

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) SEBAGAI
STRATEGI PENINGKATAN MUTU LAYANAN DIGITAL DI DINAS
KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN MAGETAN**



SKRIPSI

Diajukan Kepada:

Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Oleh:

TYAS AYUNINGRUM

NIM. 22180045

PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2026

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) SEBAGAI
STRATEGI PENINGKATAN MUTU LAYANAN DIGITAL DI DINAS
KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN MAGETAN**



SKRIPSI

Diajukan kepada:

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)

Oleh :

TYAS AYUNINGRUM

NIM. 22180045

Pembimbing:

1. Dr. Katni, M.Pd.I.

2. Ayu Wulansari, S.Kom., M.A

PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM

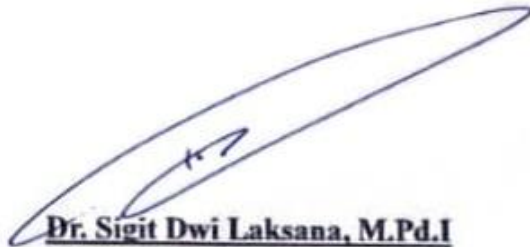
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2026

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal. 08 Juli 2026



Dr. Sigit Dwi Laksana, M.Pd.I

NIDN. 0710018901

Ketua Penguji, 08 Juli 2026



Dr. Katni, M.Pd.I

NIDN. 0715058301

Penguji Utama, 08 Juli 2026



Ayu Wulansari, S.Kom., M.A

NIDN. 0711087602

Sekretaris Penguji, 08 Juli 2026

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Mengetahui,
Kepala Program Studi Ilmu
Perpustakaan Dan Informasi Islam
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Dr. Katni, M.Pd.I.

NIK. 19830515 201709 12



Cindy Dewi Yani, S.Hum., M.A

NIK. 19980504 202409 13



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jl. Budi Utomo No.10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia
Telp (0352) 481124, Fax. (0352) 461796, e-mail : akademik@umpo.ac.id, Website :
www.umpo.ac.id

Akreditasi Institusi BAN-PT-UNGGUL

NOTA PERSETUJUAN MUNAQASYAH

Hal: Persetujuan Munaqasyah

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
Di Ponorogo

Assalamu'alaikum Warahmatullahi wabarakaatuh.

Setelah secara cermat kami baca/teliti kembali, dan telah diadakan perbaikan/penyempurnaan sesuai dari arahan kami, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Skripsi atas nama saudara:

Nama : Tyas Ayuningrum

NIM : 22180045

Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Judul Skripsi : *Implementasi Total Quality Management (TQM) Sebagai Strategi Peningkatan Mutu Layanan Digital Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Magetan*

Telah memenuhi syarat untuk diajukan dalam sidang Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Untuk itu kami mengharapkan agar dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi wabarakaatuh.

Ponorogo, 17 Juni 2026

Pembimbing I,

Dr. Katni, M.Pd.I
NIDN. 0715058301

Pembimbing II,

Ayu Wulansari, S.Kom., M.A
NIDN. 0711087602



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Jl. Budi Utomo No.10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia

Telp (0352) 481124, Fax. (0352) 461796, e-mail :

akademik@umpo.ac.id, Website : www.umpo.ac.id

Akreditasi Institusi BAN-PT-UNGGUL

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Tyas Ayuningrum
2. NIM : 22180045
3. Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
4. Judul Skripsi : Implementasi Total Quality Management (TQM) Sebagai Strategi Peningkatan Mutu Layanan Digital Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Magetan
5. Pembimbing I : Dr. Katni, M.Pd.I.
6. Pembimbing II : Ayu Wulansari, S.Kom., M.A.
7. Daftar Konsultasi :

Tanggal	Paraf Pembimbing		Keterangan
	I	II	
03-12-2025			Pengajuan Proposal
17-12-2025			Bimbingan Revisian Proposal
24-12-2025			ACC Revisi Proposal
03-04-2026			Pengajuan BAB I, II
08-04-2026			Revisi BAB I, II
10-04-2026			Pengajuan BAB III
13-04-2026			Revisi BAB III
20-04-2026			Pengesahan BAB III
12-05-2026			Pengajuan BAB IV
16-05-2026			Revisi BAB IV
19-05-2026			Pengajuan BAB V
26-05-2026			Revisi BAB V
15-06-2026			Pengesahan BAB I, II, III, IV & V
17-06-2026			ACC Semua Berkas Skripsi

8. Tanggal Selesai Penulisan Skripsi: 17 Juni 2026

9. Tanggal Selesai Bimbingan: 17 Juni 2026

Pembimbing I,

Dr. Katni, M.Pd.I
NIDN. 0715058301

Pembimbing II

Ayu Wulansari, S.Kom., M.A
NIDN. 0711087602



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Jl. Budi Utomo No.10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia
Telp (0352) 481124, Fax. (0352) 461796, e-mail :
akademik@umpo.ac.id, Website : www.umpo.ac.id
Akreditasi Institusi BAN-PT-UNGGUL

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tyas Ayuningrum

NIM : 22180045

Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Menyatakan bawa “Skripsi” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada program studi Pendidikan Agama Islam Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo, dengan judul: **“Implementasi Total Quality Management (TQM) Sebagai Strategi Peningkatan Mutu Layanan Digital Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan”** adalah hasil karya Saya sendiri bukan “duplikasi” karya orang lain. Selanjutnya apabila dikemudian hari ada “klaim” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo, tetapi menjadi tanggungjawab Saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Ponorogo, 17 Juni 2026

Hormat saya,



Tyas Ayuningrum

NIM. 22180045

MOTTO

"Maka Apabila Engkau Telah Selesai dari Suatu Urusan, Tetaplah Bekerja Keras untuk Urusan yang Lain, dan Hanya Kepada Tuhanmulah Engkau Berharap."

(QS. Al-Insyirah: 7–8)



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Swt. atas limpahan rahmat, petunjuk, serta anugerah-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan lancar. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad saw. beserta keluarga, para sahabat, dan umat beliau hingga akhir masa.

Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana di Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Dalam proses penyusunannya, penulis menghadapi berbagai kendala dan keterbatasan. Akan tetapi, dukungan, doa, bimbingan, serta arahan dari berbagai pihak memberikan bantuan besar sehingga skripsi ini akhirnya dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Rido Kurnianto, M.Ag. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Dr. Katni, M.Pd.I. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberikan dukungan, arahan, bimbingan, serta motivasi kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Cindy Dewi Yani, S.Hum., M.A. selaku Ketua Program Studi yang telah memberikan arahan dan kebijakan akademik selama penulis menempuh studi.

4. Ayu Wulansari, S.Kom., M.A. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, koreksi, serta motivasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Magetan sebagai tempat penelitian yang telah memberikan izin, bantuan, dan kesempatan kepada penulis selama proses penelitian dan pengumpulan data berlangsung.
6. Kedua orang tua tercinta dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan pendidikan dan penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen, staf, sahabat, dan pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
8. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri yang telah berusaha, bertahan, dan terus berjuang hingga skripsi ini dapat diselesaikan, meskipun dalam proses penyusunannya dihadapkan pada berbagai tantangan dan keterbatasan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan kekurangan, baik dari segi penyusunan maupun pembahasannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan untuk penyempurnaan karya ilmiah ini di masa mendatang.

Terakhir, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang ilmu perpustakaan dan informasi serta manajemen layanan perpustakaan.

Ponorogo, 17 Juni 2026

Penulis



Tyas Ayuningrum
NIM. 22180045



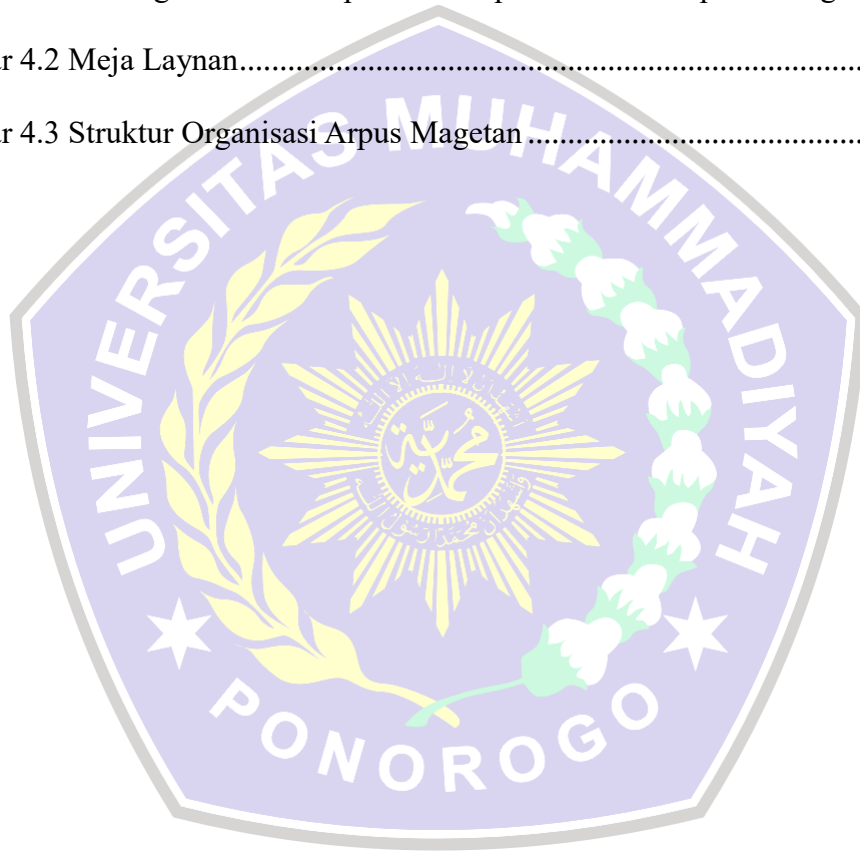
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	iii
NOTA PERSETUJUAN MUNAQASYAH	iv
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI.....	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	6
F. Definisi Istilah.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kajian Penelitian Terdahulu	10

B. Kajian Pustaka.....	13
C. Kerangka Berpikir Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Pendekan dan Jenis Penelitian	28
B. Kehadiran Peneliti.....	29
C. Lokasi Penelitian.....	30
D. Sumber Data.....	30
E. Teknik Pengumpulan Data	32
F. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	33
G. Teknik Analisis Data	38
H. Pengecekan Keabsahan Data.....	41
I. Tahap-Tahap Penelitian	45
BAB IV PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Paparan Data Penelitian	40
B. Hasil Penelitian	44
C. Pembahasan.....	57
BAB V PENUTUP.....	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Pengunjung Layanan Digital.....	3
Gambar 2.1 Prinsip <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	19
Gambar 2.2 Siklus <i>Plan–Do–Check–Action</i> (PDCA).....	22
Gambar 2.3 Kerangka Teori.....	25
Gambar 4.1 Gedung Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Magetan	41
Gambar 4.2 Meja Laynan.....	42
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Arpus Magetan.....	44



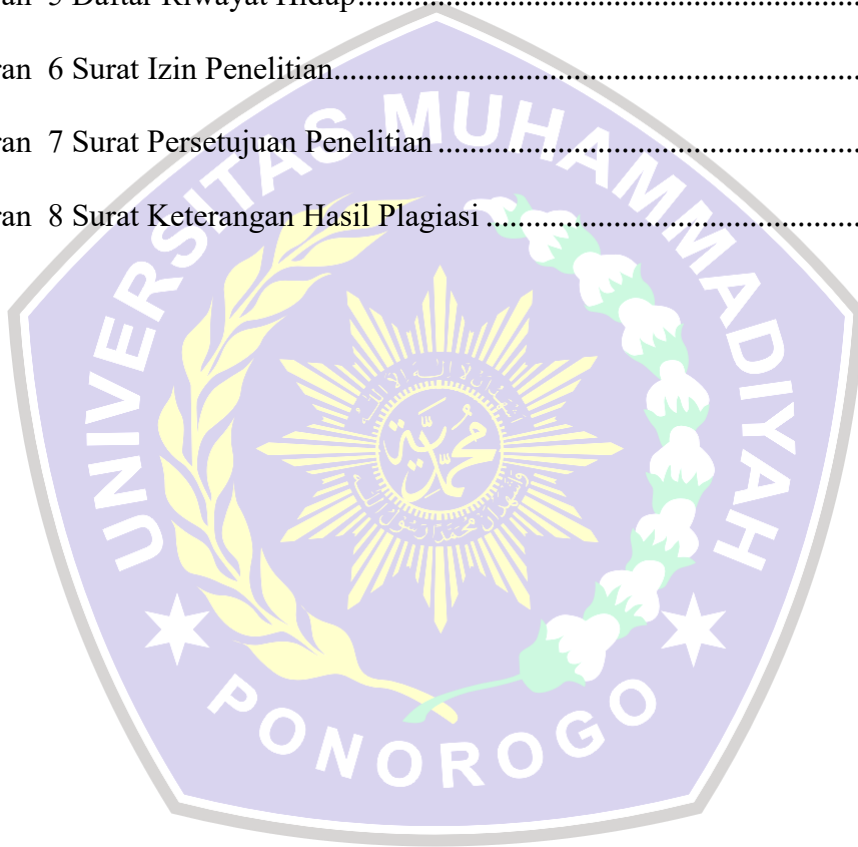
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Penelitian Penerapan TQM.....	33
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Penelitian Dampak Implementasi TQM	36
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Penelitian Faktor Pendukung dan Penghambat	38
Tabel 4.1 Sarana dan Prasarana.....	43
Tabel 4.2 Matriks Perbandingan Temuan dengan Penelitian Terdahulu	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Observasi.....	87
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	90
Lampiran 3 Transkrip Wawancara.....	95
Lampiran 4 Dokumentasi.....	125
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup.....	126
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian.....	127
Lampiran 7 Surat Persetujuan Penelitian.....	128
Lampiran 8 Surat Keterangan Hasil Plagiasi	129



ABSTRAK

Ayuningrum, Tyas, 2026. Implementasi *Total Quality Management* (TQM) sebagai Strategi Peningkatan Mutu Layanan Digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Magetan. Skripsi program studi S1 Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam. Pembimbing (1) Dr. Katni, M.Pd.I, (2) Ayu Wulansari, S.Kom., M.A.

Kata Kunci: Total Quality Management; layanan digital; mutu layanan; perpustakaan daerah; perpustakaan digital.

Perkembangan teknologi informasi mendorong perpustakaan untuk mengembangkan layanan digital guna memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap akses informasi yang mudah, cepat, dan fleksibel. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Magetan telah menyediakan berbagai layanan digital, namun tingkat pemanfaatannya belum optimal. Kondisi tersebut mendorong perlunya pengelolaan layanan yang berorientasi pada peningkatan mutu melalui penerapan *Total Quality Management* (TQM). Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan prinsip-prinsip TQM dalam pengelolaan layanan digital, mengkaji dampaknya terhadap mutu layanan, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasinya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang melibatkan pimpinan, pustakawan, staf layanan, staf teknologi informasi, dan pemustaka. Penelitian ini menunjukkan bahwa prinsip-prinsip TQM telah diimplementasikan dalam penyelenggaraan layanan digital melalui orientasi pada kebutuhan pengguna, partisipasi pegawai, dukungan kepemimpinan, pengelolaan proses layanan yang terencana, evaluasi yang dilakukan secara berkesinambungan, serta pemanfaatan data sebagai landasan pengambilan keputusan. Implementasi tersebut berkontribusi terhadap peningkatan mutu layanan digital, yang ditandai dengan kemudahan akses informasi, meningkatnya efektivitas pelayanan, bertambahnya penggunaan layanan digital, dan meningkatnya kepuasan pengguna. Faktor pendukung implementasi TQM meliputi dukungan pimpinan, kompetensi sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, serta ketersediaan sarana dan prasarana. Faktor penghambat meliputi gangguan jaringan internet, keterbatasan bandwidth, dan keterbatasan koleksi digital. Penelitian ini menunjukkan bahwa TQM dapat menjadi pendekatan pengelolaan yang mendukung peningkatan mutu layanan digital perpustakaan secara berkelanjutan.