

BAB IV

PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin merupakan unit lembaga perguruan tinggi yang bersifat mandiri dalam melaksanakan tugas teknis operasional yang berkedudukan di bawah rektor UIN Antasari Banjarmasin. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik kepada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dan masyarakat umum, Perpustakaan UIN Antasari mempunyai koleksi pustaka, koleksi digital/elektronik sebagai asetnya, seperti referensi untuk perkuliahan yang lengkap dan beragam serta karya intelektual bernafaskan keislaman baik dari ulama Kalimantan Selatan maupun para ulama di luar Kalimantan Selatan sebagai bahan referensi kepada para penggunanya.

Sebagai salah satu tugas utama Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, yaitu layanan perpustakaan dan informasi merupakan ciri terdepan bagi eksistensi Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin yaitu dengan memberikan layanan yang berkualitas. Sejalan dengan misi Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah menyelenggarakan layanan perpustakaan diwujudkan melalui tiga dimensi: 1) pengadaan koleksi buku dan non buku; 2) fasilitas; dan 3) sumber daya manusia.

1. Visi, Misi, Dan Program

Visi perpustakaan UIN Antasari adalah "Menjadi pusat sumber pengetahuan studi ilmu-ilmu keislaman yang integral dan holistik".

Berdasarkan visi tersebut, maka misi yang diemban oleh perpustakaan UIN Antasari adalah:

- a. Mengadakan bahan yang diperlukan untuk keperluan perkuliahan dan kurikulum bagi mahasiswa dan dosen UIN Antasari.
- b. Mengadakan bahan perpustakaan yang merupakan sumber informasi umum dalam subyek yang tidak termasuk kurikulum UIN Antasari namun merupakan kebutuhan informasi bagi pemustaka.
- c. Mengumpulkan bahan perpustakaan yang merupakan *local content* provinsi Kalimantan Selatan. Dalam hal ini adalah karya tulis keislaman ulama banjar.
- d. Melaksanakan pendidikan dan pelatihan minat baca dan menulis.
- e. Melakukan pengembangan jaringan perpustakaan digital.
- f. Penataan ruang baca yang nyaman dan rekreatif.

Berdasarkan visi dan misi tersebut, program kerja perpustakaan UIN Antasari selain program rutin (pelayanan pustaka), dilaksanakan juga pelatihan literasi informasi, pelatihan membuat resensi buku, pelatihan membaca cepat, pelatihan integrasi perpustakaan digital, dan eksplorasi karya keagamaan ulama Kalimantan. Program ini akan terus berkembang sesuai dengan tuntutan dan ketersediaan dana.

2. Tujuan Perpustakaan

Perpustakaan UIN Antasari mempunyai tujuan sebagai berikut :

- a. Menunjang pelaksanaan program Tri Dharma Perguruan Tinggi.

- b. Mengumpulkan, mengolah, memproduksi serta memberikan layanan informasi.
- c. Menunjang sistem jaringan perpustakaan digital pada perguruan tinggi ditingkat, baik tingkat nasional maupun internasional.
- d. Menjadi tempat pelestarian ilmu pengetahuan dan teknologi, baik lokal, nasional maupun internasional, khususnya tentang keislaman.

3. Jadwal Layanan Perpustakaan UIN Antasari

Perpustakaan UIN Antasari memberikan berbagai layanan untuk pemustaka antara lain. Jam layanan perpustakaan adalah sebagai berikut:

Senin s.d. Kamis	: 08.00 – 12.00 dan 14.00 – 18.00
Jumat	: 08.00 – 11.30 dan 14.00 – 18.30
Sabtu-Minggu	: 08.00 – 18.00

4. Koleksi Perpustakaan UIN Antasari

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Perpustakaan UIN Antasari, beliau menjelaskan jenis bahan pustaka berdasarkan format ada yang buku, kaset/CD, dan digital/elektronik, sedangkan bahan pustaka berdasarkan penggunaannya ada koleksi sirkulasi/teks, koleksi referensi seperti kamus; ensiklopedi; jurnal, majalah; koran; laporan penelitian, *institutional repository* seperti skripsi, tesis, dan disertasi.¹¹⁷

Jadi, peneliti merangkum jenis koleksi berdasarkan kajian teori dan wawancara bahwa koleksi Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin terdiri atas

¹¹⁷ Wawancara dengan Kepala Perpustakaan Laila Rahmawati, S.Ag., S.S., M.Hum pada tanggal 22 Februari 2018 pukul 14.46 WITA.

beberapa jenis koleksi berdasarkan formatnys, meliputi koleksi tercetak, koleksi referensi, dan koleksi non-cetak.

5. Sarana Dan Prasarana

a. Gedung Perpustakaan

Gedung perpustakaan menempati gedung berlantai tiga dengan luas 3000 m^2 . Gedung ini dibangun sejak tahun 2000 dan selesai tahun 2002.

Lantai Dasar digunakan sebagai:

- 1) Ruang Gudang
- 2) Aula Tertutup
- 3) Aula terbuka
- 4) Ruang Bagian Pengolahan
- 5) Ruang Bagian Restorasi
- 6) Mushalla
- 7) Dapur
- 8) Ruang Perkuliahan
- 9) *Cafe Library*
- 10) Ruang Rak Sepatu
- 11) Ruang Sirkulasi

Lantai dua terdiri dari:

- 1) Ruang Perpustakaan Digital
- 2) Ruang Sirkulasi
- 3) Ruang Kepala

- 4) Ruang TU
- 5) Ruang Teknisi Otomasi/Server Data
- 6) Ruang Pustakawan
- 7) Ruang Bibliografi Islam Kalimantan *Space*
- 8) *Wifi Corner*
- 9) Mushalla
- 10) Toilet
- 11) Ruang Baca (bagi yang ingin membaca dengan tenang tanpa ada gangguan)

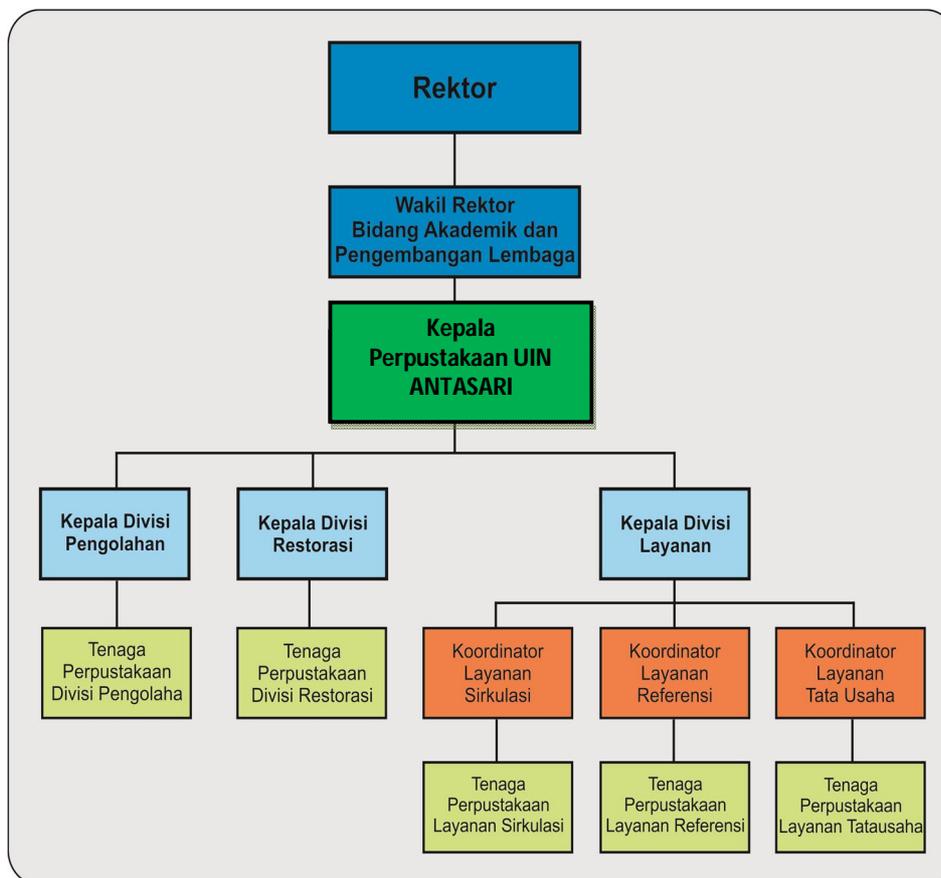
Lantai tiga berisi:

- 1) Ruang Referensi
- 2) Ruang Tandon
- 3) Ruang Skripsi dan Hasil Penelitian
- 4) BI Corner
- 5) Mushalla

b. Tenaga Pengelola Perpustakaan

Jumlah tenaga pengelola perpustakaan saat tahun 2017 sebanyak dua puluh lima orang, terdiri dari satu orang kepala Perpustakaan, delapan orang pustakawan, tujuh orang tenaga administrasi, tiga orang dosen pramubakti dan enam orang tenaga honorer/pegawai tidak tetap kependidikan

STRUKTUR ORGANISASI
PERPUSTAKAAN UIN ANTASARI BANJARMASIN
 (Berdasarkan Standar Management Mutu ISO 9001 : 2015)¹¹⁸



Gambar 4.1. Struktur Organisasi Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin

Secara rinci, pegawai perpustakaan UIN Antasari adalah sebagai berikut:¹¹⁹

NO	NAMA	PANGKAT	JABATAN
1	Laila Rahmawati, S.Ag,SS.,M. Hum	Pembina (IV/a)	Kepala Perpustakaan

¹¹⁸ Dokumen Tata Usaha Perpustakaan UIN Antasari diperoleh pada tanggal 06 Maret 2018.

¹¹⁹ Dokumen Tata Usaha Perpustakaan UIN Antasari diperoleh pada tanggal 06 Maret 2018.

2	Asmawardah, S. I. Pust	Penata (III/c)	Kordinator Pengolahan
3	Mukhdar, A.Md.	Penata Tingkat I (III/d)	Kordinator Restorasi
4	Abdul Thalib, A.Md.	Penata Muda (III/a)	Kordinator Layanan Sirkulasi
5	H. Samanan, S.Ag.	Pembina (IV/a)	Kordinator Layanan Referensi
6	Hj. Nidawati, M. Ag	Penata Tingkat I (III/d)	Kordinator Layanan Tata Usaha
7	Murtini, S.I.Pust	Pegawai Tidak Tetap Kependidikan	Koordinator Ruang Digital
8	Nasrullah Hamidy	Pengatur (II/c)	Kordinator Otomasi
9	Hj. Siti Baserah, S.Sos.	Penata Tingkat I (III/d)	Tenaga Perpustakaan Divisi Pengolahan
10	Hj. Rohayah	Penata Muda TK.I (III/b)	Tenaga Perpustakaan Divisi Pengolahan
11	Fitri Nur Hikmah, M.Pd.Si	Dosen Tetap Bukan PNS	Tenaga Perpustakaan Divisi Pengolahan
12	M. Ramadhan, S. Fil. I	Pengatur Muda Tk.I(II/b)	Tenaga Perpustakaan Divisi Restorasi
13	Haidi Muhrannor, S. Pd.	Pegawai Tidak Tetap Kependidikan	Tenaga Perpustakaan Layanan Sirkulasi
14	Siti Minasih, S. Pd.I	Pramubakti Tenaga Kependidikan	Tenaga Perpustakaan Layanan Sirkulasi
15	Djuweni		Tenaga Perpustakaan Layanan Sirkulasi
16	Raisa Hani	Penata Muda TK.I (III/b)	Tenaga Perpustakaan Layanan Sirkulasi
17	Yuliana	Penata Tingkat I (III/d)	Tenaga Perpustakaan Layanan Sirkulasi

18	H. Muhammad Mukri	Penata Muda TK.I (III/b)	Tenaga Perpustakaan Layanan Referensi
19	Mulyani	Penata (III/c)	Tenaga Perpustakaan Layanan Referensi

Tabel 4.1. Jabatan Pegawai Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin

B. Data Penelitian dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan dengan 3 metode, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode observasi dilakukan dengan mengamati, metode wawancara dilakukan dengan semi-terstruktur yaitu menggunakan pedoman wawancara di mana pertanyaan yang diajukan secara lepas kepada narasumber sehingga dapat dilakukan penyempitan atau perluasan topik, metode dokumentasi penulis meninjau dokumen-dokumen yang terkait dengan pemberdayaan sumber daya manusia di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin. Maka pada bab ini akan dijabarkan hasil dari penelitian yang dilakukan.

1. Implementasi Sistem Manajemen Mutu Terpadu dalam Pemberdayaan SDM di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin

a. Rekrutmen dan Penyeleksian

SDM yang diperlukan sebelum melakukan proses rekrutmen di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dijelaskan oleh kepala perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin periode 2017-2021 seperti ini:

“Tergantung pegawai apa saja yang kami butuhkan setiap tahunnya, nah kami setiap tahun memang ada diminta dari rektorat data tentang kebutuhan pegawai, dan juga dari kami ada jua setiap tahun mengadakan analisis beban kerja, dan kami laporkan setiap tahunnya ke pihak rektorat, nah tahun ini kami dimintai kebutuhan pegawai dan ini ada

dokumennya tentang penyusunan kebutuhan pegawai sesuai kebutuhan kondisi saat ini, yang kami butuhkan tahun ini dua pustakawan”¹²⁰

Bagian yang memiliki wewenang menganalisis SDM untuk dijadikan mengisi pekerjaan yang diperlukan di perpustakaan UIN Antasari adalah Kepala Perpustakaan kemudian diajukan ke rektor UIN Antasari dan diputuskan oleh rektor untuk disampaikan ke pemerintah pusat sebagai penyelenggara CPNS. Dan yang memiliki wewenang dalam menyeleksi pegawai perpustakaan dan pustakawan tetap (PNS) perpustakaan UIN Antasari adalah pemerintah pusat dalam penyelenggaraan CPNS, pihak perpustakaan UIN hanya menunggu hasil seleksi CPNS tersebut. Namun, orang yang berwenang menganalisis kebutuhan pegawai honor di perpustakaan UIN Antasari yang pertama menganalisis adalah kepala perpustakaan kemudian diajukan ke rektor dan wakil rektor I, sesuai dengan hasil wawancara dengan Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin periode 2017-2021, sebagai berikut:

“Yang beisi wewenang meanalisis kebutuhan pegawai honor di perpustakaan, pertama dilakukan oleh kepala perpustakaan kemudian diajukan ke rektor dan wakil rektor I.”¹²¹

Prosedur perekrutan pegawai honor perpustakaan UIN Antasari dijelaskan dalam wawancara dengan kepala perpustakaan UIN Antasari saat ini, beliau mengatakan:

“Proses merekrut dan menyeleksi pegawai tetap (PNS) dilakukan oleh pemerintah pusat, mun diterima nanti dikasih SK. Yang beisi wewenang menyeleksi pegawai honor perpustakaan nih, buhan kami selaku kepala perpustakaan, dengan diketahui dan disetujui oleh Rektor UIN Antasari lawan Warek I tapi mun menyeleksi pegawai honorer asan melayani

¹²⁰ Wawancara dengang Kepala Perpustakaan Laila Rahmawati, S.Ag., S.S., M.Hum pada tanggal 28 Maret 2019 pukul 10.30 WITA

¹²¹ Wawancara dengang Kepala Perpustakaan Laila Rahmawati, S.Ag., S.S., M.Hum pada tanggal 28 Maret 2019 pukul 10.30 WITA

layanan Sabtu-Minggu lawan melayani di jam sore dari jam 2 sampai jam 6 itu pihak kami yang langsung menyeleksi, nah pegawai honorer untuk hari Sabtu-Minggu sampai jam 2 siang itu kami merekrut dari alumni mahasiswa D3 jurusan perpustakaan. Amun pegawai lepas yang melayani di jam sore dari jam 4 sampai jam 6 itu kami merekrut dari mahasiswa tingkat akhir jurusan perpustakaan”¹²²

Cara merekrut dan menyeleksi para calon pegawai honor dengan cara pengkaderan dari pihak perpustakaan dan dikader langsung oleh kepala perpustakaan UIN Antasari periode 2017-2021 karena beliau juga merangkap sebagai dosen di jurusan Ilmu Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, dan anggarannya diajukan ke pihak rektorat, pernyataan ini berdasarkan wawancara dengan beliau:

“Kami disini menggunakan cara pengkaderan dalam proses perekrutannya, berhubung saya sebagai kepala perpustakaan saya juga merangkap sebagai dosen jurusan ilmu perpustakaan di UIN Antasari Banjarmasin maka saya sudah mengamati para mahasiswa sejak semester 1 hingga semester akhir, sehingga saya tahu kompetensi mahasiswa yang akan kami kader untuk menjadi pegawai honorer, pengkaderan dilakukan ketika mahasiswa di tingkat semester 5 dan ada jua alumni D3 perpustakaan, amunnya buhannya bagus kinerjanya kami lanjutkan buhannya sebagai pegawai honorer, untuk anggaran yang diberikan kepada pegawai honorer itu diajukan ke pihak rektorat.”¹²³

Namun, brosur atau pengumuman rekrutmen memang tidak disediakan, dikarenakan proses perekrutan pegawai honor dilakukan dengan cara pengkaderan mahasiswa semester V jurusan Ilmu Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin. Dan yang bertugas melakukan pengkaderan pegawai perpustakaan honorer adalah

¹²² Wawancara dengan Kepala Perpustakaan Laila Rahmawati, S.Ag., S.S., M.Hum pada tanggal 28 Maret 2019 pukul 10.30 WITA

¹²³ Wawancara dengan Kepala Perpustakaan Laila Rahmawati, S.Ag., S.S., M.Hum pada tanggal 28 Maret 2019 pukul 10.30 WITA

kepala perpustakaan sendiri dan beliau langsung yang mengamati calon honorer tersebut.¹²⁴

Kualitas SDM di perpustakaan UIN Antasari dapat dilihat dari aspek lulusannya, rata-rata pegawai perpustakaan dan pustakawan di sana lulusan D3 Perpustakaan dan S1 Perpustakaan. Pustakawan tetap (PNS) perpustakaan UIN Antasari melayani pengguna perpustakaan dari pukul 08.00 WITA hingga pukul 16.00 WITA, karena pelayanan perpustakaan harus optimal hingga pukul 18.00 WITA dan setiap hari tanpa libur maka para pejabat tinggi perpustakaan UIN Antasari merekrut tenaga honorer lepas yang direkrut dari mahasiswa tingkat akhir D3 Perpustakaan UIN Antasari untuk melayani pengguna perpustakaan khusus di pukul 16.00 WITA s.d. 18.00 WITA di hari Senin-Jumat. Jadwal di hari Sabtu-Minggu dilayani oleh tenaga honorer lepas yang direkrut dari alumni mahasiswa D3 Perpustakaan dari pukul 08.00 WITA s.d. 14.00 WITA selanjutnya di pukul 14.00 WITA s.d. pukul 18.00 WITA akan dilanjutkan kembali tenaga honorer lepas yang direkrut dari mahasiswa tingkat akhir D3 Perpustakaan UIN Antasari.¹²⁵

Dari hasil wawancara langsung dengan Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin periode 2017-2021, beliau menyatakan:

“Jumlah pegawai perpustakaan UIN Antasari ada 21 orang, sebelumnya ada 25 orang namun ada penarikan pegawai pustakawan dari perpustakaan fakultas-fakultas”.¹²⁶

¹²⁴ Wawancara dengan Kepala Perpustakaan Laila Rahmawati, S.Ag., S.S., M.Hum pada tanggal 28 Maret 2019 pukul 10.30 WITA

¹²⁵ Wawancara dengan Kepala Perpustakaan Laila Rahmawati, S.Ag., S.S., M.Hum pada tanggal 22 Februari 2018 pukul 14.30 WITA

¹²⁶ Wawancara dengan Kepala Perpustakaan Laila Rahmawati, S.Ag., S.S., M.Hum pada tanggal 28 Maret 2019 pukul 10.30 WITA

Jumlah petugas pelayanan sudah memadai untuk sepanjang melayani saat ini. Jadi dari segi kuantitas SDM sudah memadai. Ada sekitar 21 orang jumlah pustakawan yang dimiliki perpustakaan UIN Antasari tapi sebelumnya ada 25 orang pustakawan dan ditarik 4 orang pustakawan ke perpustakaan fakultas-fakultas.¹²⁷

Paparan data di atas tentang salah satu lingkup pemberdayaan SDM di perpustakaan UIN Antasari yang sesuai dengan langkah-langkah penerapan sistem manajemen mutu terpadu berdasarkan langkah-langkah yang diungkapkan Sallis pada bukunya *Total Quality Management in Education* (Manajemen Mutu Pendidikan).

Semua 5 (lima) langkah sistem manajemen mutu terpadu yang ungkapkan Sallis telah diterapkan pada lingkup rekrutmen dan penyeleksian ini. Peneliti tidak mendapati kesenjangan antara teori dasar langkah-langkah penerapan sistem manajemen mutu terpadu dengan lingkup rekrutmen dan penyeleksian dalam memberdayakan SDM di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.

Dengan demikian, pemberdayaan SDM di perpustakaan UIN Antasari untuk aspek rekrutmen dan penyeleksian telah diterapkan sistem manajemen mutu terpadu.

b. Sarana Prasarana dalam Mendukung Kinerja Para Pegawai Perpustakaan dan Pustakawan UIN Antasari Banjarmasin

Sarana prasarana yang diperlukan untuk pegawai perpustakaan dan pustakawan dalam mengoperasikan program kerja di perpustakaan UIN Antasari

¹²⁷ Dokumen dari Tata Usaha diperoleh pada tanggal 06 Maret 2018.

adalah komputer, jaringan internet dan *security gate (e-gate)*. Pernyataan ini sesuai dengan hasil *interview* peneliti dengan kepala perpustakaan:

“Yang nyata dulu komputer lawan jaringan wifi, selain itu gasan bagian pelayanan kami sediakan alat *security gate* gasan mendeteksi pengguna perpustakaan amun minjam buku kada baregistrasi dulu ke bagian peminjaman buku, apalagi wahini buhannya boleh membawa tas ke atas, *security gate* tu sangat membantu banar.”¹²⁸

Cara pengadaan sarana prasarana dalam mendukung pengoperasian program kerja di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, seperti pernyataan kepala perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin periode 2017-2021 berikut ini:

“Cara pengadaannya kami merencanakan anggaran rumah tangga perpustakaan UIN Antasari setiap tahun untuk diajukan ke pihak rektorat tentang sarana prasarana apa saja yang kami butuhkan sesuai kondisinya, anggaran yang biasanya direncanakan di tahun 2018 berarti digunakan untuk tahun 2019 begitu seterusnya”.¹²⁹

Data penelitian untuk aspek sarana prasarana dalam pemberdayaan SDM di perpustakaan UIN Antasari telah dipaparkan oleh peneliti, untuk hal ini peneliti hanya menanyakan tentang sarana prasarana seperti komputer, jaringan internet dan *security gate (e-gate)* yang mendukung pengoperasian program kerja para pegawai perpustakaan dan pustakawan, cara pengadaannya dan bukti fisiknya sesuai dengan kebutuhan kondisi saat ini. Semua pertanyaan tersebut terjawab dengan baik dan jelas sehingga peneliti tidak meragukan bahwa penerapan sistem manajemen mutu terpadu dalam pemberdayaan SDM di perpustakaan UIN Antasari untuk lingkup sarana prasarana yang mendukung pekerjaan pegawai

¹²⁸ Wawancara dengan Kepala Perpustakaan Laila Rahmawati, S.Ag., S.S., M.Hum pada tanggal 28 Maret 2019 pukul 10.30 WITA

¹²⁹ Wawancara dengan Kepala Perpustakaan Laila Rahmawati, S.Ag., S.S., M.Hum pada tanggal 28 Maret 2019 pukul 10.30 WITA

perpustakaan dan pustakawan sudah terlaksana di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.

c. Struktur Organisasi dan Jabatannya

Orang yang menentukan orang-orang yang akan menjabat pada struktur organisasi perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah Kepala Perpustakaan UIN Antasari, tapi yang menentukan untuk jabatan kepala perpustakaan UIN Antasari adalah Rektor UIN Antasari Banjarmasin.

“Untuk bagian struktur organisasi dibawah kepala perpustakaan itu yang menentukan dalam saya sendiri sebagai kepala perpustakaan, dan untuk kepala perpustakaan sendiri yang menentukan adalah rektor.”¹³⁰

Cara menentukan orang-orang yang akan mengisi jabatan pada struktur organisasi perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah dengan melihat kompetensinya dan lulusan jurusannya.

“Pastinya dilihat dari kompetensinya dulu, untuk bagian pengolahan buku dan pelayanan di lantai 3 itu harus lulusan ilmu perpustakaan, nah kalau bagian sirkulasi boleh aja di luar dari jurusan ilmu perpustakaan”.¹³¹

Orang-orang yang mengisi struktur organisasi dan mengetahui tugas pokok dan fungsi mereka dapat dilihat pada dokumen file yang diberikan oleh koordinator tata usaha perpustakaan Ibu Hj. Nidawati. Pembagian tugas pokok dan fungsi untuk memberdayakan pegawai perpustakaan dan pustakawan yang ada telah diarsipkan di bagian tata usaha. Di dokumen tersebut lengkap tertulis

¹³⁰ Wawancara dengan Kepala Perpustakaan Laila Rahmawati, S.Ag., S.S., M.Hum pada tanggal 28 Maret 2019 pukul 10.30 WITA

¹³¹ Wawancara dengan Kepala Perpustakaan Laila Rahmawati, S.Ag., S.S., M.Hum pada tanggal 28 Maret 2019 pukul 10.30 WITA

pembagian tugas pokok dan fungsi setiap pegawai perpustakaan dan pustakawan.¹³²

Bentuk struktur organisasi perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin yang dipajang untuk dipublikasikan dapat dilihat di *website* UIN Antasari Banjarmasin, relevan dengan hasil wawancara dengan Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin periode 2017-2021.¹³³

“Bentuk struktur organisasi yang dipajang ada di *website* UIN sudah dipajang”.

Namun, bagan struktur organisasi dan jabatannya belum dipajang di salah satu pojok dinding perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, peneliti hanya menemukan gambar-gambar kepala perpustakaan terdahulu hingga sekarang dan bagan struktur organisasi yang sudah dipajang di *website* UIN Antasari yang belum diperbaharui.

Paparan data di atas telah dijelaskan oleh peneliti untuk lingkup struktur organisasi dan jabatannya sudah diterapkan sistem manajemen mutu terpadu, peneliti tidak menemukan kesenjangan antara teori dasar sistem manajemen mutu terpadu dalam lingkup struktur organisasi dan jabatannya. Perpustakaan UIN Antasari telah menerapkan sistem manajemen mutu terpadu di lingkup struktur organisasi dan jabatannya dalam memeberdayakan SDM-nya.

¹³² Wawancara dengan Kepala Perpustakaan Laila Rahmawati, S.Ag., S.S., M.Hum pada tanggal 22 Februari 2018 pukul 14.30 WITA

¹³³ Wawancara dengan Kepala Perpustakaan Laila Rahmawati, S.Ag., S.S., M.Hum pada tanggal 28 Maret 2019 pukul 10.30 WITA

d. Pemantauan dan Pengukuran Kompetensi SDM Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin

Kepala Perpustakaan UIN Antasari periode 2017-2021 mengungkapkan

“Yang nyata dahulu dilihat dari ijazah dan jabatan fungsionalnya, apakah inya lulusan ilmu perpustakaan atau non ilmu perpustakaan, nah setelah itu itu baru bisa memberi tugas dimana yang cocok asan buhannya”.¹³⁴

Jadi, pemantauan dan pengukuran dalam mengamati kompetensi SDM perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dengan dilihat dari ijazah dan jabatan fungsionalnya.

Kepala perpustakaan UIN Antasari yang memiliki wewenang dalam memantau dan mengukur kompetensi SDM perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin sebagaimana yang diungkapkan oleh Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin periode 2017-2021 dalam wawancaranya dengan peneliti.¹³⁵

Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin periode 2017-2021 menjelaskan cara memantau dan mengukur kompetensi SDM perpustakaan UIN Antasari dengan menggunakan aplikasi Si-EKA yang dikeluarkan oleh Kemenag setiap hari dan kepala perpustakaan juga setiap hari melakukan pemantauan dan pengukuran para pegawainya secara langsung, yang dipantau dan diukur adalah tingkat kedisiplinan dan kerajinan para pegawai perpustakaan dan pustakawan, jika ada pegawai yang sering terlambat maka kepala perpustakaan akan mendekati secara personal. Namun, data pegawai yang terlambat sudah terekam juga di

¹³⁴ Wawancara dengan Kepala Perpustakaan Laila Rahmawati, S.Ag., S.S., M.Hum pada tanggal 28 Maret 2019 pukul 10.30 WITA

¹³⁵ Wawancara dengan Kepala Perpustakaan Laila Rahmawati, S.Ag., S.S., M.Hum pada tanggal 28 Maret 2019 pukul 10.30 WITA

finger print dan mereka dapat langsung dipanggil oleh rektor untuk diberi teguran.¹³⁶

Jenis penghargaan secara resmi dari pihak organisasi perpustakaan UIN Antasari kepada para pegawainya berupa pemajangan nama pegawai perpustakaan atau pustakawan yang terbaik di lingkungan kerja mereka. Namun, untuk 2 tahun terakhir ini tidak ada dilaksanakan pemberian reward, biasanya tahun sebelumnya reward diberikan dalam bentuk dana insentif dan nama pegawai yang berprestasi dipajang.¹³⁷

Kepala perpustakaan UIN Antasari periode 2017-2021 mengungkapkan tentang reward yang diberikan kepada pegawai terbaik,

“Untuk pemberian reward dan punishment itu untuk 1-2 tahun ini tidak dilakukan, tapi tahun sebelumnya ada pegawai yang berprestasi diberi insentif”.¹³⁸

Hasil kinerja SDM yang telah didokumentasikan setiap tahun atau setengah tahun sekali dilaporkan ke rektor sebagai hasil penilaian langsung dari kepala perpustakaan dan hasil kinerja SDM perpustakaan UIN Antasari dapat diakses di aplikasi Si-EKA (Sistem Elektronik Kinerja ASN) setiap hari.¹³⁹

Peneliti memaparkan data-data tentang pemantauan dan pengukuran kompetensi SDM perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin yang disesuaikan dengan langkah-langkah penerapan sistem manajemen mutu terpadu yang

¹³⁶ Wawancara dengan Kepala Perpustakaan Laila Rahmawati, S.Ag., S.S., M.Hum pada tanggal 28 Maret 2019 pukul 10.30 WITA.

¹³⁷ Wawancara dengan Kepala Perpustakaan Laila Rahmawati, S.Ag., S.S., M.Hum pada tanggal 22 Februari 2018 pukul 14.30 WITA.

¹³⁸ Wawancara dengan Kepala Perpustakaan Laila Rahmawati, S.Ag., S.S., M.Hum pada tanggal 22 Februari 2018 pukul 14.30 WITA.

¹³⁹ Wawancara dengan Kepala Perpustakaan Laila Rahmawati, S.Ag., S.S., M.Hum pada tanggal 28 Maret 2019 pukul 10.30 WITA.

diungkapkan Sallis. Peneliti menyatakan sistem manajemen mutu terpadu telah diterapkan juga oleh perpustakaan UIN Antasari dalam memberdayakan SDM-nya.

e. Pelatihan dan Pengembangan Karir di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin

Kepala perpustakaan UIN Antasari menceritakan bahwa,

“Pelatihan yang diberikan kepada pustakawan biasanya dilaksanakan perpusnas RI dan setiap pelatihan kami kirim buhannya ke Jakarta”.

Jadi, pelatihan dan pengembangan karir yang diberikan kepada SDM perpustakaan UIN Antasari adalah pelatihan yang diselenggarakan dari Perpustakaan Nasional RI bagi pustakawan yang diutus ke Jakarta.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala perpustakaan tentang pelatihan pustakawan dalam menjaga kualitas kinerja mereka, beliau mengatakan:

“Ya di sini kami menyertakan pustakawan kami mengikuti workshop seperti workshop persiapan audit quality manajemen sistem ISO 9001: 2015, ada jua seminar dan bedah buku KALSEL BOOK FAIR, kaina lihati haja dokumen sertifikat di bagian TU”.

Upaya-upaya dalam meningkatkan kualitas pustakawan di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dengan mengikutisertakan pustakawan pada workshop seperti “Persiapan Audit Quality Manajemen Sistem ISO 9001: 2015”, pelatihan seperti “EBSCOhost Training dari CV. Sagung Seto”, dan seminar seperti “seminar bedah buku dalam rangka KALSEL BOOK FAIR”.

Kepala Biro Keuangan, Perencanaan dan Kepegawaian adalah yang mengambil keputusan dalam memutuskan delegasi dari pegawai perpustakaan

atau pustakawan yang akan dikirim mengikuti pelatihan atau dinas sebagaimana wawancara yang tercantum berikut ini:

“Yang beisi wewenang untuk mengambil keputusan bagi pegawai perpustakaan atau pustakawan yang mengikuti pelatihan dan pengembangan karir adalah Kepala Biro Keuangan, Perencanaan, Kepegawaian. Sebelumnya diajukan dulu dari Kepala Perpustakaan baru diputuskan oleh beliau”.

Cara melatih dan mengembangkan karir pegawai perpustakaan dan pustakawan di perpustakaan UIN Antasari adalah,:

“Pertama dengan cara memberangkatkan delegasi ke pelatihan kemudian nanti yang mengikuti seminar atau pelatihan mengajari yang belum bisa, cara mengembangkan karir ketika pegawai tersebut atau pustakawan tersebut sudah mengikuti pelatihan maka jabatannya biasanya benaik jua”

Sertifikat SDM yang telah mengikuti pelatihan telah diarsipkan oleh bagian koordinator tata usaha. Pengembangan karir pegawai perpustakaan dan pustakawan dapat dilihat pada struktur organisasi.¹⁴⁰

Evaluasi atau rapat pertemuan dengan petugas perpustakaan dan pustakawan UIN Antasari setiap bulan.¹⁴¹

Kepala perpustakaan memiliki wewenang untuk mengambil keputusan ketika terdapat masalah dalam melayani pengguna perpustakaan seperti yang dijelaskan Ibu Kepala Perpustakaan UIN Antasari.¹⁴²

Dan proses pemberhentian pegawai perpustakaan dan pustakawan UIN Antasari dilakukan sesuai masa pensiunnya atau dari pihak petugas perpustakaan itu sendiri secara individual mengundurkan diri.¹⁴³

¹⁴⁰ Wawancara dengan Kepala Perpustakaan Laila Rahmawati, S.Ag., S.S., M.Hum pada tanggal 28 Maret 2019 pukul 10.30 WITA.

¹⁴¹ Wawancara dengan Kepala Perpustakaan Laila Rahmawati, S.Ag., S.S., M.Hum pada tanggal 28 Maret 2019 pukul 10.30 WITA

¹⁴² Wawancara dengan Kepala Perpustakaan Laila Rahmawati, S.Ag., S.S., M.Hum pada tanggal 28 Maret 2019 pukul 10.30 WITA

Kepala perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin menjelaskan tentang perputaran pustakawan UIN Antasari:

“Biasanya 2 tahun atau 4 tahun, dan biasanya dari rektor yang merotasi, biasanya pustakawan terbaik kami yang ditarik ke perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin”.¹⁴⁴

Rotasi pegawai dilakukan 2 tahun hingga 4 tahun, biasanya dari rektor yang akan merotasi pegawai perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.¹⁴⁵

Jadi, data penelitian tentang pelatihan SDM dan pengembangan karir di perpustakaan UIN Antasari sangat jelas, baik itu untuk pegawai tetap (PNS) maupun pegawai honorernya semua diberikan untuk mengembangkan karir berdasarkan proses pemantauan dan pengukuran SDM sesuai kedisiplinan dan kerajinannya. Pegawai yang memiliki kompetensi bagus, kedisiplinan dan kerajinannya bagus maka akan diutus melakukan dinas ataupun pelatihan ke berbagai kota kemudian delegasi terbaik tersebut mengajarkan dan membagi ilmu barunya ke rekan-rekan kerjanya yang tidak mengikuti pelatihan tersebut.

Lingkup pelatihan SDM dan pengembangan karir dalam memberdayakan SDM perpustakaan UIN Antasari telah diterapkan sistem manajemen mutu terpadu sesuai kebutuhan kondisi saat ini.

¹⁴³ Wawancara dengan Kepala Perpustakaan Laila Rahmawati, S.Ag., S.S., M.Hum pada tanggal 22 Februari 2018 pukul 14.30 WITA

¹⁴⁴ Wawancara dengan Kepala Perpustakaan Laila Rahmawati, S.Ag., S.S., M.Hum pada tanggal 22 Februari 2018 pukul 14.30 WITA

¹⁴⁵ Wawancara dengan Kepala Perpustakaan Laila Rahmawati, S.Ag., S.S., M.Hum pada tanggal 22 Februari 2018 pukul 14.30 WITA

2. Respon Mahasiswa Tentang Manfaat Penerapan Sistem Manajemen Mutu Terpadu dalam Pemberdayaan SDM di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin

Peneliti melakukan wawancara terarah kepada 10 orang mahasiswa secara acak yang sedang berkunjung ke Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.

Mereka adalah sebagai berikut:

- a) Siti Khadijah, Mahasiswi Fakultas Syariah UIN Antasari, Semester I.
- b) Maulida Asyifa, Mahasiswi Fakultas Tarbiyah UIN Antasari, Semester I.
- c) M. Muhajir, Mahasiswi Fakultas Tarbiyah UIN Antasari, Semester IV.
- d) Nalat Nuriah Sinta, Mahasiswa Fakultas Syariah, Semester I.
- e) Khairunnisa, Mahasiswa Fakultas Syariah UIN Antasari, Semester I.
- f) Juliawati Dwi Saputri, Semester VI.
- g) Fifi Nur Indah Sari, Semester IV.
- h) M. Imam, Semester VI.
- i) Endah Septia Ningrum, Semester IV.
- j) Rusidah, Semester IV.

Pertanyaan yang dilontarkan peneliti seputar pelayanan yang dilakukan SDM di UIN Antasari. Seperti halnya, kotak saran yang disediakan untuk menampung keluhan pengunjung.

Pertanyaan yang ditanyakan adalah berkaitan dengan 4 poin tentang pelayanan yang diberikan pegawai perpustakaan yaitu, responsivitas, kehandalan,

etika pelayanan, dan fasilitas pelayanan di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.

Peneliti di sini menggunakan kuesioner sekitar 94 pertanyaan yang berkaitan dengan 4 poin tentang kualitas kinerja SDM Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin seperti responsivitas, kehandalan, etika pelayanan, dan fasilitas pelayanan. Kuesioner tersebut hanya memerlukan 2 (dua) jawaban yakni “Ya dan Tidak” karena peneliti hanya ingin ketegasan jawaban dari para responden karena kuesioner ini menggunakan dua jawaban saja maka cara menghitung untuk menganalisa data dari kuesioner tersebut peneliti menggunakan skala Guttman.

Hasil kuesioner dari 10 orang responden tentang tanggapan mereka telah merasakan manfaat telah diterapkannya sistem manajemen mutu terpadu sebagai berikut:

Tabel 4.2. Hasil Kuesioner

No	Nama	9							10	11	12	13	14			15				
		a	b	c	d	e	f	g					a	b	c	a	b	c	d	
1	Siti Khadjah	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Maulda Asyifa	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1
3	M. Muhajir	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
4	Nalat Nuriah Sinta	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1
5	Khairumisa	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1
6	Julawati Dwi Saputri	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
7	Fifi Nur Indah Sari	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0
8	M. Imam	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0
9	Endah Septia Ningrum	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0
10	Rusidah	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1

Tabel 4.3. Hasil Kuesioner

No	Nama	16				17				18				19			20			
		a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	a	b	c	
1	Siti Khadjah	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	Maulda Asyifa	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1
3	M. Muhajir	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	Nalat Nuriah Sinta	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Khairumisa	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
6	Julawati Dwi Saputri	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	Fifi Nur Indah Sari	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	M. Imam	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0
9	Endah Septia Ningrum	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0
10	Rusidah	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0

Tabel 4.4. Hasil Kuesioner

No	Nama	21			22					23					
		a	b	c	a	b	c	d	e	a	b	c	d	e	f
1	Siti Khadijah	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0
2	Maulida Asyifa	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
3	M. Muhajir	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0
4	Nalat Nuriah Sinta	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Khairunnisa	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Juliawati Dwi Saputri	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0
7	Fifi Nur Indah Sari	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
8	M. Imam	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
9	Endah Septia Ningrum	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
10	Rusidah	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0

Tabel 4.5. Hasil Kuesioner

No	Nama	24						25						26						
		a	b	c	d	e	f	a	b	c	d	e	f	a	b	c	d	e	f	
1	Siti Khadijah	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	Maulida Asyifa	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	M. Muhajir	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
4	Nalat Nuriah Sinta	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	Khairunnisa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1
6	Juliawati Dwi Saputri	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
7	Fifi Nur Indah Sari	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0
8	M. Imam	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0
9	Endah Septia Ningrum	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0
10	Rusidah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Tabel 4.6. Hasil Kuesioner

No	Nama	27			28					29						
		a	b	c	a	b	c	d	e	a	b	c	d	e	f	g
1	Siti Khadijah	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1
2	Maulida Asyifa	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0
3	M. Muhajir	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1
4	Nalat Nuriah Sinta	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1
5	Khairunnisa	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1
6	Juliawati Dwi Saputri	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1
7	Fifi Nur Indah Sari	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1
8	M. Imam	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1
9	Endah Septia Ningrum	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1
10	Rusidah	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1

Tabel 4.7. Hasil Kuesioner

No	Nama	30						31					JUMLAH "YA"	JUMLAH "TIDAK"
		a	b	c	d	e	f	a	b	c	d	e		
1	Siti Khadijah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	9	36
2	Maulida Asyifa	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	45
3	M. Muhajir	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	9	38
4	Nalat Nuriah Sinta	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	8	51
5	Khairunnisa	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	8	58
6	Juliawati Dwi Saputri	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	10	28
7	Fifi Nur Indah Sari	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	8	32
8	M. Imam	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	9	44
9	Endah Septia Ningrum	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	10	38
10	Rusidah	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	9	44

Tabel 4.8. Hasil Kuesioner

No. Responden	YA	TIDAK
1	50	44
2	49	45
3	56	38
4	43	51
5	36	58
6	66	28
7	62	32
8	50	44
9	56	38
10	50	44
Total	518	422

Panduan penilaian dan pemberian skoring dengan menggunakan pendekatan skala Guttman. Adapun penentuan penilaian dan skoringnya adalah sebagai berikut:

- 1) Jumlah pilihan 2 buah.
- 2) Jumlah pertanyaan 94 buah.
- 3) Skoring terendah 0 (pilihan jawaban yang “Tidak”)
- 4) Skoring tertinggi 1 (pilihan jawaban yang “Ya”)

Jika dikonversikan dalam persentase maka secara logika dapat dijabarkan untuk jawaban “ya” skor 1 = $1 \times 100\% = 100\%$ dan “tidak” skor 0 = $0 \times 100\% = 0\%$.

Jumlah keseluruhan dari 10 orang yang memilih “ya” dari 94 buah pertanyaan ada 518 dan jumlah keseluruhan dari 10 orang yang memilih “tidak” dari 94 buah pertanyaan ada 422.

Persentase untuk jawaban “Ya” adalah:

$$\frac{518}{94} = 5,51$$

$$\frac{5,51}{10} \times 100\% = 55,1\%$$

Persentase untuk jawaban “Tidak” adalah:

$$\frac{422}{94} = 4,48$$

$$\frac{4,48}{10} \times 100\% = 44,8\%$$

Hasil analisis yang diperoleh dari sejumlah pertanyaan diajukan kepada 10 orang responden, dipindahkan ke tabel sehingga terlihat frekuensi jumlah responden yang menjawab “ya” dan “tidak” kemudian dikonversikan ke dalam persentase sehingga terlihat persentase yang menjawab “ya” dan “tidak”, persentase “ya” dan tidak” kemudian ditempatkan ke dalam rentang skala persentase sehingga terlihat posisi hasil pengukuran.

Pada prakteknya hasil pengukuran sering ditemukan tidak 0% atau 100% maka untuk memudahkan memberikan penilaian secara operasional maka digunakan rentang skala persentase antara 0% sampai 50% disebut “mendekati tidak merasakan manfaat dari penerapan sistem manajemen mutu terpadu di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin” dan 50% sampai 100% “disebut rentang yang “mendekati merasakan manfaat dari penerapan sistem manajemen mutu terpadu di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin”.

Dari hasil kuesioner dengan pendekatan skala Guttman di atas untuk jawaban “ya” memiliki persentase 55,1% yang artinya penerapan penerapan sistem manajemen mutu terpadu di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dianggap telah dirasakan oleh para pengguna perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin. Maka, fokus penelitian yang kedua telah terjawab bahwa sistem

manajemen mutu terpadu yang diterapkan pada lingkup SDM perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin telah diterapkan dengan baik walaupun masih ada beberapa keluhan yang nanti menjadi usulan perbaikan dari para responden di tahun-tahun ke depannya.

a. Responsivitas

Mengenai responsivitas, keluhan tentang jam pelayanan perpustakaan, pelayanan pendaftaran anggota perpustakaan, pelayanan katalog dan rujukan, pelayanan peminjaman buku, pelayanan surat kabar dan majalah, dan pelayanan fotocopy tidak mendapati dari mereka keluhan mengenai hal-hal itu, namun untuk pelayanan penitipan tas/barang mereka memiliki beberapa keluhan, sebagian dari mereka menginginkan disediakan loker yang aman dan dijaga dengan baik dan sebagian lagi tidak terlalu memperdulikan masalah penitipan tas atau barang ketika datang ke perpustakaan UIN Antasari.

Sebenarnya keluhan pengguna perpustakaan dapat disampaikan pada kotak saran yang telah disediakan perpustakaan atau pun melalui SMS/Email, namun kebanyakan dari responden tidak mengetahui caranya dikarenakan latar belakang mereka masih mahasiswa baru yang beradaptasi dengan lingkungan perpustakaan.

Dan tentang pelayanan pegawai perpustakaan dalam memberikan bantuan cepat ketika menemui kesulitan atau masalah dalam proses pelayanan ada pada pelayanan pendaftaran anggota, katalog dan rujukan, serta peminjaman buku.

Informasi mengenai prosedur pelayanan, jam pelayanan, biaya pendaftaran anggota perpustakaan, dan program pelayanan perpustakaan dipahami dengan baik oleh para responden.

Kemudian untuk kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan pihak perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin seperti bimbingan dan penyuluhan perpustakaan yang melibatkan di dalamnya para pengguna perpustakaan telah diketahui dengan baik, namun untuk program-program perpustakaan seperti lomba penulisan artikel ataupun yang lainnya tidak diketahui oleh mereka.

b. Kehandalan

Para pegawai dan pustakawan di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin memberikan kemudahan prosedur pelayanan dalam pelayanan pendaftaran anggota, pelayanan katalog dan referensi, serta pelayanan peminjaman buku, namun dari kelima responden di atas memiliki kesamaan keluhan pada pelayanan surat kabar, majalah, dan karya ilmiah dalam hal prosedur pelayanan.

Pelayanan-pelayanan yang diberikan selalu tepat waktu, seperti pelayanan pendaftaran anggota, pelayanan katalog dan referensi, pelayanan peminjaman buku, serta pelayanan surat kabar, majalah, dan karya ilmiah.

Menurut para responden ketersediaan dan keakuratan buku sudah lengkap namun ada beberapa responden berbeda pendapat tentang pelayanan surat kabar, majalah dan karya ilmiah mereka mengalami ketidaktahuan tentang kelengkapan pelayanan tersebut.

Koleksi perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin menurut para responden selalu terbaru.

Para responden juga berpendapat pegawai perpustakaan dan pustakawan mempunyai kemampuan komunikasi yang baik pada saat proses pemberian pelayanan berlangsung, seperti pegawai informasi dan kunjungan, pegawai pelayanan keanggotaan perpustakaan, pegawai atau pustakawan pelayanan bahan pustaka (buku), katalog dan referensi, serta pegawai pelayanan surat kabar, majalah, dan karya ilmiah. Namun ada sebagian responden beranggapan untuk pegawai bagian informasi dan kunjungan serta pegawai pelayanan surat kabar, majalah, dan karya ilmiah kurang mempunyai kemampuan komunikasi yang baik pada saat proses pemberian pelayanan berlangsung.

c. Etika Pelayanan

Pegawai perpustakaan atau pustakawan tidak memberikan (memiliki) sapaan tertentu kepada pengguna pada saat datang di ruang pelayanan-pelayanan.

Pada saat pengguna datang di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin sebagian responden ada yang beranggapan pegawai dan pustakawan bersikap ramah (tersenyum) dalam memberikan pelayanan tapi ada juga sebagian responden beranggapan tidak bersikap ramah (tersenyum) pada pelayanan informasi dan kunjungan serta pelayanan surat kabar dan majalah.

Menurut pengalaman responden pegawai perpustakaan dan pustakawan menunjukkan sikap sopan dan berpenampilan baik serta rapi pada proses pemberian pelayanan berlangsung.

Pegawai perpustakaan dan pustakawan tidak melakukan tindak diskriminatif baik dari segi jenis kelamin, kedekatan dengan pegawai

perpustakaan dan pustakawan, dan status sosial pengguna pada saat pemberian pelayanan berlangsung.

d. Fasilitas Pelayanan

Ruangan-ruangan yang ada di gedung perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin terjaga kebersihannya dan memberikan kenyamanan serta ketenangan, seperti ruang pendaftaran anggota, ruang katalog, ruang baca, ruang toilet, ruang musholla, ruang internet, dan ruang multimedia.

Ketersediaan sarana dan pra-sarana pelayanan perpustakaan seperti sarana penelusuran katalog berupa komputer, sarana penelusuran keanggotaan, sarana meja dan kursi, dan sarana internet.

Namun, untuk pemeliharaan sarana prasarana jaringan internet, ada beberapa responden dari pengguna perpustakaan mengeluhkan akses internet di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, saran dari para pengguna perpustakaan agar akses internet dapat diperbaiki kembali.

Manfaat sistem manajemen mutu terpadu dalam pemberdayaan sumber daya manusia di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dinilai berdasarkan hasil kuesioner kepada 10 orang mahasiswa yang berkunjung secara acak ke perpustakaan dengan menanyakan beberapa indikator seperti responsivitas, kehandalan, etika pelayanan dan fasilitas pelayanan yang mereka rasakan secara langsung dari pelayanan para pegawai perpustakaan UIN Antasari dan pustakawan UIN Antasari.

Mereka berlatar belakang dari mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dari semester I, IV dan VI, mereka merasakan manfaat dari penerapan sistem

manajemen mutu terpadu dalam pemberdayaan SDM di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin berdasarkan hasil kuesioner yang dihitung menggunakan pendekatan skala Guttman. Persentase yang menjawab “ya” pada kuesioner tersebut adalah 55,1% yang artinya berada pada rentang 50% sampai 100% dengan kata lain bahwa para pengguna telah merasakan manfaat dari implementasi sistem manajemen mutu terpadu dalam pemberdayaan SDM di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.