

**PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015
DI UNIT PELAKSANAAN TEKNIS PERPUSTAKAAN IAIN
PURWOKERTO**



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Purwokerto
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Dalam Ilmu Pendidikan

IAIN PURWOKERTO

Oleh:

**DHILLA NOVIKA LISTRIYANI
NIM: 1617401055**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dhilla Novika Listriyani

TTL : Purwokerto, 5 November 1997

NIM : 1617401055

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Alamat : Pacitan, Jawa Timur

Judul Skripsi : **Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Di Unit Pelaksanaan Teknis Perpustakaan IAIN Purwokerto**

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh dengan kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 14 Mei 2020

Penulis,



Dhilla Novika Listriyani
NIM. 1617401055

PENGESAHAN
Skripsi Berjudul :

PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DI UNIT
PELAKSANAAN TEKNIS PERPUSTAKAAN IAIN PURWOKERTO

Yang disusun oleh : Dhilla Novika Listriyani (NIM 1617401055) Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, telah diujikan pada hari : Senin, 8 Juni 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada sidang Dewan Penguji skripsi.

Penguji I/Ketua sidang/Pembimbing,

Penguji II/Sekretaris Sidang,



Dr. H. Suwito, M. Ag
NIP. 19710424 199903 1 002

IAIN PURWOKERTO



Ischak Suryo Nugroho, M. S. I
NIP. 19840520 201503 1 006

Penguji Utama,



Dr. H. M. Hizbul Muflihah, M. Pd
NIP. 19630302 199103 1 005



Mengetahui :

Dewan,

Suwito, M. Ag.

NIP. 19710424 199903 1 002



IAIN.PWT/FTIK/05.02

Tanggal Terbit :

No. Revisi :

MOTTO

Kejujuran, Perjuangan, Keikhlasan

(KH. Moch. Burhanuddin, HB)

“Jadilah pribadi yang selalu mengutamakan kejujuran, mengedepankan sebuah perjuangan, dan berusaha ikhlas menerima kenyataan”



NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

IAIN Purwokerto

Di Purwokerto

Assalamu 'alaikum wr. Wrb

Diberitahukan bahwa telah dilakukannya bimbingan, arahan, dan koreksi naskah skripsi, dengan ini saya :

Nama : Dhilla Novika Listriyani

NIM : 1617401055

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Judul Skripsi : **Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Di Unit Pelaksanaan Teknis Perpustakaan IAIN Purwokerto**

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Purwokerto untuk diajukan dalam Sidang Munaqasyah.

Wassalamu 'alaikum wr. wb

IAIN PURWOKERTO

Purwokerto, 14 Mei 2020

Pembimbing Skripsi



Dr. H. Suwito, M. Ag

NIP : 19710424 199903 1 002

**PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015
DI UNIT PELAKSANAAN TEKNIS PERPUSTAKAAN IAIN
PURWOKERTO**

Dhilla Novika Listriyani

NIM : 1617401055

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Institut Agama Islam Negeri Purwokerto

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto. ISO 9001:2015 yang digunakan dalam pengelolaan UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto merupakan suatu standar internasional yang digunakan untuk memberikan pelayanan perpustakaan. ISO 9001:2015 menetapkan beberapa persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu. Model proses sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terdiri dari sepuluh klausul dimana klausul satu hingga tiga terdiri dari ruang lingkup, acuan normatif, istilah dan definisi, sedangkan klausul empat hingga sepuluh merupakan bagian utama yang menggambarkan sistem manajemen mutu yaitu konteks organisasi, kepemimpinan, perencanaan, dukungan, operasional, evaluasi kinerja, dan peningkatan.

Penelitian ini mengkaji dan menelaah tentang penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi dan mendeskripsikan tentang penerapan dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, dengan standar klausul yang digunakan dalam pengelolaannya.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, dengan deskriptif kualitatif. Dalam metode pengumpulan data, penulis menggunakan beberapa metode seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang sudah terkumpul dianalisis menggunakan deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, penerapan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto didasarkan pada perbaikan mutu layanan pada user. User merupakan tamu yang harus dihormati dan dilayani dengan penuh sopan dan santun. Adapun implementasinya disesuaikan dengan klausul ISO 9001:2015 dengan prinsip manajemen mutu dinamis yaitu *plan, do, check, action*, dengan melibatkan komponen dan pengelola perpustakaan baik berdasarkan pedoman pelaksanaannya.

Kata Kunci : Penerapan, Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001:2015

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT, pemilik seluruh alam raya, yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, serta hidayah Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini meskipun di tengah pandemi Covid-19 yang menimbulkan banyak sekali kendala. *Shalawat* dan salam saya sampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membebaskan kita dari zaman kebodohan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan ini. Beliau menjadi sumber inspirasi bagi perkembangan ilmu-ilmu pengetahuan dari zaman ke zaman. Berkat Rahmat Allah SWT, skripsi yang disusun guna memenuhi salah satu syarat kelulusan program studi yang ada di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, dengan mengambil judul “Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto” ini dapat terselesaikan.

Saya menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dan tidak akan terwujud tanpa bantuan dari berbagai pihak, namun semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya. Dalam kesempatan ini saya akan menyampaikan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini :

1. Dr. KH. Moh. Roqib, M. Ag, Rektor Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
2. Dr. H. Suwito, M. Ag, Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, serta dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini, sehingga dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya.
3. Rahman Afandi, S. Ag., M. S. I, Ketua Jurusan dan Pembimbing Akademik Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto Tahun Angkatan 2016.

4. Dr. H. M. Hizbul Muflihah, M. Pd, dan Ischak Suryo Nugroho, M. S. I, penguji sidang Munaqasyah.
5. Aris Nurrohman S. H. I., M. Hum, Kepala UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto yang telah bersedia memberikan berbagai informasi, arahan, dan memotivasi dari awal penyelesaian skripsi serta membimbing dalam peningkatan daya pikir saya.
6. Para staf dan karyawan UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto dan Lembaga Penjamin Mutu IAIN Purwokerto, yang telah membantu memberikan layanan maupun informasi yang dibutuhkan.
7. Keluarga Bapak Yudotomo Budi yang telah menjadi orang tua kedua saya di Purwokerto, serta semua keluarga besar di Purwokerto dan Purbalingga yang selalu memberikan dorongan, motivasi, serta do'a.
8. Teman seperjuangan MPI B 2016 yang telah bekerja sama kurang lebih selama empat tahun, yang selalu memberikan keceriaan, selalu membuat saya tersenyum dan selalu rindu ketika ingat kalian.
9. Keluarga besar Pondok Pesantren Al-Fath Kikil Arjosari Pacitan Jawa Timur, yang selalu berharap kehadiran saya sebagai santrinya dengan kabar yang lebih baik.
10. Keluarga besar Pondok Pesantren Mahasiswa Muhammadiyah Zam-Zam Purwokerto.
11. Teman terdekat saya Bobby Prasetyo dan Fatiha Nur'aini yang banyak membantu saya dalam proses pengerjaan skripsi, dan menyiapkan segala kebutuhan berkas saya menuju sidang skripsi.
12. Semua yang saya sayangi dan yang menyayangi saya, serta yang membenci saya, karena semua hal itu menjadi penyemangat saya untuk menjadi seseorang yang lebih baik.
13. Semua pihak yang telah membantu saya, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Atas segenap bantuan dan dorongan dari berbagai pihak diatas, saya ucapkan banyak terimakasih. Semoga amalnya dicatat menjadi amal sholeh. Saya tidak dapat membalasnya kecuali ucapan terimakasih setulus-tulusnya.

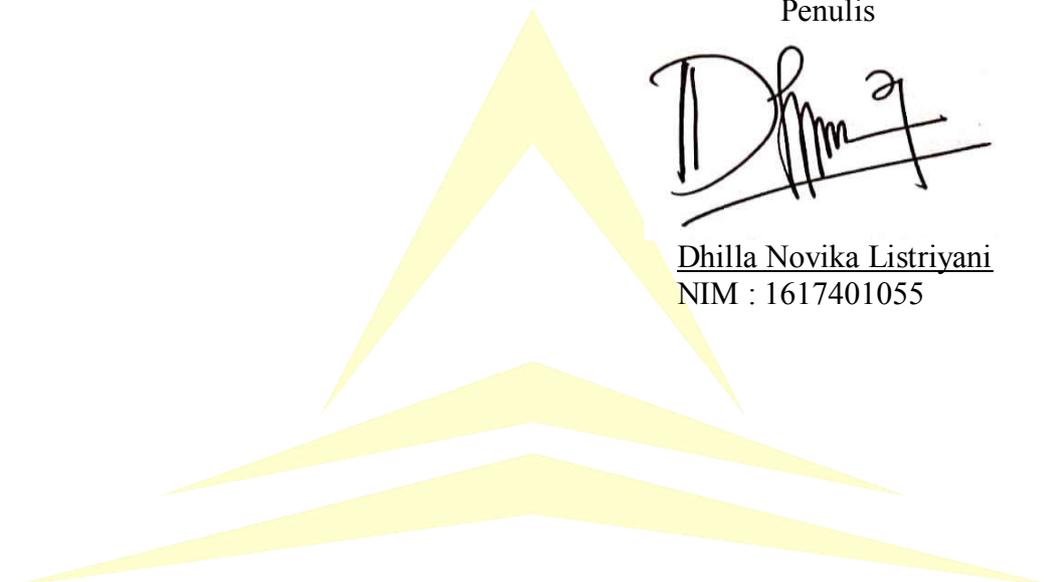
Saya selalu terbuka untuk kritik dan saran yang konstruktif terhadap segala kekurangan demi kebaikan saya di masa yang akan datang, saya hanya berdoa semoga amal baik yang telah diberikan oleh semua pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini mendapat balasan dari Allah SWT. Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. *Allahumma Amin.*

Purwokerto, 14 Mei 2020

Penulis



Dhillia Novika Listriyani
NIM : 1617401055

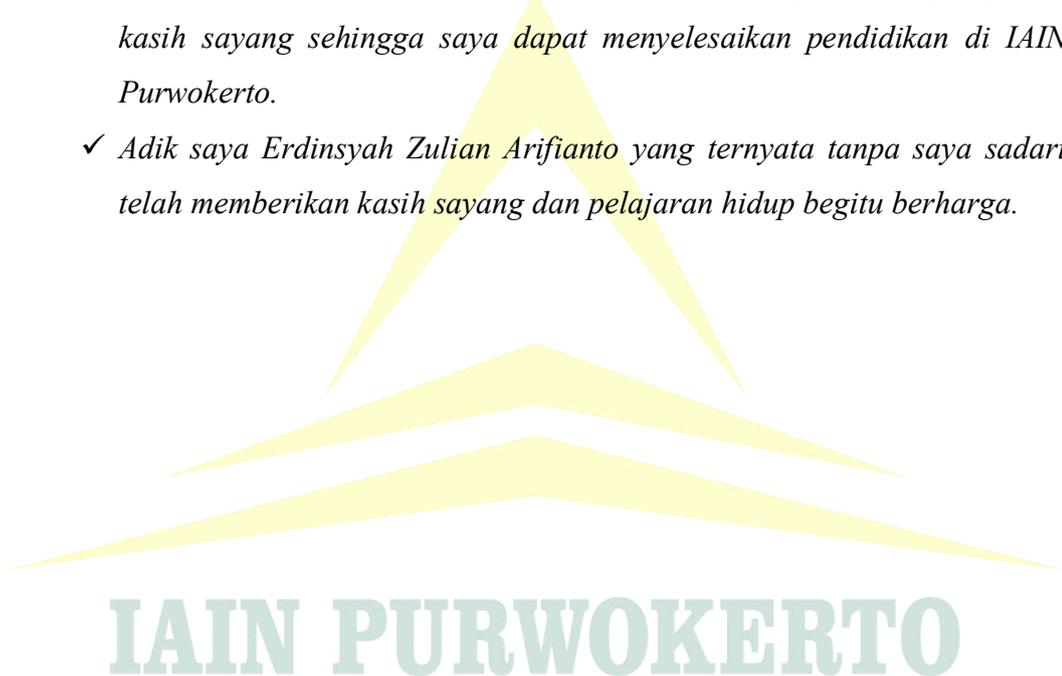


IAIN PURWOKERTO

PERSEMBAHAN

Sebuah karya tulis ini akan saya persembahkan kepada orang- orang tercinta saya.

- ✓ *Ayah saya Mufadil Isman yang telah memberikan saya semangat, dorongan serta memenuhi segala kebutuhan saya secara materi, dan selalu memberikan do'a serta motivasi.*
- ✓ *Ibu saya Suprihatin yang selalu memeberikan do'a, dorongan, dan motivasi, serta memenuhi kebutuhan saya secara psikis dengan penuh kasih sayang sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan di IAIN Purwokerto.*
- ✓ *Adik saya Erdinsyah Zulian Arifianto yang ternyata tanpa saya sadari telah memberikan kasih sayang dan pelajaran hidup begitu berharga.*



IAIN PURWOKERTO

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
PERSEMBAHAN	
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Definisi Konseptual.....	6
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
E. Kajian Pustaka	10
F. Sistematika Pembahasan	11
BAB II MANAJEMEN MUTU BERBASIS ISO PADA PERPUSTAKAAN	13
A. Pengendalian Mutu.....	13
1. Manajemen Pengendalian Mutu	13
2. Proses Pengendalian Mutu	15
B. Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:2015	17
1. Pengertian Manajemen Mutu ISO 9001: 2015.....	17
2. Sistem Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:2015	25
C. Manajemen Perpustakaan	33
1. Pengertian Manajemen Perpustakaan	33

2. Model Pengelolaan Perpustakaan Perguruan Tinggi	37
BAB III METODE PENELITIAN	52
A. Jenis Penelitian	52
B. Tempat Dan Waktu Penelitian	53
C. Obyek Penelitian	53
D. Subjek Penelitian	54
E. Teknik Pengumpulan Data	54
F. Teknik Analisis Data	58
BAB IV PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DI	
UPT PERPUSTAKAAN IAIN PURWOKERTO	62
A. Gambaran Umum UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto	62
1. Sejarah Singkat UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto	62
2. Visi dan Misi UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto	63
3. Tenaga Perpustakaan UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto	63
4. Struktur Organisasi UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto	64
B. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Di UPT	
Perpustakaan IAIN Purwokerto	65
1. Penerapan Sistem Manajemen Mutu	65
2. Klausul ISO 9001:2015 di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto	77
C. Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Di	
UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto	81
BAB V PENUTUP	86
A. Kesimpulan	86
B. Rekomendasi	86
C. Kata Penutup	87
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Ketenagaan Perpustakaan UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto.....	61
Tabel 2 Job Description Kepala UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto.....	72
Tabel 3 Job Description Staf UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto.....	73



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi Menurut Andi Ibrahim.....	31
Gambar 2 Sistem Manajemen Mutu Dinamis.....	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Hasil Wawancara
Lampiran Job Description Kepala dan Staf UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto
Lampiran Hasil Dokumentasi
Lampiran Surat Keterangan Pembimbing
Lampiran Surat Permohonan Observasi Pendahuluan
Lampiran Surat Permohonan Ijin Riset Individual
Lampiran Surat Keterangan Balasan Telah Riset
Lampiran Surat Keterangan Rekomendasi Seminar Proposal
Lampiran Surat Keterangan Telah Seminar Proposal
Lampiran Berita Acara Seminar Proposal
Lampiran Surat Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
Lampiran Surat Keterangan Persetujuan Judul Skripsi
Lampiran Surat Keterangan Telah Melihat Munaqasyah
Lampiran Blangko Bimbingan Skripsi
Lampiran Surat Rekomendasi Munaqasyah
Lampiran Berita Acara Munaqasyah
Lampiran Surat Keterangan Ujian Komprehensif
Lampiran Surat Keterangan Wakaf
Lampiran Sertifikat OPAK
Lampiran Sertifikat BTA PPI
Lampiran Sertifikat Pengembangan Bahasa Arab
Lampiran Sertifikat Pengembangan Bahasa Inggris
Lampiran Sertifikat Ujian Aplikasi Komputer
Lampiran Sertifikat Kuliah Kerja Nyata

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan sehari-hari terdapat berbagai jenis organisasi yang mempengaruhi semua tingkatan kehidupan. Fakta menunjukkan bahwa kebanyakan di antaranya menjalani sebagian besar kehidupan dengan berorganisasi. Organisasi merupakan bagian dari lingkungan dimana tempat kita bekerja, bermain, dan melakukan berbagai aktifitas.¹

Pentingnya pengorganisasian menyebabkan timbulnya sebuah struktur organisasi, yang dianggap sebagai sebuah kerangka yang masih dapat menggabungkan usaha-usaha mereka dengan baik. Dengan kata lain, salah satu bagian “tugas pengorganisasian adalah mengharmoniskan kelompok orang yang berbeda, mempertemukan macam-macam kepentingan dan memanfaatkan kemampuan-kemampuan kesemuanya kesuatu arah tertentu.” Pendapat ini dikemukakan oleh George K. Terry.²

Pada prinsipnya, manajemen menata aktifitas kegiatan organisasi agar dapat berjalan mencapai sasaran dan tujuan. Tujuan yang dicapai akan berhasil baik apabila didukung oleh beberapa faktor lainnya seperti sumber daya manusia, keahlian dan keterampilan, teknologi, sumber dana, sarana prasaran serta faktor penguat lainnya.

Dalam paradigma baru pengelolaan perguruan tinggi, bahwa untuk dapat memiliki kemampuan pengelolaan yang bermutu dan mempunyai daya saing, maka harus memiliki sistem penjaminan mutu, yaitu rencana sistem yang memastikan bahwa apa yang telah direncanakan harus dapat dilaksanakan dan dicapai. Paradigma ini sekiranya dapat diterapkan juga sebagai salah satu pengelolaan perpustakaan.³

¹ Winardi, J, *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2003), hal. 1.

² Parta Setiawan, *Manajemen Dalam Organisasi*, Artikel, diakses melalui <https://www.gurupendidikan.co.id/manajemen-organisasi/> Tanggal 12 September 2019, hal. 1.

³ Sugeng Listyo Prabowo, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008*, (Malang: UIN Press, 2009), hal. 19-20.

Pada saat ini dunia perpustakaan terus berhadapan dengan tuntutan kualitas jasa layanan yang diberikan, maka pengelolaan perpustakaan yang secara profesional dan mengedepankan kualitas layanan serta akuntabilitas menjadi sangat penting. Oleh karena itu, dalam pengelolaannya harus sudah didukung dengan acuan standar kualitas yang harus dicapai, dengan demikian pengelola perpustakaan memiliki landasan pengelolaan yang berorientasi pada kualitas layanan.⁴

Mutu dalam manajemen merupakan segala aspek dari fungsi manajemen yang menetapkan dan menjalankan kebijakan dari suatu perusahaan ataupun organisasi. Jasa yang bermutu merupakan layanan yang diberikan seseorang atau organisasi yang sangat memuaskan, tidak ada keluhan, bahkan orang tidak akan segan-segan untuk memuji dan memberikan jempol.⁵

Kualitas sumber daya manusia (SDM) pada hakikatnya ditentukan oleh faktor pendidikan. Pendidikan harus diarahkan untuk kehidupan anak didik dan tidak berhenti pada penguasaan materi pembelajaran semata.⁶ Melainkan pada penguasaan praktis dalam mengimplementasikan materi pembelajaran yang telah diberikan. Pendidikan juga mempunyai peranan penting dalam membangun masyarakat yang cerdas, mandiri, dan berdaya saing.

Pendidikan adalah sebuah tuntunan di dalam proses pertumbuhan anak-anak, yaitu menuntun segala kekuatan kodrat anak-anak agar mereka menjadi individu dan makhluk sosial yang dapat mencapai kebahagiaan dan keselamatan yang setinggi-tingginya. Menurut Ki Hajar Dewantara, hakikat pendidikan adalah usaha sadar yang dilakukan oleh keluarga, masyarakat dan pemerintah melalui sebuah bimbingan, pengajaran dan latihan, yang berlangsung di dalam maupun di luar sekolah sepanjang hayat untuk

⁴ Aris Nurohman, "Pengelolaan Perpustakaan Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi", *Jurnal Libraria*, Vol 4, No 2, Desember 2016, hal. 421.

⁵ Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta 2010), hal. 304.

⁶ Departemen Agama RI, *Pedoman Integrasi Life Skill Terhadap Pembelajaran*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Kelembagaan Agama Islam, 2005), hal. 3.

melaksanakan peranan dalam berbagai persoalan lingkungan hidup secara tepat di masa yang akan datang.⁷

Pendidikan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari hidup manusia. Pendidikan sebagai salah satu kebutuhan, fungsi sosial, pencerahan, bimbingan, sarana pertumbuhan yang mempersiapkan dan membukakan serta membentuk disiplin hidup. Hal demikian membawa pengertian bahwa bagaimanapun sesederhananya suatu komunitas manusia, ia akan memerlukan adanya pendidikan.⁸ Pendidikan pada saat ini dihadapkan pada tuntutan tujuan yang semakin canggih, semakin meningkat baik ragam, lebih-lebih kualitasnya. Hal ini sesuai dengan tuntutan perkembangan ilmu dan teknologi yang semakin maju.⁹ Maka pada saat ini kebutuhan informasi dan pengetahuan dapat dengan mudah di akses untuk memenuhi kebutuhan tentang informasi pendidikan.

Dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 pasal 1 ayat 1 dinyatakan bahwa:

“Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara”.

Serta dijelaskan juga pada pasal 45 ayat 1 bahwa:

“Setiap satuan pendidikan formal dan non formal menyediakan sarana dan prasarana yang memenuhi keperluan pendidikan sesuai dengan pertumbuhan dan perkembangan potensi fisik, kecerdasan intelektual, sosial, emosional, dan kejiwaan peserta didik”.¹⁰

Dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan, pemerintah telah melakukan berbagai upaya yang dimuat dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, yang didalamnya mencakup

⁷ Maunah, Binti, *Ilmu Pendidikan*, (Yogyakarta: Teras, 2009), hal. 4.

⁸ Muhammad Alim, *Pendidikan Agama Islam Upaya Pembentukan Pemikiran dan Kepribadian Muslim*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), hal. 8.

⁹ Muhammad Fathurrohman, *Budaya Religius dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*, (Yogyakarta: Kalimedia, 2015), hal. 1.

¹⁰ Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003.

dasar dan tujuan, penjaminan kualitas pendidikan serta peran masyarakat dalam sistem pendidikan nasional mengenai penyelenggaraan pendidikan termasuk sarana dan prasarana.

Ditinjau dari fungsi pendidikan di atas, maka kita dapat menimba akan arti pentingnya sarana dan prasarana dalam proses kegiatan belajar mengajar, kegiatan tersebut akan berjalan dengan baik apabila ditunjang dengan berbagai sarana dan prasarana yang memadai salah satunya adalah perpustakaan. Tentunya dengan perpustakaan yang manajemen nya baik pula. Sebuah perpustakaan dikatakan mempunyai sistem manajemen yang baik jika seluruh kegiatan dalam perpustakaan dilakukan secara terencana, terorganisir, terarah, dan dapat terkontrol serta terevaluasi.

Perpustakaan merupakan wadah bagi guru dan murid untuk menggali berbagai informasi dalam proses belajar mengajar. Dengan sistem manajemen yang baik, maka dalam prosesnya akan tercapai tujuannya. Upaya meningkatkan mutu pendidikan, perlu didukung oleh ketersediaan sumber belajar yang memadai, yang memungkinkan peserta didik melakukan aktifitas penggalian keilmuan, pemecahan masalah, serta membangun interaksi yang produktif secara lebih fleksibel dan mandiri. Hadirnya sebuah perpustakaan merupakan salah satu solusi dalam memberikan dukungan terhadap ketersediaan sumber belajar tersebut.¹¹

Kemajuan teknologi informasi yang semakin berkembang secara langsung dapat mempengaruhi dan menurunkan minat pengguna perpustakaan dalam melakukan kegiatan pencarian informasi dan pengetahuan di perpustakaan. Peran perpustakaan yang tergantikan dengan media teknologi yang semakin canggih ini akan memberikan tantangan tersendiri bagi sebuah perpustakaan, dalam hal ini sebuah perpustakaan tentu mempunyai strategi dalam pengelolaannya berupa pelaksanaan manajemen yang baik yang akan diterapkan di perpustakaan. Dalam menghadapi tantangan tersebut, bagi penulis untuk menjadikan sebuah perpustakaan yang

¹¹ Andi Haris, "Studi Media dan Perpustakaan Tentang Urbanisasi", *Jurnal Jupiter*, Vol 14, No 1, Tahun 2015, hal. 61.

baik dalam mutu dan manajemennya perlu dipersiapkan sedini mungkin agar mampu memberikan produk dan jasa yang memuaskan bagi para pemustaka.

Dapat disimpulkan bahwa peran perpustakaan sangatlah penting bagi setiap individu untuk memperoleh informasi yang senantiasa menunjang pengetahuan dalam pendidikan antara lain adalah perpustakaan perguruan tinggi dengan tujuannya yaitu berupa visi dan misi dari perguruan tinggi tersebut, sehingga dalam prosesnya akan tercapai pula tujuan dari perpustakaan yaitu mencapai kualitas pendidikan yang lebih baik.

Sejalan dengan hal tersebut, maka setiap perguruan tinggi harus mampu mempersiapkan segala perencanaan dan pembekalan khususnya dalam bidang kepastakaan secara maksimal dimana hal tersebut harus dapat diaplikasikan oleh mahasiswa maupun sivitas akademika untuk menunjang dalam proses pembelajaran maupun pencarian informasi.¹²

Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan salah satu bagian dari lembaga pendidikan yang dituntut untuk meningkatkan kualitas pendidikan seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Salah satu perpustakaan Perguruan Tinggi yang telah menerapkan manajemen perpustakaan baik adalah UPT Perpustakaan IAIN (Institut Agama Islam Negeri) Purwokerto.¹³

Berdasarkan observasi pendahuluan yang penulis lakukan telah didapati informasi bahwa salah satu upaya yang dilakukan UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto dalam menjalankan sistem manajemen perpustakaan yang baik adalah mengikuti sistem manajemen mutu baik secara nasional maupun internasional. Sistem manajemen mutu secara nasional yang diikuti adalah akreditasi dan E-SMS (*Electronic Strategic Managemen System*) pada tahun 2018. Sedangkan sistem manajemen mutu secara internasional yang diikuti adalah ISO 9001:2015 (*Internasional Standar Organisattion*) dengan pengakuan sertifikat ISO dari TUV pada tahun 2017. Perpustakaan ini telah berhasil meraih sertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 karena

¹² Andi Haris, "Studi Media dan...", hal. 62.

¹³ Wawancara dengan Aris Nurohman pada 5 September 2019. Dia adalah Kepala UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto

kemampuan organisasi di perguruan tinggi menerapkan sistem manajemen mutu yang bagus, ditunjang dengan kompetensi dosen, dukungan staf, karyawan dan warga perguruan tinggi dalam penyelenggaraan kegiatan perkuliahan.

Seiring dengan independensi institusi sekaligus menandai perubahan pengelolaan perpustakaan menjadi UPT yang menginduk pada IAIN Purwokerto, maka setiap perkembangan yang ada di IAIN Purwokerto akan diikuti dan di implementasikan di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto, dimana salah satunya adalah penerapan sistem manajemen ISO 9001:2015.¹⁴

Perpustakaan IAIN Purwokerto sudah mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di dalam manajemen perpustakaan selama tiga tahun dihitung mulai dari tahun 2017 sebagai pedoman untuk meningkatkan mutu. Kebijakan mutu tersebut ditujukan kepada seluruh warga perguruan tinggi agar dapat mewujudkan visi, misi, dan tujuan pembelajaran serta memenuhi kepuasan pelanggan dan melakukan perbaikan secara terus menerus terhadap sistem manajemen mutu.

Perpustakaan IAIN Purwokerto dibandingkan dengan perpustakaan perguruan tinggi yang lain yang berada di kota Purwokerto merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang telah menerapkan standar ISO 9001:2015 dan telah terakreditasi A, yang dalam proses pelayanannya berbasis pada layanan dan dibantu dengan user. Namun pada saat ini belum ada seseorang, lembaga ataupun instansi yang melakukan penelitian mengenai penerapannya. Oleh karena itu untuk memahami lebih jauh tentang implementasi ISO 9001:2015, maka penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti lebih dalam tentang penerapan dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto.

B. Definisi Konseptual

Sebelum membahas penelitian ini lebih lanjut, peneliti akan terlebih dahulu menjelaskan istilah – istilah yang dipakai dalam judul penelitian

¹⁴ Wawancara dengan Aris Nurohman pada 5 September 2019. Dia adalah Kepala UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto

dengan tujuan untuk menghindari kesalahpahaman dalam pemaknaan istilah dalam penelitian ini dan tidak terjadi kesalahan dalam memahami permasalahan yang dibahas, maka peneliti akan menegaskan istilah yang ada dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penerapan Sistem Manajemen Mutu

Kata penerapan, sistem, manajemen, dan mutu merupakan kata yang saling terpisah dan memiliki makna sendiri yang berbeda. Penerapan menurut J.S Badudu dan Muhammad Zain adalah hal, cara, ataupun hasil. sedangkan menurut KBBI (*Kamus Besar Bahasa Indonesia*) penerapan adalah proses, cara, maupun kegiatan menerapkan.¹⁵ Secara garis besar penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Penerapan sistem merupakan sebuah proses ataupun kegiatan yang sudah direncanakan dan saling berhubungan serta saling mempengaruhi untuk mencapai tujuan.

Arti kata mutu merupakan suatu nilai atau sebuah keadaan. Mutu atau kualitas merupakan gambaran atau karakteristik yang menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau yang sedang tersirat.¹⁶ Namun yang dimaksudkan mutu dalam penelitian ini merupakan kualitas maupun kelebihan bagi setiap perusahaan, organisasi, maupun institusi. Disini mutu merupakan agenda utama yang harus selalu dijaga, dan meningkatkan mutu adalah tugas yang paling penting.

Dari beberapa penjelasan dan penjabaran diatas yang dimaksud dengan penerapan sistem manajemen mutu dalam penelitian ini adalah perencanaan, pelaksanaan, audit, dan tindak lanjut dalam proses manajemen yang bertujuan untuk menjaga dan mempertahankan kualitas dari suatu produk ataupun jasa.

¹⁵ Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hal. 909-910.

¹⁶ Rohiat, *Manajemen Sekolah*, (Bandung:PT Refika Adikarya, 2010), hal. 52.

2. ISO 9001:2015

Kebutuhan institusi untuk meningkatkan mutu produk atau jasa serta kepuasan pelanggan semakin besar karena terbukanya dalam era globalisasi, untuk meningkatkan mutu produk atau jasa tersebut harus menerapkan sistem manajemen mutu.

ISO 9001:2015 merupakan salah satu alat manajemen yang telah banyak digunakan dunia pada saat ini, ISO 9001:2015 ini merupakan standar dokumen yang mencantumkan segala persyaratan yang harus dilakukan dan harus dipenuhi dari setiap perusahaan maupun organisasi dan harus terjaga implementasinya.¹⁷ Badan sertifikasi merupakan pihak ketiga yang memberikan konfirmasi secara independen yang menyatakan bahwa organisasi telah memenuhi persyaratan ISO.

ISO 9001:2015 bukan merupakan standar produk karena tidak menyatakan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh suatu produk atau jasa, ISO 9001:2015 merupakan standar sistem manajemen mutu atau kualitas. Namun bagaimanapun juga bahwa produk atau jasa yang dihasilkan oleh sistem manajemen internasional akan berkualitas baik (standar).¹⁸

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah semua klausul ISO 9001:2015 yang dilaksanakan oleh UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan maka dapat di rumuskan suatu permasalahan yaitu : Bagaimana penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto ?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

¹⁷ Standar Internasional ISO 9001:2015, Sistem Manajemen Mutu-Persyaratan.

¹⁸ Lana Andriana, "Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Pada Pengadaan Koleksi Di Perpustakaan SMP-SMA Global Mandiri". Skripsi. (Jakarta:UIN Syarif Hidayatullah, 2015), hal. 28.

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto.

2. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan pengaruh secara teoritis dan secara praktis, manfaat dilakukannya penelitian ini adalah :

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah manfaat berupa kontribusi secara teoritis sebagai bahan ilmu pengetahuan bagi para sumber daya manusia dalam pendidikan mulai dari pendidik, peserta didik, tenaga kependidikan dan lain sebagainya, dan dapat memberikan kontribusi ilmiah mengenai sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 sebagai salah satu pedoman pengelolaan manajemen yang telah bersertifikat Internasional.

b. Manfaat praktis

1) Penelitian ini sangat berguna bagi penulis untuk memperkaya wawasan keilmuan dan pengalaman mengenai penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto.

2) Penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi penting, pedoman, serta bahan kajian untuk diperbaharui dan dikembangkan lebih lanjut oleh peneliti selanjutnya dalam hal sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto.

3) Penelitian ini juga dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan kualitas sistem manajemen mutu di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto, sehingga memungkinkan perpustakaan dapat mencapai tujuannya yakni meningkatkan kualitas pendidikan mahasiswa yang lebih baik.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini memuat tentang penelitian yang relevan yang pernah di teliti sebelumnya peneliti akan menunjukkan persamaan dan perbedaan di beberapa penelitian yang relevan diantaranya :

Penelitian yang dilakukan oleh Lana Andriana berfokus pada sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap pengadaan koleksi. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Perpustakaan SMP-SMA Global Mandiri melakukan pengadaan koleksi hanya dengan cara pembelian. Seleksi bahan pustaka dilakukan oleh pustakawan, kepala sekolah dan wakil kepala sekolah, implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 pada pengadaan koleksi di Perpustakaan SMP-SMA Global Mandiri mengacu pada klausul 7.4 *Purchasing* yang menerangkan tentang prosedur pembelian. Dalam satu tahun ajaran diasakan dua kali audit untuk mengetahui dan menilai semua kegiatan khususnya kegiatan pengadaan koleksi. Kendala yang terjadi dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada pengadaan koleksi di Perpustakaan SMP-SMA Global Mandiri adalah keterlambatan pengiriman dari penerbit luar.¹⁹

Penelitian Robi'atul Chalimah berfokus pada implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di perpustakaan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa implementasinya diawali dengan proses transformasi dari ISO 9001:2000 ke ISO 9001:2008 dengan melakukan berbagai tahapan serta menginterpretasikan semua klausul yang ada di ISO 9001:2008. Faktor pendukung dalam implementasinya antara lain danya komitmen manajemen, keterlibatan personil, konsistensi, dana dan fasilitas.²⁰

Penelitian yang dilakukan oleh Leni Agus Liana, berfokus pada implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap layanan repository. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara keseluruhan belum memenuhi standar ISO 9001:2008. Hal tersebut dikarenakan adanya kendala

¹⁹ Lana Andriana, "Implementasi Sistem ...", hal. 56.

²⁰ Robi'atul Chalimah, "Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta". Skripsi. (Yogyakarta:UIN Sunan Kalijaga, 2011), hal. 79.

dalam manajemen waktu, SDM, fasilitas, serta kebijakan aturan. Upaya yang dilakukan bagian layanan *repository* dengan mengajukan peraturan mengenai kejahatan perpustakaan pada Top Manajemen, serta mengajukan penambahan fasilitas sarana prasarana, serta sosialisasi dan rapat koordinator setiap awal bulan.²¹

F. Sistematika Pembahasan

Untuk mengetahui dan mempermudah dalam penelitian yang dilakukan, maka penulis menyusun sistematika pembahasan ke dalam pokok-pokok bahasan yang dibagi menjadi 5 bab sebagai berikut:

Bab satu berisi tentang pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab dua berisi tentang landasan teori yang terdiri dari dua sub bab yaitu sub bab pertama berisi tentang manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 yaitu pengertian manajemen mutu ISO 9001:2015 dan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015. Sub bab kedua berisi tentang manajemen perpustakaan yang mencakup pengertian manajemen perpustakaan dan model pengelolaan perpustakaan perguruan tinggi.

Bab tiga berisi tentang metode penelitian yang meliputi jenis penelitian, waktu penelitian, tempat penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan metode pengumpulan data.

Bab empat berisi paparan analisis data dan hasil penelitian yang memaparkan hasil penemuan sesuai dengan urutan rumusan masalah atau fokus penelitian, yaitu deskripsi singkat latar belakang yang meliputi gambaran umum UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto, dalam bab ini juga dipaparkan data yang menjawab fokus penelitian yaitu bagaimana konsep sistem penjaminan mutu ISO 9001:2015 yang mencakup penerapan sistem

²¹ Leni Agus Liana, "Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Klausul 7,5 Pada Bagian Layanan Repository Tesis dan Disertasi di Gedung Library 5 Perpustakaan Pusat Universitas Gadjah Mada Yogyakarta". Skripsi. (Yogyakarta:UIN Sunan Kalijaga, 2013), hal. 70.

manajemen mutu dan klausul yang diterapkan dalam proses pengelolaan dari sasaran mutu UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto.

Bab lima berisi penutup yang memaparkan kesimpulan hasil penelitian sekaligus penulis memberikan saran bagi praktisi pendidikan berkaitan dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 khususnya di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto.

Bagian akhir terdiri dari daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup.



BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini penting dilakukan karena memiliki pengaruh yang menurut peneliti penting bagi seluruh pemustaka khususnya mahasiswa dan sivitas akademika IAIN Purwokerto mengenai penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dan melalui proses analisis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terdiri dari sepuluh klausul, dimana UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto menerapkan seluruh klausul yang ada antara lain, klausul satu hingga tiga terdiri dari ruang lingkup, acuan normatif, istilah dan definisi, sedangkan klausul empat hingga sepuluh merupakan bagian utama yang menggambarkan sistem manajemen mutu yaitu konteks organisasi, kepemimpinan, perencanaan, dukungan, operasional, evaluasi kinerja, dan peningkatan. Selain itu, dalam proses implementasinya ISO 9001:2015 juga melibatkan komponen dan pengelola perpustakaan berdasarkan pedoman yang telah dibuat, diawali dengan perencanaan yang diikuti dengan analisis lapangan, pelaksanaannya dilakukan secara terstruktur dan sistematis sesuai dengan klausul ISO 9001:2015, juga diikuti dengan pengawasan secara sistematis dan terukur, serta penilaian secara komprehensif dalam rangka mendapatkan kualitas layanan perpustakaan yang memuaskan.
2. Dari implementasi sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015, konsep penjaminan mutu yang dikembangkan di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto adalah sistem penjaminan mutu yang didasarkan pada perbaikan mutu layanan dan bantuan pada user, karena user merupakan pelanggan yang harus dilayani. UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto juga memiliki sistem manajemen yang lebih bagus dan kompleks, yang secara umum lebih siap dan maksimal dalam memberikan pelayanan dan penyediaan produk.

Dalam proses penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, semua sistem pelayanan menjadi lebih terencana dan berstandar, serta akan meningkatkan motivasi, moral, serta kinerja staf dan karyawan. Hal ini secara tidak langsung akan menjadikan citra perpustakaan menjadi lebih baik di mata pemustaka.

B. Rekomendasi

Ada beberapa saran yang akan peneliti sampaikan, diantaranya :

1. Untuk peneliti selanjutnya, hal menarik yang harus diteliti lebih lanjut adalah keadaan riil kepuasan pelanggan atau pemustaka UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto, dimana peneliti selanjutnya harus benar-benar melakukan observasi secara langsung.
2. Di samping kepuasan pelanggan, hal menarik lainnya yang perlu diteliti lebih lanjut adalah etos kerja staf dan pegawai di saat masa tunggu audit eksternal ISO 9001:2015.

C. Kata Penutup

Alhamdulillah, puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, kesabaran dan ketabahan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Di Unit Pelaksanaan Teknis Perpustakaan IAIN Purwokerto”. Peneliti berusaha secara maksimal untuk melaksanakan penelitian, dan menyusun skripsi ini, meskipun jauh dari kata sempurna. Apabila dalam skripsi ini terdapat kata yang kurang berkenan dan memberatkan hati, penulis mohon maaf kepada pembaca dan semua pihak yang terkait dalam penyelesaian skripsi ini. Peneliti berharap agar skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi peneliti sendiri dan pembaca pada umumnya. Peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik materiil dan non materiil, semoga amalnya mendapat balasan dari Allah SWT. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayah kepada kita semua. Amiin.

DAFTAR PUSTAKA

- Abuhav, Itay. 2017. *ISO 9001:2015 A Complete Guide to Quality Management Systems*. Amerika Serikat: CRC Press
- Agus Liana, Leni. 2013. *“Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Klausul 7,5 Pada Bagian Layanan Repository Tesis dan Disertasi di Gedung Library 5 Perpustakaan Pusat Universitas Gadjah Mada Yogyakarta”*. Skripsi. Yogyakarta:UIN Sunan Kalijaga
- Ali, Mohamad. 1992. *Strategi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Angkasa
- Alim, Muhammad. 2011. *Pendidikan Agama Islam Upaya Pembentukan Pemikiran dan Kepribadian Muslim*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Alwasilah, A. Chaedar. 2017. *Pokok Kualitatif Dasar-Dasar Merancang dan Melakukan Penelitian Kualitatif*. Bandung : Dunia Pustaka Jaya
- Andriana, Lana. 2015. *“Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Pada Pengadaan Koleksi Di Perpustakaan SMP-SMA Global Mandiri”*. Skripsi. Jakarta:UIN Syarif Hidayatullah
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka belajar
- Astuti, Demi. Juli 2015. *“Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang”*. Dalam *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol 4, No. 3
- Aziz, Safrudin. 2010. *“Strategi Peningkatan Mutu Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi”*. Vol. 12. No. 2
- Azwar, Saifuddin. 2003. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bahtiar, Herli. Mei 2012. *Implementasi Pelaksanaan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Di Perpustakaan UPI Bandung*. *Jurnal EduLib*. Vol. 2. No. 1
- Chalimah, Robi’atul. 2011. *“Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta”*. Skripsi. Yogyakarta:UIN Sunan Kalijaga

- Departemen Agama RI. 2005. *Pedoman Integrasi Life Skill Terhadap Pembelajaran*. Jakarta: Direktorat Jenderal Kelembagaan Agama Islam
- D.Stueart, Robert dan Barbara B. Moroan. 2007. *Library And Information Center Management*. London: Westport
- Engkoswara dan Aan Komariah. 2010. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta Maunah dan Binti. 2009. *Ilmu Pendidikan*. Yogyakarta: Teras, 2009
- Fathurrohman, Muhammad. 2015. *Budaya Religius dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: Kalimedia
- Fajrin Ramadhani, Fitriana. Desember 2017. "Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Dalam Menunjang Pemasaran". *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 53. No. 1
- Haris, Andi. 2015. "Studi Media dan Perpustakaan Tentang Urbanisasi". *Jurnal Jupiter*. Vol 14, No 1.
- Hilmim, Abdul, dkk. 2009. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Ibrahim, Andi. 2014. "Konsep Dasar Manajemen Perpustakaan Dalam Mewujudkan Mutu Layanan Prima Dengan Sistem Temu Kembali Informasi Berbasis Digital". *Jurnal Ilmu Perpustakaan & Kearsipan Khizanah Al-Hikmah*. Vol. 2. No. 2
- Ibrahim, Andi. 2016. *Manajemen dan Administrasi Perpustakaan*. Makassar: Syahadah
- <http://lib.iainpurwokerto.ac.id/index.php?p=layanan>, Diakses pada Rabu, 6 Mei 2020
- <http://lib.iainpurwokerto.ac.id/index.php?p=sejarah>, Diakses pada Rabu, 6 Mei 2020
- http://lib.iainpurwokerto.ac.id/index.php?p=visi_misi, Diakses pada Rabu, 6 Mei 2020
- Ilyas, Erfi. 2009. *Pemahaman dan Pengembangan Dokumen Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008*. Bandung:TEDC
- Irawan, Prasetya. 2004. *Logika dan Prosedur Penelitian : Pengantar Teori dan Panduan Praktis Penelitian Sosial Bagi Mahasiswa dan Peneliti Pemula*. Jakarta: STIA-LAN Press

- J. Moleong, Lexy. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- J, Winardi. 2003. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Laxman Pendit, Putu & dkk. 2007. *Perpustakaan Digital Perspektif Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia*. Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Listyo Prabowo, Sugeng. 2009. *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008*. Malang: UIN Press.
- Nasir, M & dkk. 2004. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Skripsi, Tesis, dan Disertasi)*. Aceh: Ar-Raniry Press
- Nasution, M. N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nugraha, F. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Bidang Pendidikan Bahasa*. Solo: Cakra Books
- Nur Imamah, Firliyanti. 2017. “Penerapan Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (SNP010:2011) Di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar”. Tesis. Makassar UIN Alauddin Makassar
- Nurohman, Aris. “Pengelolaan Perpustakaan Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi”, *Jurnal Libraria*, Vol 4, No 2, Desember 2016
- NS, Sutarno. 2006. *Perpustakaan Dan Masyarakat*. Jakarta: CV. Sagung Seto
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia
- Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014
- Permendikbud Nomor 49 Tahun 2009 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
- Prastowo, Andi. 2011. *Metode penelitian kualitatif dalam prespektif rancangan penelitian*. Yogyakarta : Ar – Ruzz Media

- Prihantoro, Rudi. 2012. *Konsep Pengendalian Mutu*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- R. Terry, George. 1993. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Radar Jaya Offset
- Riyadi, Fuad. Desember 2016. "Menggagas Perpustakaan Terakreditasi Di Perguruan Tinggi Islam", *Jurnal Libraria*. Vol. 4. No. 2
- Rohiat. 2010. *Manajemen Sekolah*. Bandung:PT Refika Adikarya
- Rokan, M. Reza. Mei 2017. "Manajemen Perpustakaan Sekolah". *Jurnal Iqra'*. Vol. 11. No. 1
- Saefulloh. 2014. *Manajemen Pendidikan Islam*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Saeful Rahmat, Pupu. Januari 2009. "Penelitian Kualitatif". *Jurnal EQUILIBRIUM*. Vol. 5. No. 9
- Sanjaya, Wina. 2003. *Penelitian Pendidikan, Jenis, Metode dan Prosedur*. Jakarta: Prenada Media Group
- Sallis, Edward. 2015. *Total Quality Manajemen in Education*. (Yogyakarta:IRCiSoD
- Sari, Winda & Marlini. September 2012. "Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Perpustakaan Di SMA Taman Siswa Padang". *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*. Vol. 1. No. 1
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Setiawan, Parta. *Manajemen Dalam Organisasi*, Artikel, diakses melalui <https://www.gurupendidikan.co.id/manajemen-organisasi/> Tanggal 12 September 2019
- Silalahi, Ulber. 2015. *Asas-Asas Manajemen*. Bandung:PT Refika Aditama
- Siswadi, Irman. Agustus 2008. "Ketersediaan *Online Journals* Di Perpustakaan Perguruan Tinggi", *Dalam Jurnal Visi Pustaka*. Vol 10. No 2
- SNI 7330:2009 Standar Nasional Indonesia Perpustakaan Perguruan Tinggi
- Standar Internasional ISO 9001:2015, Sistem Manajemen Mutu-Persyaratan

- Sukandarrumidi. 2002. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Sugiyono. 2012. *Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Susilawati, Connie. Maret 2005. "Harapan dan Realita Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 Dalam Penerapannya di Perusahaan Kontraktor". *Jurnal Civil Engineering Dimension*. Vol 7 No 1. Maret 2005
- Tamzer, Ahmad. 2009. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras
- Tim Penyusun. 2014. *Pedoman Penulisan Skripsi STAIN Purwokerto Edisi Revisi*. Purwokerto: STAIN Press
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. 2008. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan
- Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003
- Usman, Husaini. 2022. *Manajemen Teori, Praktek, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Wawancara dengan Bapak Aris Nurohman selaku Kepala Perpustakaan, Rabu, 6 Mei 2020
- Wawancara dengan Bapak Kristiarso selaku Staf, Kamis, 7 Mei 2020
- Wawancara dengan Ibu Ulfah Rulli Hastuti selaku Pustakawan, Minggu, 10 Mei 2020
- Wawancara dengan Ibu Yulika Setyowulandari selaku Administrasi Unit, Selasa, 5 Mei 2020
- Widi Nugroho, Antonius. Juli 2013. "*Strategi Sekolah Dalam Menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) Berbasis 9001:2015*", Vol. 1, No.