menyelenggarakan kerjasama dengan pendidik serta kerjasama dengan perpustakaan dan atau badan lain untuk meningkatkan mutu pendidikan. | Dengan   1. perpustakaan sekolah lain; 2. perpustakaan umum; 3. komite sekolah; | idem | dengan:   * 1. perpustakaan sekolah lain;   2. perpustakaan umum;   3. komite sekolah;  1. d) lembaga yang berkaitan dengan pendidikan. |
| **ANGGARAN** | Sekolah menjamin tersedianya anggaran perpustakaan setiap tahun sekurang-kurangnya 5% dari total anggaran sekolah di luar belanja pegawai dan pemeliharaan serta perawatan gedung. | * menjamin tersedianya anggaran perpustakaan setiap tahun sekurang-kurangnya 5% dari total anggaran sekolah di luar belanja pegawai dan pemeliharaan serta perawatan gedung. * Sumber APBD atau APBN, atau yayasan dan atau donasi | idem | Idem |
| **TEKNOLOGI INFORMASI** | Perpustakaan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk keperluan pengguna. | memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi | idem | Idem |

Untuk pengganggaran Perpustakaan Sekolah/Madrasah, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, tentang Perpustakaan, Bagian Ketiga, Pasal 23 (6) menegaskan bahwa, sekolah/madrasah mengalokasikan dana paling sedikit 5% dari anggaran belanja operasional sekolah/madrasah atau belanja barang di luar belanja pegawai dan belanja modal untuk pengembangan perpustakaan.

Tentang Kepala Perpustakaan Sekolah/Madrasah, Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 25 Tahun 2008, Tentang Standar Tenaga Perpustakaan Sekolah/Madrasah mengaturnya sebagai berikut:

* + 1. Kepala Perpustakaan Sekolah/Madrasah yang **melalui Jalur Pendidik**. Kepala Perpustakaan Sekolah/Madrasah harus memenuhi syarat:
       1. Berkualifikasi serendah-rendahnya diploma empat (D4) atau sarjana (S1);
       2. Memiliki sertifikat kompetensi pengelolaan Perpustakaan Sekolah/Madrasah dari lembaga yang ditetapkan oleh pemerintah;
       3. Masa kerja minimal 3 (tiga) tahun.

2. Kepala Perpustakaan Sekolah/Madrasah yang **melalui** **Jalur Tenaga Kependidikan**. Kepala perpustakaan sekolah dan madrasah harus memenuhi salah satu syarat berikut:

* 1. Berkualifikasi diploma dua (D2) Ilmu Perpustakaan dan Informasi bagi pustakawan dengan masa kerja minimal 4 tahun; atau
  2. Berkualifikasi diploma dua (D2) non-Ilmu Perpustakaan dan Informasi dengan sertifikat kompetensi pengelolaan Perpustakaan Sekolah/Madrasah dari lembaga yang ditetapkan oleh pemerintah dengan masa kerja minimal 4 tahun di Perpustakaan Sekolah/Madrasah.

Untuk sarana ruang Perpustakaan Sekolah/Madrasah, Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2007, Tanggal 28 Juni 2007, Tentang Standar Sarana dan Prasarana Sekolah/Madrasah Pendidikan Umum, memberikan rambu-rambu sebagaimana tersebut dalam Tabel 3 berikut:

Tabel 3

Jenis, Rasio, dan Deskripsi Sarana Ruang Perpustakaan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jenis** | **Rasio** | **Deskripsi** |
| * + - 1. **Buku** |  |  |
| * Buku teks pelajaran | 1 eksemplar/mata pelajaran/peserta  didik, ditambah 2 eksemplar/mata  pelajaran/sekolah | Termasuk dalam daftar buku teks pelajaran yang ditetapkan oleh Mendiknas dan daftar buku teks muatan lokal yang ditetapkan oleh Gubernur atau Bupati/Walikota |
| * Buku panduan pendidik | 1 eksemplar/mata pelajaran/guru mata pelajaran bersangkutan,  Ditambah 1 eksemplar/mata pelajaran/sekolah |  |
| * Buku pengayaan | 870 judul/sekolah | Terdiri dari 75% non-fiksi dan 25% fiksi.  Banyak eksemplar/sekolah minimum:  1000 untuk 3-6 rombongan belajar,  1500 untuk 7-12 rombongan belajar,  2000 untuk 13-18 rombongan belajar.  2500 untuk 19-27 rombongan belajar |
| * Buku referensi | 30 judul/sekolah | Sekurang-kurangnya meliputi Kamus Besar Bahasa Indonesia, kamus Bahasa Inggris, kamus bahasa asing lainnya, ensiklopedi, buku statistik daerah, buku telepon, buku undang-undang dan peraturan, dan kitab suci. |
| * + - 1. **Perabot** |  |  |
| * Rak buku | 1 set/sekolah | Kuat, stabil, dan aman.  Dapat menampung seluruh koleksi dengan baik.  Memungkinkan peserta didik menjangkau koleksi buku dengan  mudah |
| * Rak majalah | 1 buah/sekolah | Kuat, stabil, dan aman.  Dapat menampung seluruh koleksi majalah.  Memungkinkan peserta didik menjangkau koleksi majalah dengan mudah |
| * Rak surat kabar | 1 buah/sekolah | Kuat, stabil, dan aman.  Dapat menampung seluruh koleksi suratkabar.  Memungkinkan peserta didik menjangkau koleksi suratkabar dengan mudah |
| * Meja baca | 15 buah/sekolah | Kuat, stabil, aman, dan mudah dipindahkan oleh peserta didik.  Desain memungkinkan kaki peserta didik masuk dengan leluasa ke bawah meja |
| * Kursi baca | 15 buah/sekolah | Kuat, stabil, aman, dan mudah dipindahkan oleh peserta didik.  Desain dudukan dan sandaran membuat peserta didik nyaman belajar |
| * Kursi kerja | 1 buah/petugas | Kuat, stabil, dan aman.  Ukuran memadai untuk bekerja dengan nyaman. |
| * Meja kerja/sirkulasi | 1 buah/petugas | Kuat, stabil, aman, dan mudah dipindahkan.  Ukuran memadai untuk bekerja dengan nyaman |
| * Lemari katalog | 1 buah/sekolah | Cukup untuk menyimpan kartu-kartu katalog.  Lemari katalog dapat diganti dengan meja untuk menempatkan katalog |
| * Lemari | 1 buah/sekolah | Kuat, stabil, dan aman.  Dapat dikunci dan ukuran memadai untuk menampung seluruh peralatan untuk pengelolaan perpustakaan |
| * Papan pengumuman | 1 buah/sekolah | Ukuran minimum 1 m**2** |
| * Meja multimedia | 1 buah/sekolah | Kuat, stabil, dan aman  Ukuran memadai untuk menampung seluruh peralatan multimedia |
| 1. **Media Pendidikan** |  |  |
| * Peralatan multimedia | 1 set/sekolah | Sekurang-kurangnya terdiri dari 1 setkomputer (CPU, monitor minimum 15 inci, printer), TV, radio, dan pemutar VCD/DVD |
| 1. **Perlengkapan Lain** |  |  |
| * Buku inventaris | 1 buah/sekolah |  |
| * Tempat sampah | 1 buah/ruang |  |
| * Kotak-kontak | 1 buah/ruang |  |
| * Jam dinding | 1 buah/ruang |  |

**3.4. Pengembangan Kegiatan-kegiatan Perpustakaan**

Selain kegiatan rutin (pengembangan koleksi, pengolahan koleksi, penyajian dan pelayanan koleksi/informasi, dan perawatan koleksi), Perpustakaan perlu melakukan kegiatan-kegiatan, antara lain:

1. Promosi/Pemasaran Perpustakaan, dapat dengan menjalin kemitraan (*partnership promotion/marketing*) dengan komunitas sekolah/madrasah dengan, misalnya: menginformasikan tentang materi perpustakaan yang baru melalui pemajangan, pameran, dan brosur/leaflet, dsb.; membuat dan menyebarkan media promosi produk/jasa perpustakaan; membuat panduan pustaka *(pathfinder);* menyusun dan menyebarkan buku pedoman perpustakaan;
2. Melakukan kegiatan pada momen-momen tertentu (*extraordinary activities*), misalnya mengadakan kegiatan-kegiatan yang menggiring komunitas Perpustakaan Sekolah/Madrasah dalam memanfaatkan perpustakaan yang dikaitkan dengan, misalnya: Hari Pendidikan Nasional, Hari Kebangkitan Nasional, Hari Buku Nasional, Hari Lahirnya Pancasila, Hari Anak Nasional, dsb.;
3. Melakukan Bimbingan Pengguna, dapat dilakukan dengan membimbing komunitas sekolah/madrasah agar dapat mencari koleksi perpustakaan, memanfaatkan koleksi perpustakaan baik, cara menggunakan peralatan perpustakaan, dsb.;
4. Melakukan Bimbingan Literasi Informasi, merupakan bimbingan kepada komunitas sekolah/madrasah agar: mampu mengidentifikasi kebutuhan informasi, tahu sumber-sumber informasi, tahu cara melakukan penelusuran informasi, tahu cara menggunakan informasi dan tahu cara mengevaluasi informasi;
5. Pemberian *rewards* bagi pengunjung tersering, peminjam terbanyak, terdisiplin pengembalian koleksi perpustakaan;
6. Pengembangan koleksi digital atau digitalisasi *local contect* dari Sekolah/Madrasah yang bersangkutan;
7. Melakukan kolaborasi dengan Wali Kelas agar Wali Kelas meminjam sejumlah koleksi Perpustakaan untuk didekatkan dengan ruang kelasnya, sehingga dapat dimanfaatkan oleh para siswa, dsb.

**3.5. Perluasan Layanan**

Pelayanan yang disediakan perlu secara terus menerus ditingkatkan, baik secara kualitas maupun kuantitas. Prinsip pelayanan adalah mengutamakan masyarakat yang dilayani (*user satisfaction oriented*). Dengan menerapkan prinsip ini akan mengubah sikap staf perpustakaan terhadap masyarakat yang dilayaninya. Dengan perubahan sikap staf perpustakaan, tentunya akan meningkatkan citra terhadap perpustakaan dan stafnya. Oleh karenanya, memperluas pelayanan sangat diperlukan, karena ini merupakan dari bagian implementasi TQM. Perluasan pelayanan dapat dilakukan dengan, misalnya:

1. Penyediaan *makerspaces* (penyediaan ruang, mesin dan perangkat lunak sehingga komunitas Perpustakaan Sekolah/Madrasah dapat membuat/mengerjakan sesuatu) di perpustakaan;
2. Pengembangan *mobile services*;
3. Layanan terjemahan;
4. Layanan fotokopi;
5. Layanan jasa pengetikan dan *print-out*;
6. Layanan akses internet;
7. Layanan konsultasi informasi;
8. Layanan *educational cinema*;
9. Layanan *story telling*;
10. Membangun *networking*:
    1. *Union catalog*
    2. *Resource sharing*
    3. *Inter Library Loan*
11. dsb.

**3.6. Penanganan Keluhan**

Keluhan komunitas Perpustakaan Sekolah/Madrasah tidak boleh diabaikan. Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah produk/jasa yang tidak/kurang puas menjadi produk/jasa yang memuaskan. Oleh karenanya, keluhan harus segera ditanggapi dengan mengidentifikasi dan menentukan sumber permasalahan yang menyebabkan komunitas Perpustakaan Sekolah/Madrasah tidak/kurang puas dan mengeluh melalui:

1. Empati terhadap komunitas Perpustakaan Sekolah/Madrasah yang marah. Hal yang perlu dilakukan oleh staf Perpustakaan dengan mendengarkan keluahan dan memahami yang dirasakan oleh komunitas Perpustakaan Sekolah/Madrasah. Dengan demikiani diharapkan situasi akan mereda;
2. Penanganan keluhan harus secepatnya. Apabila keluhan komunitas Perpustakaan Sekolah/Madrasah tidak segara ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap Perpustakaan akan menjadi mematri pada komunitas dan dapat menimbulkan anti-pati terhadap Perpustakaan;
3. Pemecahan permasalahan atau keluhan dengan kewajaran atau keadilan. Perpustakaan perlu mempertimbangan aspek keterjangkauan apa lagi jika dikaitkan dengan pembeayaan. Hal ini dapat menerapkan konsep *win-win solution*, yang berarti komunitas Perpustakaan Sekolah/Madrasah dan Perpustakaan sama-sama diuntungkan;
4. Pemberian kemudahan bagi komunitas Perpustakaan Sekolah/Madrasah untuk menghubungi perpustakaan. Hal ini mengangkut saluran/sarana penyampaian komentar, saran, kritik, pertanyaan, atau keluhannya.

**3.7. Penghayatan Staf Perpustakaan Terhadap Profesinya**

Penghayatan terhadap profesi kepustakawanan sangatlah penting, sehingga perlu penanaman sejak awal dan pengawalan implementasinya. Penghayatan terhadap profesi kepustakawanan meliputi:

1. Menerapkan kode etik profesi
2. Menghormati hak atas kekayaan intelektual
3. Menghormati privasi pengguna

**3.8. Peningkatan Kinerja Perpustakaan**

Peningkatan kinerja Perpustakaan Sekolah/Madrasah dalam upaya untuk memuaskan komunitas Perpustakaan Sekolah/Madrasah, misalnya:

1. Meningkatkan target kerja, misalnya, program literasi informasi yang biasanya dilakukan 2 (dua) kali dalam setahun, ditingkatkan menjadi 4 (empat) kali dalam setahun;
2. Melakukan survei dan pengukuran kepuasan pelanggan secara periodik dan berkesinambungan. Dengan hasil survei, kemudian dilakukan perbaikan-perbaikan yang diperlukan. Bila perlu dilakukan penyederhanaan prosedur;
3. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan komunikasi atau *public relations* kepada pengelola perpustakaan;
4. Menyelenggarakan *workshop* etika dan estetika *public services*, dsb.

**3.9. Peningkatan Fasilitas dan Sistem Informasi Perpustakaan**

Fasilitas, termasuk gedung/ruang, perlu selalu ditingkatkan. Luasan gedung/ruang agar disesuaikan dengan Standar Nasional Perpustakaan (SNP), sedangkan re-desain gedung/ruang perlu dilakukan untuk memenuhi gaya belajar siswa masa kini. Sehingga, Perpustakaan Sekolah/Madrasah harus memikirkan untuk memfasilitasi komunitas penggunanya dengan berbagai ruang untuk belajar, konsultasi, kolaborasi, dan instruksi guna mendorong kebutuhan belajar siswa yang bervariasi.

Tren desain gedung/ruang perpustakaan saat ini memiliki nilai-nilai arsitistik yang ditata seperti: rumah-rumah makan cepat saji atau ruang-ruang pertemuan di hotel, dan sebagainya. Hal ini dimaksudkan agar perpustakaan menjadi tempat yang aman, nyaman, ramah lingkungan dan membuat betah untuk bekerja, belajar, riset, usaha, *social network*, kreasi dan rekreasi, aksi, pelestarian ilmu, serta kemudahan akses informasi. Interior gedung/ruang perlu disentuh dengan pemasangan hasil seni/budaya lokal atau hasil seni siswa dan guru, serta karya unggulan sekolah/madrasah.

Fasilitas perlu ditingkatkan dan/atau diremajakan agar memenuhi Standar Sarana dan Prasarana Sekolah/Madrasah Pendidikan Umum. Fasilitas yang sekiranya dianggap kurang, perlu dilakukan penambahan sesuai dengan kebutuhan komunitas Perpustakaan Sekolah/Madrasah. Fasilitas yang sudah tidak memenuhi jamannya, misalnya komputer, perlu dilakukan peremajaan sesuai dengan perkembangan TI. Fasilitas baca (meja dan kursi) perlu re-desain dan/atau pengecatan ulang dengan warna yang cerah/berani.

Sistem informasi perpustakaan perlu di-*upgrade* dengan penambahan fitur-fiturnya. Pengembangan fitur sistem informasi perpustakaan diperlukan untuk disesuaikan dengan kebutuhan komunitas Perpustakaan Sekolah/Madrasah dan Perpustakaan itu sendiri.

1. **HAMBATAN-HAMBATAN**

TQM merupakan pendekatan yang sudah lama diimplementasikan di dunia bisnis, namun relatif baru diadopsi di dunia pendidikan. TQM memerlukan perubahan atas paradigma manajemen konvensional, komitmen jangka panjang, kesatuan tujuan dan pelatihan-pelatihan. Adapun hambatan-hambatan yang kemungkinan dijumpai dalam implementasi TQM adalah:

1. Lambannya/minimnya/terbatasnya kontribusi dari pemasok (Pimpinan Sekolah) dalam memberikan kemudahan-kemudahan, misalnya: dalam hal penganggaran untuk pengembangan koleksi, sarana-prasarana, dan kegiatan-kegiatan pendukung perpustakaan;
2. Adanya perbedaan keinginan antara Pimpinan Sekolah dengan pihak perpustakaan;
3. Adanya kesenjangan bila unit kerja lain tidak menerapkan TQM;
4. Suasana lingkungan di luar Perpustakaan yang kurang nyaman, misalnya kondisi lingkungan yang tidak bersih;
5. Kelambanan pihak terkait, misalnya bidang TI – unit yang mengurusi jaringan TI sekolah - dalam penanganan *troubleshooting* dan pengembangan sistem jaringan komputer;
6. Adanya keengganan dan keragu-raguan staf Perpustakaan dalam menerima konsep dan implementasi TQM.
7. **PENUTUP**

Implementasi TQM tidaklah semudah dan secepat yang dibayangkan, melainkan butuh waktu yang panjang. Implementasi TQM menuntut perubahan fundamental atas budaya yang selama ini berjalan, karena menyangkut salah satu unsur pokok, yaitu manusia yang sering/sudah terkondisi dengan kerja individual dan sering menunda-nunda pekerjaan. TQM akan berhasil dengan baik apabila didukung oleh semua unsur-unsur yang diperlukan.

-----oooOOOooo-----

**SUMBER RUJUKAN**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Business excellence through Total Quality Management [http://www.pqmiris.co.id/pqm/ tqm.htm](http://www.pqmiris.co.id/pqm/%20tqm.htm), diakses 25 Maret 2014.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Pengembangan kinerja menuju produktivitas (Telaah Masalah Sumber Daya Dosen PTS) <http://jurnal-kopertis4.tripod.com/8-02.html>, diakses 25 Maret 2014.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Total quality management and effective leadership, <http://www.dti.gov.uk/mbp/bpgt/m9ja91001/m9ja910011.html>, diakses 25 Maret 2014.

Badan Standardisasi Nasional. Standar Nasional Indonesia (SNI) Perpustakaan Sekolah 7329:2009, Jakarta: Badan Standardisasi Nasional, 2009.

Batiancila, Marcial Managing Public School Libraries in a Changing Environment. diakses dari http://eprints.rclis.org/handle/10760/10588#.ULVYM3m6\_2Y pada 1 April 2014.

Blake, Elle. How to Manage a School Library. diakses dari http://www.ehow.com/how\_7492437\_manage-school-library.html diakses 1 April 2014.

**Ikatan Pustakawan Indonesia. Anggaran Rumah Tangga Ikatan Pustakawan Indonesia.**

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2007 Tanggal 28 Juni 2007 Tentang Standar Sarana dan Prasarana Sekolah/Madrasah Pendidikan Umum.

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 25 Tahun 2008, Tentang Standar Tenaga Perpustakaan Sekolah/Madrasah.

Perpustakaan Nasional R.I. Standar Nasional Perpustakaan (SNP) 007: 2011 Perpustakaan Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah. Jakarta: Perpustakaan Nasional R.I., 2011.

Perpustakaan Nasional R.I. Standar Nasional Perpustakaan (SNP) 008: 2011 Perpustakaan Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah. Jakarta: Perpustakaan Nasional R.I., 2011.

Perpustakaan Nasional R.I. Standar Nasional Perpustakaan (SNP) 009: 2011 Perpustakaan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah. Jakarta: Perpustakaan Nasional R.I., 2011.

Poerwowidagdo, Sapto. J.  **Upaya implementasi ‘total quality leadership”   
di TNI-Angkatan Laut** <http://www.hangtuah.ac.id/Sapto/total-quali.htm>. diakses 25 Maret 2014.

Sukarna. Kepemimpinan dalam administrasi. Bandung: Mandar Maju, 1989.

Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia Total Quality Managemen Yogyakarta: Andi Offset, 1998.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.

Widodo. Manajemen perpustakaan sekolah. Makalah disampaikan dalam Diklat Laboratorium P.IPA dan Pengelolaan Perpustakaan, diselenggarakan oleh Education Development Center (EDC) FKIP Universitas Sebelas Maret, di Hotel Pramesti, Kartosuro, Sukoharjo, pada tanggal 26 s.d. 5 Februari 2014.

Wijoyo, H. Widodo. Mempertajam manajemen perpustakaan perguruan tinggi: kilas mimpi dari Perpustakaan UNS ke Perpustakaan ISI Surakarta. Makalah disampaiakan dalam Lokakarya Sistem Manajemen Perpustakaan ISI Surakarta ke Depan, di Institut Seni Indonesia Surakarta, pada tanggal 25 September 2012.

**BIODATA NARASUMBER**

**BIMBINGAN TEKNIS PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN**

**KANTOR ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH**

**KOTA SURAKARTA**

**TAHUJN 2014**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nama | : | Widodo |
| NIP | : | 19591108 198203 1 005 |
| Pangkat/Golongan | : | Pembina Tk. I/(IV/b) |
| Jabatan | : | Kepala UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret |
| Tempat, tanggal lahir | : | Surakarta, 8 Nopember 1959 |
| Instansi | : | UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret |
| Alamat Instansi | : | Jalan Ir. Sutami No. 36A, Kentingan, Surakarta 57126 |
| Alamat Rumah | : | Josroyo Indah Jl. Diponegoro D116 RT 7 RW 16, Jaten. Karanganyar 57771 |
| Riwayat Pendidikan | : | 1. SD Neg. 122 Belik Surakarta, lulus tahun 1972 2. SMP Neg. 4 Surakarta, lulus tahun 1975 3. SMA Neg. 2 Surakarta, lulus tahun 1979 4. S1 FKIP Jurusan Pendidikan Bahasa dan Seni, Universitas Sebelas Maret, lulus tahun 1985 5. Master of Social Sciences (bidang studi Library and Information Studies), University of Tasmania, Australia, lulus tahun 1995 |
| Riwayat Pekerjaan | : | 1. Staf TU UPT Perepustakaan UNS, 1982-1984; 2. Staf Sirkulasi UPT Perpustakaan UNS, 1984-1988; 3. Ketua Kelompok Sirkulasi, 1988-1997; 4. Ketua Kelompok Pustakawan Pendidikan Pengguna dan Promosi, 1997-2000; 5. Sistem Administrator 1998-2000; 6. Kasubbag Umum UPT Perpustakaan, mulai 1 April 2002; 7. Kasubbag Pendidikan FISIP, 1 Desember 2003 sampai 30 Septmber 2010; 8. Kepala UPT Perepustakaan UNS, mulai 1 Oktober 2010; 9. Pengampu matakuliah pada Program Diploma III Manajemen Administrasi FISIP UNS dan Program Diploma III Perpustakaan FISIP UNS, Dosen Luar Biasa Jurusan Sastra Indonesia (Filologi) FSSR UNS, Tutor Universitas Terbuka. |
| No. Telepon Kantor | : | 0271 654311 |
| HP | : | 08562 999 385 |
| Email | : | widodo@staff.uns.ac.id, widodohartowijoyo@yahoo.com |
| WebBlog | : | widodo.staff.uns.ac.id |
| Pengalaman Kunjungan ke Luar Negeri | : | 1. *Information Technology Summer School*, di The University of Tasmania, Australia, 15 s.d. 19 Peb. 1993; 2. *A Training Course in the Application of Dynix Software to Library Management*, University of South Australia, Australia, 9 s.d. 27 Peb. 1998; 3. *Study Visit* pada tanggal 23-26 Nopember 2011, di International Islamic University Library Malaysia, **Kualalumpur  Library,** dan **Singapore Management University Library.** 4. ***International Conference of 1st Forum on Library Consortia, Resource Sharing & Future Networks (Organized in Conjuction with Asian University President Forum 2013)***, di Resort Hotel, Langkawi Island, Malaysia, pada tanggal 5 s.d. 7 Oktober 2013. |

1. \*) Disampaiakan dalam **Bimbingan Teknis Pengelolaan Perpustakaan Sekolah Kota Surakarta**, 14 s.d. 17 April 2014. [↑](#footnote-ref-2)
2. \*\*) UPT Perpustakaan Univeristas Sebelas Maret. [↑](#footnote-ref-3)