

Total quality service (tqs) sebuah alternatif peningkatan kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20407894&lokasi=lokal>

Abstrak

Dewasa ini dunia telah ditandai oleh berbagai perubahan yang pesat dan bersifat global. Untuk itu, di era globalisasi dan teknologi, informasi menjadi bagian dari nafas kehidupan manusia. Disamping menuntut perpustakaan sebagai institusi pengelola informasi tersebut. Selanjutnya, sebuah perpustakaan yang berkualitas memerlukan sistem pengelolaan yang rapi, baik, memuaskan terhadap tiap-tiap pemustakanya, serta senantiasa memperhatikan peningkatan mutu pelayanan dan koleksinya. Berdasarkan pemikiran tersebut, sebuah penawaran alternatif dalam meningkatkan kualitas layanan khususnya perpustakaan PT adalah dengan pendekatan Total Quality Service (TQS). TQS dalam manajemen perpustakaan PT dimaksudkan sebagai sistem manajemen strategis dan integratif yang melibatkan semua unsur, baik kepala perpustakaan, pustakawan, dan seluruh petugas perpustakaan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi agar dapat memenuhi kebutuhan, keinginan serta harapan setiap pemustakanya.