

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Sebelum melakukan penelitian, peneliti terlebih dahulu melakukan observasi awal ke tempat penelitian mencari data tentang strategi dan tantangan pustakawan dalam mempertahankan penjaminan mutu di perpustakaan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin pada bulan September. Hasil Penelitian yang peneliti lakukan di lapangan ditemuka menemukan bahwa pustakawan dalam mempertahankan penjaminan mutu di perpustakaan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin, peneliti mendapatkan data tentang strategi dan tantangan yang dilakukan pustakawan perpustakaan dan faktor-fakor yang mempengaruhinya. Berikut ini data hasil peneitian sebagai berikut:

1. Strategi Yang Dilakukan Pustakawan Dalam Mempertahankan Penjaminan Mutu Di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin

Penjaminan mutu di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin merupakan suatu upaya untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pemustaka. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa pustakawan memahami penjaminan mutu sebagai langkah sistematis untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan perpustakaan terlaksana secara terukur, terstandar, dan berkelanjutan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna.

a. Peningkatan Kompetensi Pustakawan

Peningkatan kompetensi pustakawan merupakan salah satu aspek mendasar dalam penjaminan mutu layanan perpustakaan, karena kualitas layanan sangat bergantung pada kemampuan, keterampilan, dan profesionalisme tenaga pustakawan dalam menjalankan tugas. Upaya ini tidak hanya bertujuan untuk memperkuat kapasitas individu, tetapi juga memastikan bahwa seluruh proses layanan perpustakaan berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Pernyataan Ibu Isnawati menjelaskan bahwa salah satu strategi utama dalam menjaga mutu adalah peningkatan kompetensi pustakawan melalui pelatihan, workshop, dan uji sertifikasi. Ia menyampaikan:

“Strategi utama pustakawan dalam mempertahankan penjaminan mutu di perpustakaan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin adalah peningkatan kompetensi pustakawan melalui pelatihan dan sertifikasi secara bergiliran.”⁴⁹

Pernyataan ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi merupakan fondasi strategis dalam menjamin mutu perpustakaan. Dalam konteks penelitian ini, strategi tersebut sejalan dengan konsep continuous improvement yang menjadi bagian dari penjaminan mutu. Upaya mengikuti uji kompetensi juga menunjukkan bahwa perpustakaan mendukung profesionalisme pustakawan agar layanan yang diberikan sesuai standar nasional maupun kebutuhan pemustaka. Dengan demikian, strategi ini memperkuat keterkaitan antara kualitas SDM dengan mutu layanan perpustakaan. Ibu Isnawati menjelaskan bahwa salah satu strategi utama dalam

⁴⁹ Wawancara dengan Ibu IS, Rabu 20 Agustus 2025

menjaga mutu adalah peningkatan kompetensi pustakawan melalui pelatihan, workshop, dan uji sertifikasi. Ia menyampaikan:

“Kami memiliki empat orang pustakawan, semuanya sudah lulus uji kompetensi. Terakhir kami mengikuti uji sertifikasi pada klaster promosi perpustakaan dan pengembangan literasi informasi.”⁵⁰

Keterangan tersebut memperjelas bahwa perpustakaan berupaya memenuhi tuntutan peningkatan mutu tidak hanya pada aspek layanan, tetapi juga pada kemampuan pustakawan sebagai pelaksana standar mutu. Dengan adanya sertifikasi kompetensi, perpustakaan memperkuat legitimasi profesionalitas untuk memberikan layanan berbasis standar.

b. Penerapan Standar Nasional Perpustakaan dan SOP

Penerapan Standar Nasional Perpustakaan (SNP) dan *Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan elemen penting dalam menjaga konsistensi serta kualitas layanan perpustakaan. Melalui standar dan prosedur kerja yang jelas, setiap aktivitas operasional dapat berlangsung terarah, terukur, dan sesuai ketentuan yang berlaku. Implementasi SNP dan SOP juga menjadi dasar dalam menjalankan sistem penjaminan mutu, sehingga seluruh kegiatan perpustakaan dapat diawasi, dievaluasi, dan terus ditingkatkan secara berkelanjutan. Ibu SW menjelaskan:

⁵⁰ Wawancara dengan Ibu IS, Rabu 20 Agustus 2025

“Setiap layanan yang diberikan kepada civitas akademika harus sesuai dengan Standar Nasional Perpustakaan dan SOP agar operasional tetap konsisten.”⁵¹

Selain itu, Ibu SW menambahkan dalam wawancaranya:

“Dalam pelaksanaan layanan, kami menggunakan pedoman seperti SKKNI, Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional, serta SOP internal kampus. Semua pustakawan wajib mengikuti SOP yang berlaku, supaya pelayanan tetap seragam meskipun penanggung jawab layanan berbeda.”⁵²

Pernyataan Ibu SW tersebut menunjukkan bahwa penerapan standar tidak hanya didasarkan pada Standar Nasional Perpustakaan (SNP), tetapi juga diperkuat dengan pedoman profesi seperti SKKNI dan regulasi Perpustakaan Nasional RI. Hal ini menggambarkan bahwa perpustakaan mengoperasikan layanan dengan mengacu pada dokumen formal yang bersifat normatif sehingga pelaksanaan layanan tidak bergantung pada interpretasi individu pustakawan. Pemaparan ini memperlihatkan bahwa perpustakaan menerapkan pendekatan *compliance-based management*, di mana mutu dijaga melalui kepatuhan pada standar yang telah ditetapkan secara kelembagaan. Ibu SW juga menambahkan:

“Di perpustakaan sudah ada SOP untuk peminjaman, pengembalian, layanan referensi, hingga promosi perpustakaan. SOP itu kami evaluasi kalau ada perubahan regulasi atau temuan dari unit penjaminan mutu kampus.”⁵³

⁵¹ Wawancara dengan Ibu Sri Wahyuini, Kamis 21 Agustus 2025

⁵² Wawancara dengan Ibu Sri Wahyuini, Kamis 21 Agustus 2025

⁵³ Wawancara dengan Ibu Sri Wahyuini, Kamis 21 Agustus 2025

Kutipan tersebut memperjelas bahwa SOP tidak hanya digunakan sebagai panduan operasional, tetapi juga dievaluasi secara berkala. Ini selaras dengan prinsip manajemen mutu yang mengharuskan adanya *continuous review* terhadap dokumen mutu untuk memastikan bahwa proses layanan selalu relevan dan sesuai kebutuhan pemustaka. Proses evaluasi SOP tersebut menunjukkan adanya siklus peningkatan mutu yang sistematis dan terstruktur di lingkungan perpustakaan. Ibu SW kemudian menegaskan kembali komitmen mereka terhadap standar:

“Kalau tidak mengikuti standar, layanan bisa berbeda-beda antar pustakawan. Makanya SOP wajib kami patuhi supaya mutu tetap terjamin dan pemeriksaan akreditasi juga lebih mudah.”⁵⁴

Pernyataan ini menekankan pentingnya keseragaman layanan dalam konteks penjaminan mutu. Standar operasional menjadi instrumen pengendali agar output layanan memiliki kualitas yang sama, terlepas dari siapa pustakawannya. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa keberadaan SOP tidak hanya berfungsi sebagai pedoman teknis, tetapi sekaligus sebagai alat legitimasi mutu yang diperlukan saat proses audit internal maupun akreditasi eksternal.

c. Pemanfaatan Teknologi Informasi

Pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan perpustakaan. Teknologi memungkinkan proses pengolahan, pendataan, hingga pelayanan kepada

⁵⁴ Wawancara dengan Ibu Sri Wahyuni, Kamis 21 Agustus 2025

pemustaka dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan terintegrasi. Selain itu, penggunaan sistem informasi perpustakaan juga mendukung pelaksanaan penjaminan mutu karena data layanan dapat dimonitor, dievaluasi, dan dikembangkan secara berkelanjutan. Ibu Isnawati menjelaskan:

“Kami menggunakan sistem otomasi perpustakaan, repository, e-book, media sosial, dan website sebagai bagian dari pelayanan.”⁵⁵

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa perpustakaan telah mengintegrasikan teknologi informasi dalam berbagai aspek layanan. Pemanfaatan otomasi dan repository mendukung efisiensi operasional, sedangkan media sosial dan website menjadi sarana promosi serta penyebaran informasi. Hal ini merupakan bentuk adaptasi perpustakaan terhadap kebutuhan pemustaka yang semakin digital dan sejalan dengan paradigma perpustakaan modern berbasis teknologi. Selanjutnya, Ibu SW menambahkan dalam wawancaranya:

“Teknologi sangat membantu kami mempercepat pekerjaan. Misalnya, dengan otomasi, proses sirkulasi lebih cepat dan data peminjaman lebih rapi. Repository juga memudahkan mahasiswa mencari karya ilmiah tanpa harus datang ke perpustakaan.”⁵⁶

Kutipan Ibu SW mempertegas bahwa teknologi informasi berfungsi sebagai alat pendukung efisiensi kerja pustakawan. Dengan otomasi, proses layanan

⁵⁵ Wawancara dengan Ibu Sri Wahyuini, Kamis 21 Agustus 2025

⁵⁶ Wawancara dengan Ibu Sri Wahyuini, Kamis 21 Agustus 2025

menjadi lebih terstruktur dan minim kesalahan, sedangkan repository digital meningkatkan aksesibilitas informasi akademik. Dari sudut pandang penjaminan mutu, penggunaan teknologi ini berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan dan kecepatan akses informasi, yang merupakan indikator mutu layanan perpustakaan di era digital. Ibu SW kembali menambahkan:

“Kami juga memanfaatkan media sosial untuk penyampaian informasi, karena mahasiswa lebih cepat menerima pengumuman di sana dibandingkan ketika datang langsung ke perpustakaan.”⁵⁷

Pernyataan ini mencerminkan transformasi strategi komunikasi perpustakaan. Dengan memanfaatkan media sosial, perpustakaan dapat mencapai pemustaka secara lebih efektif dan responsif. Hal ini merupakan langkah inovatif dalam menjaga mutu layanan informasi sesuai perilaku digital pengguna. Pemanfaatan media sosial juga menunjukkan bahwa perpustakaan mengikuti tren komunikasi modern, yang dapat meningkatkan engagement serta memperluas jangkauan layanan. Ibu SW kemudian memberikan penjelasan tambahan:

“Teknologi ini memang terus berubah. Jadi kami harus belajar terus supaya bisa mengikuti perkembangan, terutama dalam mengelola sistem otomasi dan repository.”⁵⁸

Pernyataan ini menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi tidak hanya berkaitan dengan alat yang digunakan, tetapi juga kompetensi pustakawan dalam

⁵⁷ Wawancara dengan Ibu Sri Wahyuini, Kamis 21 Agustus 2025

⁵⁸ Wawancara dengan Ibu Sri Wahyuini, Kamis 21 Agustus 2025

mengoperasikannya. Dalam konteks mutu, kemampuan adaptasi terhadap perkembangan teknologi menjadi faktor penting agar inovasi dapat berjalan optimal. Hal ini selaras dengan konsep *technology enhancement* dalam manajemen mutu, yaitu bahwa peningkatan mutu harus didukung oleh peningkatan kapasitas SDM yang mengelola teknologi tersebut.

d. Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan

Monitoring dan evaluasi berkelanjutan merupakan bagian penting dari sistem penjaminan mutu yang bertujuan memastikan seluruh proses layanan perpustakaan berjalan sesuai standar dan mencapai target yang telah ditetapkan. Melalui kegiatan pemantauan rutin dan evaluasi terstruktur, perpustakaan dapat mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, serta peluang perbaikan dalam setiap aspek layanan. Upaya ini juga memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih tepat dan berbasis data untuk peningkatan mutu secara berkelanjutan. Ibu SW menyampaikan:

“Kami melakukan survei kepuasan pengguna setiap tahun untuk menilai pelayanan maupun sarana prasarana.”⁵⁹

Pernyataan ini menunjukkan bahwa perpustakaan menerapkan instrumen evaluasi formal berupa survei kepuasan pemustaka. Survei menjadi alat untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Dalam konteks penjaminan mutu, survei berkala merupakan bentuk penerapan evaluasi kinerja berbasis data (*evidence-based improvement*), sehingga hasilnya dapat

⁵⁹ Wawancara dengan Ibu Sri Wahyuini, Kamis 21 Agustus 2025

menjadi dasar perbaikan layanan secara terencana. Selanjutnya, Ibu Isnawati menambahkan dalam wawancaranya:

“Setiap bulan kami melakukan monitoring internal, misalnya mencatat kendala layanan, jumlah kunjungan, dan kebutuhan pemustaka. Lalu setiap enam bulan ada evaluasi dari unit penjaminan mutu kampus.”⁶⁰

Kutipan ini memperlihatkan bahwa monitoring dilakukan secara rutin dan bersifat operasional, sedangkan evaluasi institusional dilakukan secara periodik dan mendalam. Monitoring bulanan berfungsi sebagai deteksi dini terhadap masalah layanan, sedangkan evaluasi enam bulanan memberikan analisis yang lebih komprehensif mengenai capaian mutu. Praktik ini mencerminkan adanya siklus pengendalian mutu yang sistematis, selaras dengan model PDCA (*Plan-Do-Check-Action*) dalam manajemen mutu. Ibu Isnawati kembali menegaskan:

“Dalam rapat evaluasi, kami membahas apa saja temuan dari survei atau monitoring, lalu menentukan tindak lanjutnya. Misalnya perbaikan layout, penambahan sarana, atau perubahan SOP.”⁶¹

Pernyataan ini mengindikasikan bahwa hasil monitoring dan evaluasi tidak berhenti pada tahap pengumpulan data, tetapi ditindaklanjuti dalam bentuk keputusan perbaikan layanan. Langkah ini menunjukkan implementasi prinsip *follow-up action* dalam pengelolaan mutu, di mana evaluasi menjadi landasan

⁶⁰ Wawancara dengan Ibu IS, Rabu 20 Agustus 2025

⁶¹ Wawancara dengan Ibu IS, Rabu 20 Agustus 2025

penyesuaian operasional. Dengan demikian, perpustakaan menjalankan proses *continuous quality improvement* yang menekankan pada peningkatan berkelanjutan. Ibu Isnawati juga menambahkan:

“Kami juga menerima masukan langsung dari mahasiswa setiap hari melalui meja layanan. Masukan itu kami catat dan kami gunakan sebagai bahan evaluasi.”⁶²

Kutipan ini menunjukkan bahwa perpustakaan tidak hanya mengandalkan survei formal, tetapi juga membuka ruang evaluasi informal melalui umpan balik langsung dari pengguna. Hal ini mencerminkan adanya pendekatan *customer-centered evaluation*, yaitu mendengarkan pengalaman dan kebutuhan pemustaka sebagai bagian dari proses peningkatan mutu layanan. Praktik ini semakin relevan apabila dikaitkan dengan rasio pustakawan dan pemustaka, di mana berdasarkan Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi, idealnya satu pustakawan melayani sekitar 500 pemustaka. Dengan rasio layanan tersebut, pustakawan dituntut untuk memiliki kepekaan terhadap kebutuhan pengguna serta kemampuan merespons masukan secara cepat dan tepat. Oleh karena itu, pemanfaatan umpan balik langsung dari pemustaka menjadi strategi penting dalam menjaga kualitas layanan dan memperkuat budaya mutu, karena respons pengguna dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan dan perbaikan layanan perpustakaan. Terakhir Ibu Isnawati menyampaikan:

“Evaluasi ini penting karena kalau tidak ada evaluasi, kami tidak tahu apakah layanan kami sudah sesuai standar atau

⁶² Wawancara dengan Ibu IS, Rabu 20 Agustus 2025

*belum.*⁶³

Kutipan tersebut memperlihatkan bahwa tantangan perpustakaan tidak hanya terletak pada ketersediaan koleksi, tetapi juga pada sarana pendukung layanan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, kondisi sarana dan prasarana di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin masih belum sepenuhnya memadai, terutama pada keterbatasan ruang baca yang relatif sempit dibandingkan jumlah pemustaka, jumlah meja dan kursi baca yang belum mencukupi pada jam layanan padat, serta keterbatasan fasilitas teknologi informasi seperti komputer akses katalog dan jaringan internet yang belum optimal. Selain itu, fasilitas pendukung kenyamanan, seperti ruang diskusi, penataan koleksi, dan pencahayaan ruang, masih memerlukan peningkatan.

Dalam perspektif penjaminan mutu, sarana dan prasarana merupakan komponen penting yang secara langsung memengaruhi kualitas pengalaman pemustaka. Keterbatasan tersebut berpotensi mengurangi kenyamanan, memperlambat proses layanan, serta menghambat pencapaian indikator mutu layanan perpustakaan, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan dan intensitas pemanfaatan layanan oleh pemustaka.

2. TANTANGAN YANG DIHADAPI PUSTAKAWAN DALAM MEMPERTAHANKAN PENJAMINAN MUTU DI PERPUSTAKAAN POLTEKKES KEMENKES BANJARMASIN

⁶³ Wawancara dengan Ibu IS, Rabu 20 Agustus 2025

Selain strategi yang telah diterapkan, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi pustakawan dalam mempertahankan mutu layanan perpustakaan. Tantangan ini muncul dari aspek sumber daya manusia, koleksi, sarana prasarana, perkembangan teknologi, hingga dukungan institusional.

a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Keterbatasan sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu kendala utama dalam optimalisasi mutu layanan perpustakaan. Jumlah pustakawan yang terbatas, disertai dengan beban kerja yang tinggi, seringkali menghambat pelaksanaan layanan yang efektif dan sesuai standar. Selain itu, tidak meratanya kompetensi antarpegawai membuat beberapa fungsi perpustakaan belum dapat berjalan secara maksimal. Kondisi ini menuntut adanya strategi pengelolaan SDM yang lebih terpadu agar mutu layanan tetap dapat dipertahankan. Ibu SW menyatakan:

“Jumlah pustakawan hanya lima orang, sementara jumlah mahasiswa sekitar tiga ribu orang.”⁶⁴

Pernyataan ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara jumlah pustakawan dan jumlah pemustaka. Rasio SDM yang tidak ideal tersebut dapat berpengaruh pada efektivitas layanan, kecepatan pemrosesan koleksi, serta kemampuan pustakawan dalam menangani berbagai aspek operasional perpustakaan. Dalam konteks penjaminan mutu, keterbatasan SDM dapat menjadi hambatan dalam mencapai standar layanan yang optimal. Ibu Isnawati juga menambahkan:

⁶⁴ Wawancara dengan Ibu Sri Wahyuini, Kamis 21 Agustus 2025

“Beban pekerjaan jadi cukup tinggi karena kami harus menangani layanan, pengolahan, sampai kegiatan promosi perpustakaan.”⁶⁵

Kutipan dari Ibu Isnawati menguatkan bahwa keterbatasan tenaga kerja tidak hanya memengaruhi layanan *front office*, tetapi juga aktivitas *back office* yang sama pentingnya dalam menjaga mutu perpustakaan. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi berpotensi menghambat konsistensi penerapan standar mutu dan mengurangi ketepatan pelaksanaan prosedur layanan. Dengan demikian, tantangan SDM menjadi salah satu faktor kunci dalam pemeliharaan mutu perpustakaan. Menurut Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi, rasio ideal koleksi adalah minimal 1 eksemplar untuk setiap 5 pemustaka (1:5).

b. Keterbatasan Koleksi dan Sarana Prasarana

Keterbatasan koleksi serta sarana dan prasarana menjadi tantangan signifikan dalam upaya peningkatan mutu layanan perpustakaan. Berdasarkan data dokumentasi Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin, jumlah koleksi yang tersedia saat ini tercatat sebanyak 21.232 eksemplar, sementara jumlah pemustaka aktif mencapai sekitar 3.212 orang. Dengan demikian, rasio koleksi terhadap pemustaka berada pada kisaran 1:6,6, yang berarti satu eksemplar koleksi melayani sekitar enam hingga tujuh pemustaka. Rasio ini menunjukkan bahwa meskipun jumlah koleksi relatif mencukupi secara kuantitas, ketersediaannya belum

⁶⁵ Wawancara dengan Ibu Sri Wahyuini, Kamis 21 Agustus 2025

sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, khususnya apabila ditinjau dari aspek relevansi dan variasi judul sesuai kebutuhan akademik.

Menurut Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi, rasio ideal koleksi adalah minimal 1 eksemplar untuk setiap 5 pemustaka (1:5), disertai kecukupan judul yang relevan dengan kurikulum dan kebutuhan akademik. Perbandingan antara kondisi aktual dengan standar ideal tersebut menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu mendapatkan perhatian, terutama dalam upaya peningkatan kualitas dan relevansi koleksi. Selain koleksi, keterbatasan sarana dan prasarana seperti ruang baca, fasilitas teknologi informasi, dan layanan pendukung lainnya juga berdampak pada kenyamanan serta efektivitas layanan. Oleh karena itu, pengembangan koleksi dan penguatan sarana prasarana secara berkelanjutan menjadi langkah strategis dalam memenuhi standar mutu layanan perpustakaan. Ibu SW menjelaskan:

“Untuk mengatasi keterbatasan koleksi, kami berlangganan e-book dan menerima hibah karya unggulan dosen maupun mahasiswa.”⁶⁶

Pernyataan ini menunjukkan adanya upaya adaptif pustakawan dalam menghadapi keterbatasan koleksi fisik. Langganan *e-book* dan penerimaan hibah karya ilmiah merupakan strategi diversifikasi sumber informasi. Namun, solusi ini tetap tidak sepenuhnya mengatasi masalah keterbatasan koleksi fisik yang dibutuhkan mahasiswa untuk praktik pembelajaran tertentu. Hal ini menjadi

⁶⁶ Wawancara dengan Ibu Sri Wahyuini, Kamis 21 Agustus 2025

tantangan dalam memenuhi standar koleksi perpustakaan perguruan tinggi. Ibu Isnawati juga menambahkan:

“Beberapa sarana juga masih terbatas, seperti komputer layanan yang jumlahnya belum mencukupi dan ruang baca yang belum terlalu luas.”⁶⁷

Kutipan tersebut memperlihatkan bahwa tantangan perpustakaan bukan hanya pada koleksi, tetapi juga sarana pendukung layanan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pustakawan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin memiliki peran strategis dalam mempertahankan penjaminan mutu perpustakaan. Strategi yang diterapkan mengacu pada Standar Nasional Perpustakaan dan didukung oleh peningkatan kompetensi pustakawan, pemanfaatan teknologi informasi, serta upaya peningkatan kualitas layanan kepada pemustaka. Penjaminan mutu dilaksanakan secara berkelanjutan melalui kegiatan monitoring dan evaluasi. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih dihadapkan pada beberapa tantangan, khususnya keterbatasan sarana dan prasarana, seperti ruang layanan yang belum sepenuhnya memadai, keterbatasan fasilitas teknologi informasi, serta kondisi dan jumlah peralatan pendukung layanan yang belum optimal. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran, serta pesatnya perkembangan teknologi informasi turut memengaruhi efektivitas pelaksanaan penjaminan mutu. Meskipun demikian, secara umum penjaminan mutu di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin telah berjalan dengan cukup efektif..

⁶⁷ Wawancara dengan Ibu IS, Rabu 20 Agustus 2025

c. Tantangan Perkembangan Teknologi

Perkembangan teknologi informasi yang begitu cepat menuntut perpustakaan untuk terus beradaptasi agar mampu memberikan layanan yang relevan dan efisien. Namun, proses adaptasi ini tidak selalu mudah, terutama ketika kemampuan SDM dalam menguasai teknologi tidak merata. Kesenjangan literasi digital di antara pustakawan seringkali menjadi hambatan dalam penerapan sistem dan layanan berbasis teknologi secara optimal. Ibu Isnawati menyampaikan:

*“Perkembangan teknologi cepat, sedangkan tidak semua pustakawan bisa mengikuti, terutama yang sudah berusia di atas rata-rata.”*⁶⁸

Pernyataan ini menunjukkan adanya *digital competence gap* antara pustakawan yang lebih muda dan yang lebih senior. Kesenjangan ini dapat memengaruhi kualitas layanan berbasis teknologi, seperti otomasi perpustakaan, repository, maupun pemanfaatan aplikasi digital lainnya. Dalam konteks penjaminan mutu, keberhasilan transformasi digital sangat dipengaruhi oleh kemampuan pustakawan dalam menguasai teknologi. Ibu Isnawati menambahkan dalam wawancaranya:

*“Kami sebenarnya ingin lebih optimal menggunakan fitur-fitur sistem, tapi masih perlu pelatihan supaya semua pustakawan bisa mengoperasikannya dengan baik.”*⁶⁹

⁶⁸ Wawancara dengan Ibu IS, Rabu 20 Agustus 2025

⁶⁹ Wawancara dengan Ibu IS, Rabu 20 Agustus 2025

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa keterbatasan kemampuan teknologi di perpustakaan bukan disebabkan oleh rendahnya kemauan pustakawan untuk beradaptasi, melainkan oleh belum tersedianya pelatihan teknis yang terstruktur dan berkelanjutan. Tanpa dukungan pelatihan yang memadai, pustakawan cenderung menggunakan teknologi sebatas untuk memenuhi kebutuhan administratif, seperti penginputan data atau penggunaan sistem otomasi secara dasar, tanpa mampu mengoptimalkan fitur-fitur yang dapat meningkatkan kualitas layanan. Kondisi ini berdampak pada kurang optimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung kecepatan layanan, akurasi pengelolaan koleksi, dan kemudahan akses informasi bagi pemustaka.

Dalam konteks penjaminan mutu, peningkatan kompetensi teknologi pustakawan merupakan faktor kunci karena teknologi berfungsi sebagai sarana utama dalam mewujudkan layanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada pengguna. Oleh karena itu, monitoring penggunaan teknologi serta pelatihan teknis secara berkelanjutan menjadi kebutuhan strategis agar penerapan teknologi tidak hanya bersifat formalitas, tetapi benar-benar berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi kerja pustakawan, kualitas layanan, dan pengalaman pemustaka secara menyeluruh.

d. Dukungan Pimpinan

Dukungan pimpinan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan penyelenggaraan penjaminan mutu perpustakaan. Tanpa adanya komitmen, perhatian, dan fasilitasi dari pihak pimpinan, berbagai program peningkatan mutu

sulit dilaksanakan secara konsisten dan berkelanjutan. Dukungan ini dapat berupa penyediaan anggaran, kebijakan yang berpihak pada pengembangan perpustakaan, hingga dorongan moral bagi staf untuk terus meningkatkan kompetensi dan kinerja. Dengan dukungan yang kuat, perpustakaan memiliki landasan yang lebih stabil dalam mewujudkan layanan yang sesuai standar dan responsif terhadap kebutuhan pemustaka. Ibu SW menegaskan:

“Akreditasi unggul tidak akan tercapai tanpa dukungan pimpinan.”⁷⁰

Pernyataan ini menekankan bahwa penjaminan mutu merupakan proses yang tidak dapat berdiri sendiri. Dukungan struktural dari institusi, terutama pimpinan, sangat diperlukan untuk memfasilitasi kebijakan, anggaran, dan pengambilan keputusan strategis. Tanpa dukungan tersebut, penerapan mutu berpotensi berjalan parsial dan tidak optimal. Ibu Isnawati juga memberikan keterangan tambahan:

“Beberapa program peningkatan layanan sudah kami usulkan, tetapi belum semua bisa direalisasikan karena menunggu persetujuan pimpinan.”⁷¹

Kutipan ini memperlihatkan bahwa keberlanjutan program peningkatan mutu sangat bergantung pada kebijakan dan persetujuan pimpinan. Dukungan pimpinan menjadi faktor krusial dalam penyediaan anggaran, pengadaan sarana, serta penyempurnaan kebijakan perpustakaan. Dalam konteks manajemen mutu,

⁷⁰ Wawancara dengan Ibu Sri Wahyuini, Kamis 21 Agustus 2025

⁷¹ Wawancara dengan Ibu IS, Rabu 20 Agustus 2025

dukungan tersebut dikenal sebagai *top management commitment*, yang merupakan elemen penting dalam keberhasilan implementasi mutu di organisasi.

B. PEMBAHASAN

1. Strategi Pustakawan Dalam Mempertahankan Penjaminan Mutu Di

Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin

Bagian ini membahas strategi yang dilakukan pustakawan dalam mempertahankan penjaminan mutu berdasarkan hasil penelitian. Strategi tersebut meliputi peningkatan kompetensi pustakawan, penerapan standar dan SOP, pemanfaatan teknologi informasi, serta monitoring dan evaluasi berkelanjutan.

a. Peningkatan Kompetensi Pustakawan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa perpustakaan secara konsisten melakukan peningkatan kompetensi pustakawan melalui berbagai program pengembangan, seperti pelatihan, *workshop*, dan uji sertifikasi. Pernyataan Ibu Isnawati bahwa “*semua pustakawan telah lulus uji kompetensi dan mengikuti sertifikasi, termasuk klaster promosi perpustakaan dan literasi informasi*” mengindikasikan bahwa perpustakaan menempatkan kualitas sumber daya manusia sebagai pondasi utama dalam upaya penjaminan mutu layanan. Sertifikasi kompetensi tidak hanya berfungsi sebagai pengakuan formal terhadap kemampuan pustakawan, tetapi juga sebagai instrumen untuk memastikan bahwa pustakawan memiliki standar profesional yang sesuai dengan tuntutan layanan perpustakaan perguruan tinggi.

Pengembangan kompetensi pustakawan perlu dilakukan secara berkelanjutan, mengingat dinamika kebutuhan pemustaka dan perkembangan teknologi informasi yang terus berubah. Pustakawan tidak lagi hanya dituntut menguasai pengelolaan koleksi secara konvensional, tetapi juga memiliki kemampuan dalam pengelolaan sistem otomatisasi perpustakaan, layanan digital, literasi informasi, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung akses dan diseminasi informasi. Tanpa pembaruan kompetensi yang berkesinambungan, kemampuan pustakawan berisiko tertinggal dari perkembangan teknologi, sehingga berdampak pada menurunnya efektivitas dan kualitas layanan.

Selain pelatihan teknis, pengembangan kualitas pustakawan juga perlu mencakup penguatan kemampuan adaptasi, inovasi, dan pelayanan berbasis pengguna. Pustakawan dituntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan perubahan sistem, aplikasi, dan pola perilaku pemustaka yang semakin digital. Oleh karena itu, perpustakaan perlu merancang program pengembangan SDM yang terstruktur, meliputi pelatihan teknologi informasi, peningkatan keterampilan komunikasi layanan, serta evaluasi kinerja secara berkala. Dengan pengembangan kompetensi yang berkelanjutan dan adaptif terhadap perkembangan teknologi, pustakawan dapat berperan secara optimal dalam menjaga dan meningkatkan mutu layanan perpustakaan secara berkesinambungan.

Hal ini sejalan dengan prinsip *continuous improvement* dalam manajemen mutu, yang menekankan bahwa peningkatan kualitas layanan tidak dapat tercapai tanpa peningkatan kapasitas SDM secara berkelanjutan. Selain itu, SKKNI No. 236 Tahun 2019 menegaskan bahwa pustakawan harus memiliki kompetensi

teknis, manajerial, serta sosial yang memenuhi standar profesi. Dengan demikian, partisipasi dalam pelatihan dan sertifikasi bukan hanya pengembangan diri, tetapi bagian dari pemenuhan standar profesi nasional.

Upaya peningkatan kompetensi pustakawan tidak dapat dilepaskan dari strategi pengembangan sumber daya manusia yang terencana dan berkelanjutan. Strategi pengembangan SDM meliputi pendidikan dan pelatihan, peningkatan keterampilan berbasis kebutuhan organisasi, serta pembinaan karier yang sistematis. Menurut Hasibuan, pengembangan SDM bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis, konseptual, dan moral pegawai agar mampu menginduking pencapaian tujuan organisasi secara optimal. Dalam konteks perpustakaan, strategi ini menjadi landasan penting bagi pustakawan dalam menjaga kualitas layanan, beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja, serta mempertahankan penjaminan mutu perpustakaan secara berkelanjutan.⁷²

b. Penerapan Standar Nasional Perpustakaan dan SOP

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh layanan perpustakaan mengacu pada Standar Nasional Perpustakaan (SNP), Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI), serta Standar Operasional Prosedur (SOP) internal. Dalam konteks perpustakaan perguruan tinggi, SNP Perpustakaan Perguruan Tinggi mencakup beberapa aspek utama, yaitu standar koleksi, standar sarana dan

⁷² Haryono, T., & Kania, W. "Kualitas Layanan Perpustakaan: Tantangan Peningkatan Kompetensi Pustakawan." *Media Pustakawan*, Vol. 24 No. 2, 2017.

prasarana, standar pelayanan, standar tenaga perpustakaan, standar penyelenggaraan dan pengelolaan, serta standar penguatan dan pengembangan perpustakaan. Standar-standar tersebut menjadi acuan dalam menjamin ketersediaan koleksi yang relevan dengan kurikulum, penyediaan fasilitas yang memadai, serta penyelenggaraan layanan yang berkualitas dan berorientasi pada pemustaka.

Selanjutnya, SKKNI bidang perpustakaan menjadi pedoman dalam menetapkan kompetensi profesional pustakawan, yang meliputi kemampuan pengelolaan koleksi, pelayanan informasi, literasi informasi, pemanfaatan teknologi informasi, promosi perpustakaan, serta evaluasi dan pengembangan layanan. Penerapan SKKNI bertujuan untuk memastikan bahwa pustakawan memiliki keterampilan, pengetahuan, dan sikap kerja yang sesuai dengan tuntutan layanan perpustakaan perguruan tinggi yang semakin kompleks dan berbasis teknologi.

Adapun SOP internal perpustakaan berfungsi sebagai pedoman teknis dalam pelaksanaan layanan sehari-hari, seperti SOP layanan sirkulasi, layanan referensi, pengolahan bahan pustaka, layanan digital, pemanfaatan fasilitas teknologi informasi, serta mekanisme monitoring dan evaluasi layanan. SOP yang jelas dan terstandar memungkinkan setiap pustakawan memberikan layanan secara konsisten, efisien, dan terukur, sehingga mendukung pencapaian mutu layanan perpustakaan secara berkelanjutan. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Ibul SW bahwa “semuanya layanan harus sesuai SOP, karena tanpa SOP layanan bisa berbeda-beda antar pustakawan.”

Dalam konteks pejaminan mutu, peirapan SOP meimastikan bahwa seitiap proses beirjalan konsistein dan dapat dievaluasi. Peinggunaan standar juga sejalan dengan prinsip compliance-based quality, yakni mutu dijaga melalui kepatuhan terhadap standar operasi yang ditetapkan.

Evaluasi berkala terhadap SOP, seperti yang disampaikan oleh informan, meunjukkan bahwa peirpustakaan meirapkan siklus PDCA (Plan-Do-Check-Action). SOP diperbarui jika ada perubahan regulasi atau temuan evaluasi mutu, sehingga standar selalu releian dengan perkembangan kebutuhan pustakaan.

Peirapan standar ini meunjukkan bahwa peirpustakaan meperthankan mutu melalui pendekatan sistematis dan berbasis regulasi.

c. Pemanfaatan Teknologi Informasi

Berdasarkan hasil penelitian, peirpustakaan memanfaatn beirbagai teknologi seperti sistem otomatis peirpustakaan, e-book, repository, media sosial, dan website. Peirnyataan informan bahwa teknologi “meipercepat pekerjaan dan meuidahkan mahasiswa mengakses informasi” meunjukkan bahwa teknologi digunakan sebagai alat untuk meingkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan.

Pemanfaatan teknologi sejalan dengan perkembangan model Library 4.0, yang meimpatkan teknologi sebagai inti dari inovasi layanan peirpustakaan. Integrasi teknologi dalam layanan merupakan bentuk adaptasi perguruan tinggi terhadap tuntutan era digital.

Namun, pemanfaatan teknologi juga memerlukan kompetensi digital yang memadai. Pustakawan dituntut untuk mampu mengoperasikan sistem otomasi perpustakaan, mengelola repository institusi, serta melaksanakan promosi layanan secara digital. Kondisi ini relevan dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Davis, yang menjelaskan bahwa penerimaan teknologi oleh pengguna dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *perceived usefulness* (persepsi kemanfaatan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan).

Dalam konteks perpustakaan perguruan tinggi, *perceived usefulness* tercermin ketika pustakawan meyakini bahwa penggunaan teknologi, seperti sistem otomasi dan layanan digital, mampu meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat proses layanan, serta memperluas akses informasi bagi pemustaka. Sementara itu, *perceived ease of use* berkaitan dengan tingkat kemudahan pustakawan dalam mengoperasikan sistem teknologi tersebut tanpa memerlukan usaha yang berlebihan. Apabila pustakawan merasa bahwa teknologi mudah digunakan dan memberikan manfaat nyata, maka tingkat penerimaan dan pemanfaatan teknologi akan semakin tinggi.

Penerapan TAM di perpustakaan menunjukkan bahwa keberhasilan pemanfaatan teknologi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem, tetapi juga oleh kesiapan dan kompetensi pustakawan sebagai pengguna utama. Oleh karena itu, pelatihan teknis, pendampingan penggunaan sistem, serta evaluasi berkelanjutan menjadi strategi penting untuk meningkatkan persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan teknologi. Dengan demikian, teknologi tidak hanya

digunakan sebagai formalitas, tetapi benar-benar mendukung peningkatan kualitas layanan dan pengalaman pemustaka secara berkelanjutan.

d. Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa perpustakaan melakukan survei kepuasan pengguna setiap tahun, monitoring bulanan, evaluasi enam bulanan oleh unit penjaminan mutu, serta pertemuan evaluasi rutin. Pernyataan informan bahwa “hasil evaluasi digunakan untuk perbaikan seperti penyediaan layout, penambahan sarana, dan revisi SOP” menunjukkan bahwa perpustakaan tidak hanya melakukan evaluasi, tetapi juga tindak lanjutnya dengan perbaikan nyata.

Hal ini sejalan dengan konsep continuous quality improvement (CQI) yang menekankan bahwa evaluasi harus menghasilkan tindakan perbaikan. Monitoring dan evaluasi tersebut juga merupakan implementasi dari siklus PDCA, di mana perpustakaan berupaya meningkatkan mutu melalui pengumpulan data, analisis masalah, dan tindakan korektif.

Dengan demikian, perpustakaan telah menerapkan prinsip evaluasi berbasis data (evidence-based quality assurance), yaitu pendekatan penjaminan mutu yang menekankan pengambilan keputusan berdasarkan data dan bukti empiris, bukan semata-mata asumsi atau kebiasaan. Dalam konteks perpustakaan perguruan tinggi, pendekatan ini berarti setiap upaya peningkatan layanan didasarkan pada hasil evaluasi yang terukur, seperti data statistik pengunjung, tingkat pemanfaatan koleksi, hasil survei kepuasan pemustaka, umpan balik pengguna, serta laporan

kinerja layanan. Data-data tersebut digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, dan kebutuhan perbaikan layanan secara objektif.

Penerapan evidence-based quality assurance memungkinkan perpustakaan untuk melakukan monitoring dan evaluasi secara berkelanjutan terhadap seluruh aspek layanan, mulai dari koleksi, sarana dan prasarana, sumber daya manusia, hingga pemanfaatan teknologi informasi. Melalui analisis data yang sistematis, perpustakaan dapat menentukan prioritas pengembangan, merancang program peningkatan mutu yang tepat sasaran, serta mengukur efektivitas kebijakan dan program yang telah dilaksanakan. Pendekatan ini juga mendukung transparansi dan akuntabilitas pengelolaan perpustakaan, karena setiap keputusan dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan bukti yang jelas.

Evaluasi berbasis data berkontribusi dalam membangun budaya mutu di lingkungan perpustakaan. Pustakawan tidak hanya berperan sebagai pelaksana layanan, tetapi juga sebagai evaluator yang secara aktif memanfaatkan data untuk memperbaiki kinerja dan kualitas layanan. Dengan demikian, penerapan evidence-based quality assurance menjadi fondasi penting dalam menjaga konsistensi mutu layanan serta memastikan bahwa perpustakaan mampu beradaptasi secara berkelanjutan terhadap perubahan kebutuhan pemustaka dan perkembangan lingkungan akademik.

2. Tantangan yang Dihadapi Pustakawan dalam Mempertahankan Penjaminan Mutu

Berdasarkan hasil wawancara, terdapat beberapa tantangan utama yang memengaruhi pelaksanaan penjaminan mutu di perpustakaan.

a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Informan menyampaikan bahwa perpustakaan hanya memiliki lima pustakawan untuk melayani sekitar tiga ribu mahasiswa. Rasio ini menunjukkan beban kerja yang tinggi dan berpotensi menurunkan efektivitas layanan. Menurut teori manajemen mutu, SDM merupakan komponen penting dalam keberhasilan layanan; tanpa SDM yang memadai, standar mutu sulit dipertahankan.

Keterbatasan ini menjadi tantangan signifikan karena pustakawan harus menangani berbagai tugas mulai dari layanan peminjaman, pengolahan koleksi, hingga kegiatan promosi perpustakaan.

Selain jumlah pustakawan yang terbatas, kompetensi sumber daya manusia juga menjadi faktor yang memengaruhi keberlanjutan penjaminan mutu layanan perpustakaan. Tidak semua pustakawan memiliki latar belakang pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan tuntutan perkembangan layanan perpustakaan modern, seperti penguasaan teknologi informasi, manajemen data digital, dan literasi informasi. Kondisi ini berpotensi menghambat implementasi standar mutu secara optimal, terutama dalam menghadapi kebutuhan peminjaman yang semakin kompleks.

Kelembatasan SDM juga berdampak pada kurangnya optimalnya pelaksanaan kegiatan pengembangan dan evaluasi layanan. Puustakawan cenderung lebih fokus pada penyelesaian tugas rutin harian sehingga waktu untuk melakukan inovasi, perencanaan strategis, serta evaluasi keberlanjutan terhadap mutu layanan menjadi sangat terbatas. Padahal, dalam sistem penjaminan mutu, evaluasi dan perbaikan keberlanjutan merupakan prinsip utama untuk menjaga kualitas layanan puustakaan.

Selain itu, beban kerja yang tinggi dapat mempengaruhi motivasi dan kinerja puustakawan. Tekanan pekerjaan yang berlebihan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan kerja, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas interaksi antara puustakawan dan puustaka. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat mempengaruhi citra dan kepercayaan puustaka terhadap puustakaan sebagai penyedia layanan informasi yang bermutu.

Oleh karena itu, kelembatasan sumber daya manusia tidak hanya menjadi persoalan kuantitas, tetapi juga kualitas dan keberlanjutan kinerja puustakawan. Upaya penambahan tenaga puustakawan, peningkatan kompetensi melalui pelatihan, serta pembagian tugas yang lebih proporsional menjadi langkah strategis yang perlu dilakukan agar penjaminan mutu layanan puustakaan dapat dipertahankan secara konsisten.

b. Keterbatasan Koleksi dan Sarana Prasarana

Kelembatasan koleksi fisik dan sarana seperti ruang baca dan komputer layanan menjadi kendala dalam penyediaan layanan optimal. Upaya

perpustakaan berlangganan e-book dan menerima hibah koleksi menunjukkan solusi adaptif, namun tetap belum sepeinuhnya memenuhi kebutuhan akademik pengguna.

Menurut teori sistem, perpustakaan merupakan sistem yang terdiri dari berbagai subsistem (koleksi, SDM, sarana, teknologi). Jika satu subsistem tidak optimal, maka akan mengalami kinerja perpustakaan secara keseluruhan.

Keterbatasan koleksi yang belum sepeinuhnya mutakhir berdampak pada kemampuan perpustakaan dalam mendukung kebutuhan akademik, khususnya untuk kegiatan penelitian dan penulisan karya ilmiah. Dalam penjaminan mutu, ketersediaan koleksi yang relevan, seimbang, dan sesuai dengan kurikulum menjadi indikator penting kualitas layanan. Apabila koleksi yang tersedia tidak mampu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan, maka fungsi perpustakaan sebagai pusat sumber belajar tidak dapat berjalan secara optimal.

Selain itu, keterbatasan sarana prasarana seperti ruang baca, komputer layanan, serta fasilitas teknologi informasi mengalami kenyamanan dan efektivitas peminatan dalam mengakses informasi. Kondisi tersebut dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna dan berdampak pada citra mutu perpustakaan. Oleh karena itu, peningkatan koleksi dan sarana prasarana secara berkelanjutan menjadi kebutuhan mendesak agar penjaminan mutu layanan perpustakaan dapat dipertahankan.

c. Tantangan Perkembangan Teknologi

Perkembangan teknologi yang cepat juga menjadi tantangan bagi pustakawan, terutama bagi mereka yang membutuhkan waktu lebih lama untuk beradaptasi. Kemampuan digital dapat mempengaruhi kualitas layanan berbasis teknologi.

Dalam konteks pinjaman mutui, kompetensi teknologi harus mendukung inovasi layanan. Jika tidak, teknologi hanya menjadi alat pasif dan tidak memberikan dampak maksimal terhadap peningkatan mutui.

Keterbatasan kemampuan adaptasi terhadap perkembangan teknologi informasi menyebabkan pemanfaatan sistem otomatis dan layanan digital belum berjalan secara optimal. Beberapa pustakawan masih menghadapi kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi perpustakaan, mengelola basis data digital, serta memberikan pendampingan kepada pemustaka dalam penelusuran informasi elektronik. Kondisi ini berpotensi menurunkan efektivitas layanan dan menghambat pencapaian standar mutui yang telah ditetapkan.

Selain itu, perkembangan teknologi yang tidak diimbangi dengan pelatihan berkelanjutan dapat memperlebar kesenjangan kompetensi di antara pustakawan. Dalam pinjaman mutui, peningkatan kompetensi teknologi menjadi aspek penting untuk mendorong inovasi layanan dan efisiensi kerja. Oleh karena itu, diperlukan program pelatihan dan pendampingan yang berkelanjutan agar pustakawan mampu memanfaatkan teknologi secara optimal sebagai sarana peningkatan mutui layanan perpustakaan.

d. Dukungan Pimpinan

Dukungan pimpinan sangat berpengaruh dalam keberhasilan penjaminan mutu. Informan menyampaikan bahwa beberapa program peningkatan layanan belum dapat direalisasikan karena menunggui persetujuan pimpinan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan mutu bergantung pada komitmen manajemen puncak (top management commitment), yang dalam teori mutu merupakan faktor penting utama. Tanpa dukungan institusional, program peningkatan mutu akan sulit berkembang.

Dukungan pimpinan tidak hanya diwujudkan dalam bentuk persetujuan administratif, tetapi juga melalui kebijakan strategis yang berpengaruh pada keseimbangan pencapaian. Ketika pimpinan memberikan perhatian yang memadai terhadap perencanaan dan keseimbangan layanan, maka pustakawan memiliki landasan yang kuat untuk mengimplementasikan program penjaminan mutu secara berkelanjutan. Sebaliknya, minimnya perhatian pimpinan dapat menyebabkan program yang telah dirancang dengan baik tidak dapat dilaksanakan secara optimal.

Selain itu, pimpinan memiliki peran penting dalam penyediaan sumber daya, baik dari segi anggaran, sarana prasarana, maupun keseimbangan sumber daya manusia. Dukungan dalam bentuk alokasi anggaran yang memadai akan memungkinkan pencapaian untuk meningkatkan kualitas koleksi, memperbaiki fasilitas, serta menyelenggarakan pelatihan bagi pustakawan. Dalam konteks penjaminan

muitui, keiteirseidiaan suimbeir daya meiruipakan prasyarat utama agar standar muitui dapat dicapai dan dipeirtahankan.

Peiran pimpinan juiga teirlihat dalam peincipitaan buidaya muitui di lingkuungan organisasi. Komitmein pimpinan teirhadap muitui akan meindorong teirciptanya buidaya keirja yang beirorieintasi pada peiningkatan kualitas layanan dan keipuiasan peimuistaka. Pimpinan yang aktif meimbeirikan arahan, motivasi, seirta eivaluiasi beirkala akan meimpeirkuiat keisadaran seiluiruih staf teirhadap peintingnya peinjaminan muitui dalam seitiap aktivitas peirpuistakaan.

Leibih lanjut, duikuingan pimpinan beirpeingaruih teirhadap eifeiktivitas peingambilan keipuituisan dan koordinasi antaruinit keirja. Keipuituisan yang ceipat dan teipat dari pimpinan akan meiminimalkan hambatan birokrasi yang seiring kali meinghambat peilaksanaan program peiningkatan muitui. Hal ini peinting agar peirpuistakaan mampui meireispons keibuituihan peimuistaka dan peirkeimbangan lingkuungan akadeimik seicara adaptif.

Deingan deimikian, duikuingan pimpinan meiruipakan faktor strateigis dalam keibeirhasilan peinjaminan muitui peirpuistakaan. Komitmein yang kuiat dari manajeimein puincak akan meimbeirikan arah yang jeilas, meimpeirkuiat impleimeintasi program peiningkatan layanan, seirta meimastikan bahwa uipaya peinjaminan muitui beirjalan seicara beirkeilanjuitan dan teirinteigrasi deingan tuijuian institusi.