

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perpustakaan memiliki peran strategis dalam mendukung peningkatan mutu pendidikan, penelitian, dan pengembangan ilmu pengetahuan (Santika et al., 2024). Pada era digital saat ini, paradigma terhadap layanan perpustakaan mengalami perubahan yang signifikan (Arta, 2025). Layanan kini tidak hanya berorientasi pada penyediaan koleksi fisik semata, tetapi juga pada penyediaan informasi berbasis teknologi digital yang dapat diakses secara cepat, mudah, dan fleksibel (Abinowi et al., 2024; Rusdiana et al., 2025). Transformasi menuju layanan digital menjadi langkah penting bagi perpustakaan agar tetap relevan dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat modern yang semakin berorientasi pada teknologi informasi (Arta, 2025; Pluzhnyk et al., 2023).

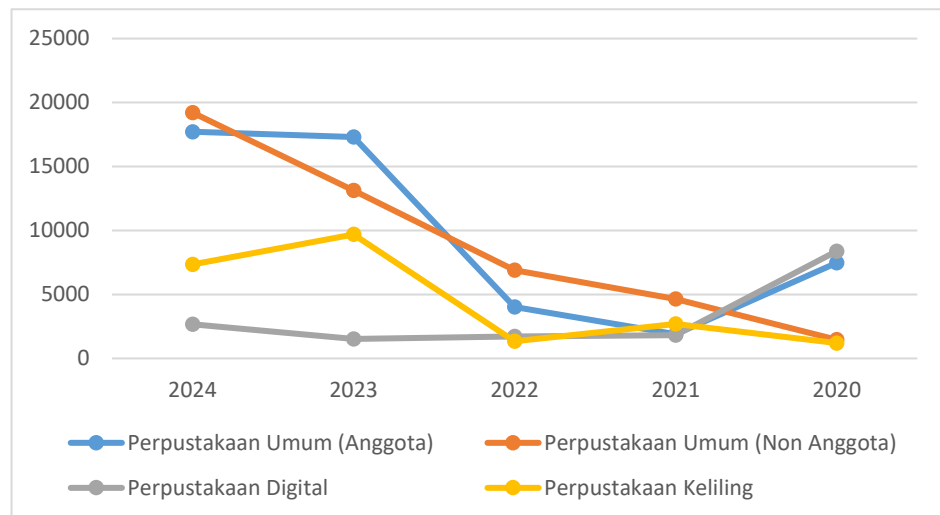
Pengelolaan layanan digital yang efektif menuntut adanya perencanaan yang matang, integrasi antarlayanan, serta keberlanjutan dalam pengembangannya (Jannah et al., 2025; Nurhayati et al., 2024). Layanan digital yang dikelola secara terstruktur dan sistematis berpotensi meningkatkan kualitas akses informasi, kenyamanan pengguna, serta pengalaman pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan (Suyitno et al., 2024). Keberhasilan layanan digital tidak hanya diukur dari ketersediaan teknologi atau sistem yang digunakan, tetapi juga dari tingkat pemanfaatannya oleh pemustaka serta kualitas pengelolaan yang diterapkan (Elisa & Yasmin, 2024). Sebaliknya, layanan digital yang hanya disediakan secara formal tanpa pengelolaan yang

optimal berpotensi tidak dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka (Nurhayati et al., 2024). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan layanan digital merupakan aspek penting dalam menjaga relevansi perpustakaan di era digital (Jannah et al., 2025; Suyitno et al., 2024).

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Magetan telah menindaklanjuti perkembangan tersebut dengan menyediakan berbagai layanan digital, di antaranya OPAC, Sistem otomasi INLISLite, aplikasi klasifikasi IKHLAS, layanan *e-book*, titik baca digital, serta kanal informasi melalui media sosial dan *website*. Penyediaan layanan digital ini bertujuan untuk mempermudah akses informasi sekaligus memperluas jangkauan layanan perpustakaan kepada masyarakat. Selain itu, layanan digital diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan data dan koleksi perpustakaan serta memberikan alternatif layanan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan akses terhadap layanan konvensional. (Gohain, 2023; Sa'adiah, 2025; Safira & Ahwan, 2024).

Data jumlah pengunjung perpustakaan menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan layanan digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Magetan masih relatif rendah apabila dibandingkan dengan jumlah pengunjung layanan perpustakaan umum. Kondisi tersebut ditunjukkan melalui grafik perbandingan jumlah pengunjung perpustakaan yang bersumber dari Portal Satu Data Kabupaten Magetan. Grafik tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara ketersediaan layanan digital dan tingkat pemanfaatannya oleh pemustaka, sehingga mengindikasikan bahwa layanan digital yang tersedia

belum sepenuhnya dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat (Magetan, 2023)



Gambar 1.1 Grafik Jumlah Pengunjung Layanan Digital

Rendahnya tingkat pemanfaatan layanan digital tersebut menunjukkan bahwa permasalahan tidak hanya terletak pada aspek teknologi, tetapi juga berkaitan dengan aspek pengelolaan layanan. Permasalahan tersebut meliputi perencanaan layanan yang belum optimal, keterbatasan kompetensi sumber daya manusia dalam pengelolaan dan pemanfaatan teknologi, kurangnya sosialisasi layanan digital kepada pemustaka, serta belum maksimalnya mekanisme evaluasi dan tindak lanjut layanan. Kondisi ini menuntut adanya pendekatan manajemen yang mampu mengelola layanan digital secara sistematis, terukur, dan berkelanjutan agar tujuan peningkatan mutu layanan dapat tercapai secara efektif (Singh & Kaur, 2022). Implementasi TQM dapat dioperasionalkan melalui siklus *Plan, Do, Check, Action* (PDCA) yang berfungsi sebagai mekanisme perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan tindak lanjut peningkatan mutu layanan (Kholid & Herlina, 2022; Raihan et al., 2025).

Penerapan TQM dengan dukungan siklus PDCA diharapkan mampu meningkatkan mutu dan pemanfaatan layanan digital secara berkelanjutan, sehingga Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Magetan dapat memberikan layanan digital yang lebih efektif, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan pemustaka.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka fokus penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM) dalam pengelolaan layanan digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Magetan?
2. Bagaimana dampak penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap peningkatan mutu layanan digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Magetan?
3. Faktor apa saja yang menjadikan pendukung dan penghambat dalam implementasi *Total Quality Management* (TQM) pada layanan digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Magetan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan penerapan prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM) dalam layanan digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Magetan

2. Menjelaskan dampak penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap mutu layanan digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Magetan.
3. Menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi *Total Quality Management* (TQM) pada layanan digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Magetan

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian ilmu perpustakaan dan informasi, khususnya yang berkaitan dengan manajemen mutu layanan digital pada perpustakaan daerah. Fokus kontribusi tersebut terletak pada pemahaman mengenai implementasi *Total Quality Managemen* (TQM) dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Secara teoritis, penelitian ini memperluas kajian tentang penerapan prinsip-prinsip manajemen mutu dalam menyesuaikan layanan perpustakaan dengan perkembangan teknologi informasi. Temuan penelitian diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi pengembangan strategi peningkatan mutu, penyusunan kebijakan layanan digital, serta pengelolaan perpustakaan daerah yang berorientasi pada kebutuhan pengguna dan perkembangan teknologi.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan digital, baik dari aspek SDM, dan proses kerja berbasis TQM.
- b. Menjadi dasar penyusunan standar operasional prosedur (SOP) berbasis TQM untuk layanan digital.
- c. Memperkuat pengelolaan layanan berbasis data melalui penerapan TQM, sehingga pengambilan keputusan lebih akurat dan efektif.
- d. Menjadi acuan dalam meningkatkan kompetensi, khususnya dalam pemanfaatan teknologi digital dan penerapan prinsip TQM dalam aktivitas kerja.
- e. Meningkatkan kepuasan pemustaka melalui layanan yang lebih responsif, informatif, dan ramah pengguna.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini berfokus pada penerapan prinsip-prinsip *Total Quality Managemen* (TQM) dalam upaya meningkatkan mutu layanan digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Magetan. Penelitian ini menelaah bagaimana prinsip-prinsip TQM, seperti perbaikan berkelanjutan, fokus pada pemustaka, keterlibatan seluruh staf, dan diintegrasikan dala pengelolaan layanan digital mulai dari system informasi perpustakaan, repository digital, hingga layanan refrensi berbasis teknologi. Penelitian ini juga mengkaji dinamika internal organisasi, termasuk strategi manajamen serta kesiapan sumber daya manusia dalam mengimplementasikan TQM pada layanan digital.

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada kajian aspek manajemen dan operasional layanan digital. Pembahasan yang berkaitan dengan pemrograman maupun pengembangan sistem informasi tidak menjadi fokus penelitian. Analisis diarahkan pada pengelolaan layanan digital, tingkat kepuasan pemustaka, serta efektivitas penerapan TQM dalam peningkatan mutu layanan. Melalui batasan tersebut, penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang utuh mengenai implementasi TQM dalam penyelenggaraan layanan digital pada perpustakaan daerah.

F. Definisi Istilah

1. Total Quality Management (TQM)

Menurut Harpreet Singh & Baljinder Kaur (2022), *Total Quality Management (TQM)* adalah sebuah filosofi dan seperangkat prinsip yang membantu dalam membangun organisasi yang terus menerus melakukan perbaikan. TQM tidak dipandang sebagai inisiatif individu, tetapi usaha kolektif menuju pencapaian tujuan bersama. Selain itu, TQM bukan prosedur perbaikan sementara, tetapi sebagai usaha kolektif seluruh unsur organisasi dalam mencapai tujuan bersama. Harpreet Singh (2022) menjelaskan bahwa “*Total Quality Management is an effective management philosophy and method of continuous improvement that can play an integral role and help libraries to bring total quality to libraries product and service*”. TQM tidak hanya berfungsi sebagai metode pengelolaan, tetapi juga sebagai filosofi mutu yang menekankan pentingnya peningkatan kualitas secara berkelanjutan, keterlibatan seluruh unsur organisasi, serta komitmen menuju kesempurnaan layanan. Singh

juga menegaskan bahwa TQM merupakan “*a collective effort toward the achievement of common goals*” dan “*a march towards excellence and perfection*”, sehingga praktik manajemen mutu ini menuntut kerja sama, kolaborasi tim, dan evaluasi internal yang berkesinambungan (Singh & Kaur, 2022).

TQM merupakan suatu pendekatan manajemen yang bertujuan meningkatkan mutu organisasi melalui proses penyempurnaan yang dilaksanakan secara berkesinambungan. Penerapan pendekatan ini menempatkan kepuasan pelanggan sebagai perhatian utama, disertai upaya meningkatkan efektivitas pelaksanaan pekerjaan dan keterlibatan seluruh elemen organisasi dalam pengembangan kualitas. Pelaksanaan TQM memerlukan dukungan berupa komitmen pimpinan, partisipasi aktif pegawai, serta lingkungan kerja yang mendorong terjadinya perbaikan secara berkelanjutan. Penerapan yang berjalan dengan baik dapat berkontribusi terhadap peningkatan kinerja organisasi, memperkuat kemampuan bersaing, serta menjaga keberlangsungan organisasi dalam jangka panjang.

2. Layanan Digital

Menurut Bahgie & Masruri (2023), layanan digital dalam perpustakaan merujuk pada layanan akses terbuka (*open access*) yang menyediakan informasi dan koleksi ilmiah dalam bentuk digital melalui sistem daring, sehingga pengguna dapat memperoleh dokumen elektronik dengan mudah, cepat, dan tanpa batasan ruang maupun waktu. Layanan digital ini didukung oleh sistem informasi perpustakaan yang memungkinkan akses bebas terhadap berbagai

sumber pengetahuan. Sedangkan menurut Qolbi et.al (2025), layanan digital adalah layanan informasi yang disediakan melalui sistem perpustakaan digital sehingga pengguna dapat mencari, mengakses, dan memanfaatkan berbagai koleksi elektronik melalui perangkat seperti komputer, tablet, dan ponsel. Layanan digital ini mencakup akses terhadap *e-book*, *e-journal*, artikel, audio, video, serta fitur pencarian dan pengindeksan yang dirancang untuk memudahkan pengguna memperoleh informasi secara daring.

3. Perpustakaan

Menurut Febriyanti et al. (2024), Perpustakaan berperan sebagai lembaga yang memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memperoleh berbagai sumber informasi, mulai dari buku, jurnal, majalah, hingga beragam media elektronik. Sejalan dengan itu, Krisdiana (2021) Keberadaan perpustakaan juga dipandang sebagai pusat informasi yang bertugas mengelola sekaligus menyediakan sumber-sumber pengetahuan dalam bentuk cetak maupun digital. Berbagai koleksi tersebut disediakan agar dapat dimanfaatkan oleh pemustaka sesuai dengan kebutuhan informasi yang mereka perlukan (Krisdiana, 2021). Sementara itu, Cahyan (2022) menegaskan bahwa perpustakaan umum merupakan lembaga layanan publik yang didirikan melalui dukungan pendanaan masyarakat atau pemerintah daerah, dan memiliki tugas menyediakan layanan informasi terbuka tanpa biaya agar seluruh lapisan masyarakat dapat memanfaatkannya sebagai sumber pengetahuan.