

**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,



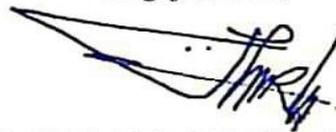
IAIN PURWOKERTO

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



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

Penguji Utama,



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

Mengetahui :
Dewan,

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



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 : Dhillia 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.

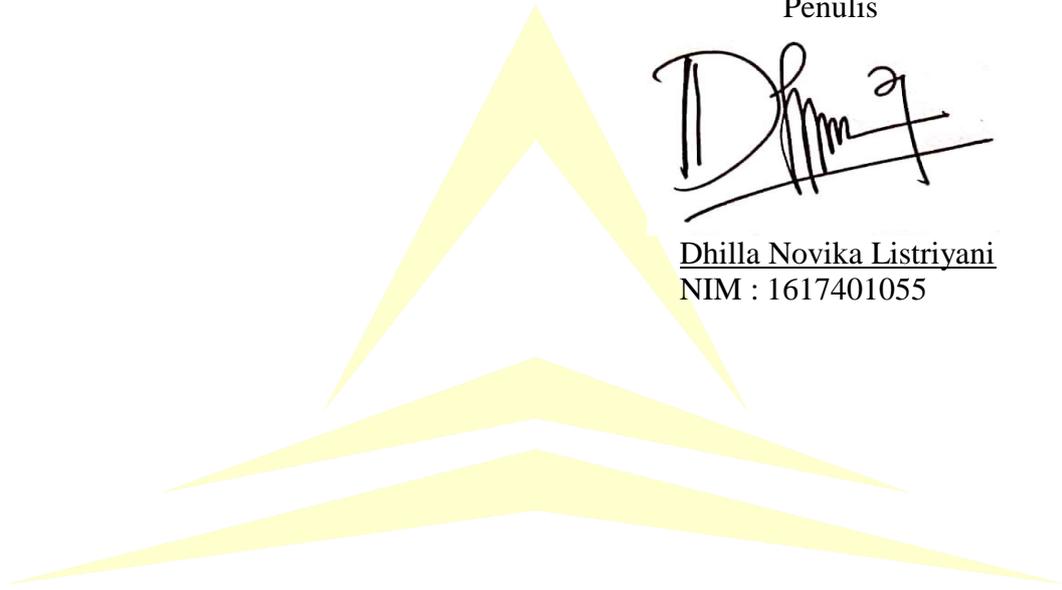
Saya selalu terbuka untuk kritik dan saran yang konstruktif terhadap segala kekurangan demi kebaikan saya di masa yang akan datang, saya hanya berdoa semoga amal baik yang telah diberikan oleh semua pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini mendapat balasan dari Allah SWT. Semoga karya ilmiah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

Purwokerto, 14 Mei 2020

Penulis



Dhillia Novika Listriyani
NIM : 1617401055

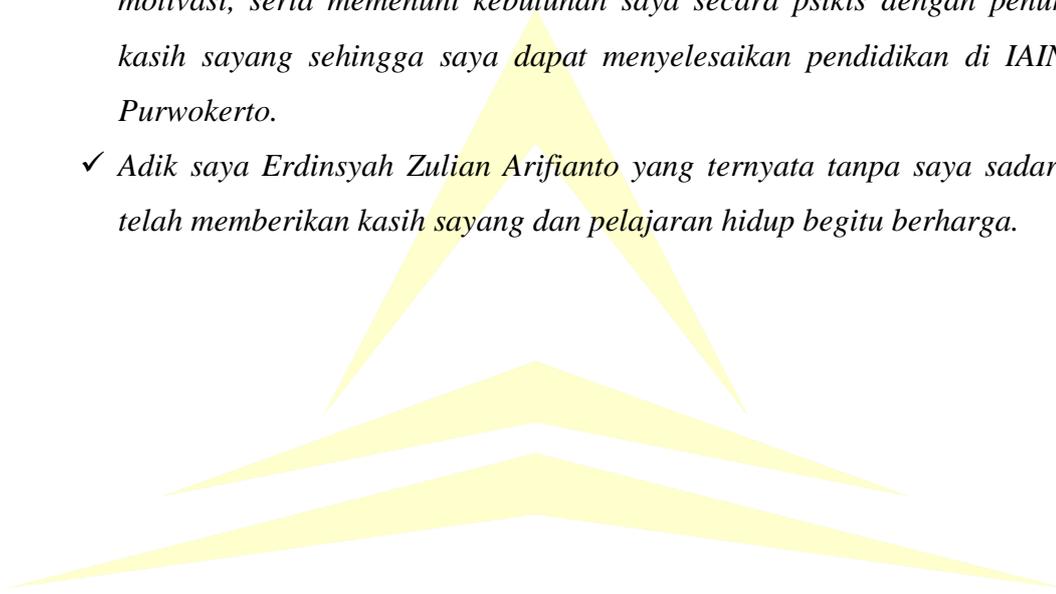


IAIN PURWOKERTO

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 prasarana 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 sederhananya 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 II

MANAJEMEN MUTU BERBASIS ISO PADA PERPUSTAKAAN

A. Pengendalian Mutu

1. Manajemen Pengendalian Mutu

Manajer mengelola segala kegiatan yang ada di sebuah organisasi untuk mencapai hasil yang diinginkan dan sesuai dengan perencanaan. Penilaian mencakup usaha mengendalikan, yakni mengevaluasi pelaksanaan kegiatan dalam memperbaiki kegiatan yang telah dilaksanakan untuk mendapatkan kepastian. Mengendalikan merupakan sesuatu untuk meneliti kegiatan yang berorientasi pada objek yang dituju, dan merupakan alat untuk menyuruh orang-orang bekerja menuju sasaran yang ingin dicapai.

Pengendalian adalah sebuah proses yang dilakukan untuk memantau berbagai aktivitas dan memastikan kinerja yang sebenarnya dilakukan apakah telah sesuai dengan yang direncanakan. Pengendalian merupakan sebuah proses dasar untuk mendapatkan sesuatu identik dan apa saja yang dikendalikan, pengendalian memberikan jalan untuk kegiatan koreksi dan bertanggungjawab terhadap tindakan tersebut. Pengendalian untuk membantu mengidentifikasi masalah manajemen yang merupakan tantangan bagi para manajer.²²

Kegiatan pengendalian yang dapat dilakukan dalam pelaksanaan fungsi produksi dan operasi adalah :

- a) Pengendalian produksi dan operasi, kegiatan pengendalian ini dilakukan untuk menjamin sesuatu yang telah ditetapkan, apabila terjadi penyimpangan supaya bisa cepat dikoreksi sehingga tidak mengganggu pencapaian target.
- b) Pengendalian dan pengawasan persediaan, kegiatan ini ditujukan agar persediaan tidak mengalami kekurangan dan bisa dijaga tingkat optimalnya.

²² George. R. Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, (Jakarta: Radar Jaya Offset: 1993), hal 171.

- c) Pengendalian dan pengawasan mutu, kegiatan ini untuk menjamin suatu mutu produk yang telah dihasilkan sesuai dengan standar mutu.
- d) Pengendalian dan pengawasan biaya, kegiatan ini dilakukan atas beban penggunaan bahan dan waktu dari tenaga kerja serta keefektifitasan pemanfaatannya.²³

Mutu merupakan bagian dari fungsi seperti pemasaran, SDM, keuangan, dan lain-lain. Penyelidikan mutu adalah penyebab bersatunya segala fungsi usaha. Menurut Kaoru Ishikawa mutu merupakan bagian dari kepuasan pelanggan, maka dari itu setiap organisasi pasti mempunyai pelanggan. Sedangkan menurut Edwards Deming, mutu bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan di masa sekarang dan masa yang akan datang, dengan penekanan utamanya adalah perbaikan dan pengukuran secara berkala sehingga bisa dikatakan konsep pengendalian mutu. Sehingga dapat disimpulkan sebuah mutu atau kualitas adalah jumlah dari sifat dan produk seperti daya tahan, kenyamanan pemakaian, daya guna, dan lain-lain.²⁴

Mutu adalah sebuah proses pengendalian dengan standar yang sudah ditentukan untuk menilai hasil dari sebuah kegiatan. Dalam lingkup organisasi jasa layanan seperti halnya perpustakaan, prosesnya dilakukan dengan menentukan beberapa persamaan elemen mutu seperti, bukti, daya tanggap, jaminan, dan empati. Mutu berorientasi pada pengguna, partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak, pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan.²⁵

Pengendalian mutu didefinisikan sebagai sebuah keseluruhan yang digunakan untuk menentukan dan mencapai sebuah standar mutu. Pengendalian mutu merupakan sebuah rencana dan pelaksanaan yang

²³ George. R. Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, ..., hal 171.

²⁴ Rudi Prihantoro, *Konsep Pengendalian Mutu*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), hal. 3.

²⁵ Andi Ibrahim, "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, Desember 2014, hal. 132.

ekonomis untuk membuat sebuah produk menjadi bermanfaat dan memuaskan. Pengendalian mutu adalah sistem kendali dari sebuah kelompok dalam organisasi produksi, sehingga diperoleh suatu produksi yang ekonomis. Pengendalian mutu harus diterapkan agar produk yang dihasilkan sesuai dengan spesifikasi dan dapat memuaskan kebutuhan pelanggan. Dengan adanya pengendalian mutu, kesalahan yang mungkin terjadi dapat dihindari sehingga menghemat pemakaian bahan baku dan sumber daya yang lainnya.

Kegiatan pengendalian mutu adalah sebuah bidang pekerjaan yang luas dan kompleks, karena semua variabel yang mempengaruhi mutu harus selalu diperhatikan. Pada saat pengendalian mutu disitulah pengukuran karakteristik mutu dari sebuah produk dibandingkan hasil pengukurannya dengan spesifikasi produk yang telah ditetapkan.

Manajemen mutu merupakan aktifitas dari segala keseluruhan fungsi manajemen yang telah ditetapkan. Manajemen mutu memang sangat dibutuhkan untuk menjaga kualitas produk yang dihasilkan sehingga dapat bersaing di pasaran. Mutu perlu selalu dievaluasi dan direncanakan perbaikannya melalui fungsi manajemen. Tanggungjawab mutu tidak hanya dibebankan kepada bagian tertentu, namun menjadi tanggungjawab bersama di sebuah organisasi maupun perusahaan. Seorang ahli manajemen Philip B. Crosby memperkenalkan dimensi manajemen mutu antara lain:

- a) Mutu, mutu ini disesuaikan dengan kebutuhan
- b) Sistem pencapaian mutu, dimana pendekatan rasional untuk mencegah kesalahan
- c) Standar performansi, standar ini mempunyai orientasi mutu yaitu tidak ada kesalahan
- d) Pengukuran, pengukuran ini digunakan untuk pembiayaan mutu²⁶

2. Proses Pengendalian Mutu

Mutu perustakaan memang tidak bisa dirumuskan secara mutlak, dikarenakan rumusannya akan tergantung dengan seberapa luas perspektif yang hendak dijangkau. Namun mutu perustakaan sering dirumuskan

²⁶ Rudi Prihantoro, *Konsep...*, hal. 4.

sebagai akhir sebuah pencapaian yang dilakukan dalam jangka pendek maupun jangka panjang, bahkan dalam proses pencapaiannya melibatkan berbagai unsur lainnya secara internal dan eksternal.²⁷

Kegiatan pengendalian mutu ini bertujuan untuk semua kondisi barang maupun jasa diperiksa standarnya. Jika terdapat penyimpangan akan dicatat dan dianalisis, sedangkan hasil dari analisis akan digunakan untuk pedoman atau perbaikan sistem kerja sehingga produk yang bersangkutan sesuai dengan standar. Pengawasan mutu harus dilaksanakan secara terus menerus untuk mengetahui kemungkinan terjadi penyimpangan.

Secara umum pengendalian mutu dapat digambarkan sebagai suatu kegiatan bertahap yang dimulai dari mengamati, mengumpulkan fakta, kemudian melakukan tindakan. Hal ini perlu dilakukan untuk mencapai dan mempertahankan mutu suatu produk yang telah ditetapkan.²⁸

Serangkaian proses pencapaian mutu sebuah perpustakaan dapat dispesifikasi dalam tiga hal, yang pertama adalah mutu input yang meliputi kecakapan pustakawan, pengelola atau kepala perpustakaan, staf layanan dan administrasi. Yang kedua adalah mutu proses dan konteks, dimana proses pencapaian mutu perpustakaan melalui mutu layanan, mutu koleksi, dan mutu efektif serta efisiensi dalam proses penelusuran sebuah informasi, serta dukungan lembaga dan masyarakat. Yang ketiga adalah mutu *outcome*, dimana layanan perpustakaan yang prima, memuaskan dan koleksi yang bermutu serta sangat menunjang proses pembelajaran. Secara konsepnya semua unsur tersebut saling berinteraksi dan ketergantungan antara yang satu dengan lainnya.

Ketiga dimensi penentu mutu perpustakaan secara fundamental adalah suatu pengaturan dari perpustakaan yang mencerminkan kualitas proses dan *outcome*. Oleh karena itu rangkaian proses pencapaian mutu adalah adanya input yang mempunyai kesiapan mental, adanya proses sebuah layanan yang

²⁷ Safrudin Aziz, *Strategi Peningkatan Mutu Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi*, Vol. 12, No. 2, Agustus 2010.

²⁸ Rudi Prihantoro, *Konsep...*, hal. 5.

didukung dan disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan, dan menghasilkan *outcome* yang berkualitas.²⁹

Untuk melaksanakan pengendalian mutu, perlu diperhatikan beberapa langkah-langkah dalam proses pengendaliannya antara lain:

- a) Menentukan karakteristik mutu
- b) Memutuskan cara mengukur karakteristik
- c) Menetapkan standar mutu
- d) Menentukan tes yang tepat untuk setiap standar
- e) Mencari dan memperbaiki kasus produk bermutu terendah
- f) Membuat perbaikan secara terus menerus

Menurut Suyadi Prawirosentono, tahap pengendalian mutu meliputi hal-hal berikut ini:

- a) Pemeriksaan mutu bahan baku, mutu bahan proses, mutu produk jadi, dan standar jumlah komposisinya
- b) Pemeriksaan yang telah dilakukan memberikan gambaran proses produksi
- c) Melakukan analisis fakta untuk mengetahui penyimpangan
- d) Jika terjadi penyimpangan, segera melakukan koreksi³⁰

B. Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:2015

1. Pengertian Manajemen Mutu ISO 9001: 2015

Di setiap kehidupan bermasyarakat pada umumnya tidak terlepas dari kerjasama. Di saat manusia hendak memenuhi kebutuhan dan mencapai tujuannya, mereka membentuk suatu kelompok dan melaksanakan kerja sama. Semua itu, dikarenakan pencapaian tujuan bersama dengan melakukan kerja sama akan lebih berhasil dibandingkan dengan pencapaian tujuan secara individu. Ketika melaksanakan kerjasama untuk mencapai tujuan bersama maka disitulah dibutuhkan sebuah manajemen.³¹

²⁹ Safrudin Aziz, *Strategi Peningkatan Mutu Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi*, Vol. 12, No. 2, Agustus 2010.

³⁰ Rudi Prihantoro, *Konsep...*, hal. 6.

³¹ Ulber Silalahi, *Asas-Asas Manajemen*, (Bandung:PT Refika Aditama, 2015), hal. 3.

Manajemen menjadi hal yang sangat penting dibutuhkan dalam setiap kerjasama. Hal ini mampu mengoptimalkan setiap usaha individu untuk mencapai tujuan secara lebih efektif serta efisien. Itu sebabnya, masyarakat dalam prespektif manajemen disebut dengan masyarakat manajerial.³²

Salah satu arti kata manajemen adalah seni dalam proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian pekerja anggota untuk mencapai tujuan organisasi.³³ Kata manajemen sudah tidak asing lagi didengar dalam sebuah perusahaan maupun organisasi, manajemen merupakan hal terpenting di dalamnya. Menurut G. R. Terry dan James A. F. Stoner mendefinisikan bahwa manajemen merupakan sebuah proses dimana sedikit berbeda dalam penafsiran tindakan yang ada di dalamnya.³⁴

Menurut Andi Ibrahim, manajemen adalah seni dan keterampilan yang dibutuhkan dalam mengatur dan menata roda organisasi agar dapat berjalan lancar demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.³⁵

Manajemen menyangkut beberapa proses, yaitu proses perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuting*), pengkoordinasian (*coordinating*), yang berasal dari bahasa latin *manus* yang berarti tangan dan *agree* yang berarti melakukan.³⁶ Menurut Andi Ibrahim fungsi manajemen perlu ditambahkan fungsi pelaporan (*reporting*), dan pembuatan anggaran (*budgeting*). Karena Pelaporan merupakan metode yang terorganisis dengan memberi seluruh data yang dibutuhkan pimpinan yang membantu untuk menstimulasi tindakannya, sedangkan penganggaran dana merupakan metode rasionalisai melalui rekaman kajian statistik dan analisis yang mempengaruhi kehidupan organisasi.³⁷

³² Ulber Silalahi, *Asas...*, hal. 3.

³³ Abdul Hlmim, dkk., *Sistem Pengendalian Manajemen*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2009), hal. 6.

³⁴ Saefulloh, *Manjemen Pendidikan Islam*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014), hal. 1.

³⁵ Andi Ibrahim, *Manajemen dan Administrasi Perpustakaan*, (Makassar: Syahadah, 2016), hal. 1.

³⁶ Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktek, dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hal. 5.

³⁷ Andi Ibrahim, *Manajemen ...*, hal. 15.

Manajemen Tery & Rue adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang ke arah tujuan organisasional atau maksud yang nyata. Menurut Fatah manajemen diartikan sebagai proses perencanaan, mengorganisasi, memimpin, dan mendalikan upaya organisasi dengan segala aspeknya agar tujuan organisasi tercapai secara efektif dan efisien.³⁸

Manajemen merupakan suatu ilmu dalam seni agar orang lain mau dan bersedia bekerja untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan bersama, maka dari itu manajemen memerlukan konsep dasar pengetahuan, kemampuan untuk menganalisis, dan memikirkan cara untuk mencapai tujuan.³⁹ Pada hakekatnya manajemen secara sederhananya merupakan proses memaksimalkan kontribusi dari manusia, material, dan anggaran, untuk mencapai tujuan dari sebuah organisasi. Dalam hal ini tujuan dari sebuah organisasi harus didefinisikan secara jelas, pendefinisian secara operasional dari manajemen bisa dilaksanakan dengan bentuk program yang akan dilaksanakan beserta sasaran yang nyata dan operasional.⁴⁰

Manajemen telah didefinisikan dalam banyak cara, namun esensi dari manajemen adalah menggunakan dan memanfaatkan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan melalui perencanaan, pengorganisasian, kepegawaian, memimpin dan mengendalikan. Manajer merupakan individu dalam sebuah organisasi yang dalam posisinya membuat keputusan untuk mencapai tujuan dari organisasinya secara efektif serta efisien. Marry Follet mendefinisikan manajemen sebagai seni menyelesaikan sesuatu melalui orang-orang, definisi ini masih relevan karna sebagaimana yang telah kita ketahui bahwa mustahil jika sebuah manajemen dikerjakan secara pribadi.⁴¹

³⁸ Onisimus Amtu, *Manajemen Pendidikan di Era Otonomi Daerah Konsep, Strategi, Dan Implementasi* (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 2.

³⁹ Saefulloh, *Manajemen ...*, Hlm. 1-3.

⁴⁰ Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2004), hal. 4.

⁴¹ Robert D. Stueart dan Barbara B. Moroan, *Library And Information Center Management*, (London: Westport, 2007), hal. 36.

Dengan ini merumuskan manajemen sebagai proses memperoleh dan menggabungkan sumber-sumber manusia, finansial, dan fisik untuk mencapai tujuan pokok organisasi menghasilkan produk, jasa atau layanan yang diinginkan oleh sekelompok masyarakat. Maka manajemen merupakan kemampuan dan ketrampilan khusus yang dimiliki oleh seorang dalam proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran (*goal*) secara efektif dan efisien.

Manajer adalah individu dalam organisasi yang tugasnya bertanggungjawab dan mendukung individu lainnya. Manajer muncul di semua level organisasi, tetapi memiliki tanggungjawab dan otoritas yang lebih luas. Dalam sebagian besar sebuah organisasi, manajemen dapat dibagi menjadi tiga tingkatan:

- a. Manajemen puncak, dimana dalam sebuah organisasi biasanya terdiri dari direktur dan asisten, serta direktur asosiasi yang bertanggungjawab atas segala fungsi keseluruhan dari organisasi. Manajer ditingkat tertinggi ini mempunyai kewenangan untuk menetapkan segala kebijakan dan berpengaruh dalam menetapkan gaya kepemimpinannya.
- b. Manajemen menengah, dimana dalam sebuah organisasi bertanggungjawab atas submit atau fungsi spesifik dari organisasi, selain itu juga berfungsi sebagai penghubung antara manajemen puncak dan penyelia.
- c. Manajemen terendah, dalam hierarki manajemen disebut juga dengan pengawas atau manajer lini pertama (penyelia), dimana berfungsi memimpin kegiatan sehari-hari ketika bekerja untuk mencapai tujuan dari sebuah organisasi. Para manajer ini menerapkan prosedur dan proses yang memungkinkan segala unit bekerja secara efektif dan efisien.⁴²

Cara yang sering digunakan untuk melihat manajemen adalah sebagai rangkaian segala proses dan fungsi yang mengarah pada efisiensi dari sebuah organisasi. Fungsi dari manajemen merupakan berbagai tugas yang dilakukan oleh seorang manajer yang dapat diklasifikasikan dalam berbagai

⁴² Robert D. Stueart dan Barbara B. Moroan, *Library ...*, hal. 7.

cara, namun terlepas dari segi terminologinya secara umum disepakati bahwa manajer melakukan lima fungsi utama antara lain:

- a. *Planning*, perencanaan merupakan fungsi utama yang dilakukan oleh semua proses manajemen. Perencanaan berfungsi untuk berpikir ke depan untuk hal-hal yang perlu dilakukan dan sekaligus cara menyelesaikannya untuk mencapai tujuan dari sebuah organisasi. Perencanaan menentukan transisi organisasi untuk hari ini menuju hari selanjutnya.
- b. *Organizing*, pengorganisasian merupakan fungsi kedua dari manajemen, dimana pengorganisasian ini menetapkan dari struktur otoritas formal yang dilakukan dengan mencocokkan individu dengan kemampuan yang dimilikinya dengan fungsi dan struktur yang diperlukan, sehingga terjalin komunikasi yang mudah antar unit.
- c. *Human Resource*, sumber daya manusia atau kepegawaian merupakan fungsi manajemen yang ketiga, fungsi ini sering disebut dengan staf dan melibatkan perekrutan, pelatihan, kompensasi, dan mempertahankan orang-orang yang diperlukan. Sebuah organisasi biasanya sering menyatakan bahwa orang-orang yang bekerja di dalamnya adalah sumber daya mereka yang paling berharga, karena anggota maupun karyawan merupakan kontributor kuat untuk menuju tujuan organisasi.
- d. *Leading*, kepemimpinan merupakan keterlibatan penciptaan budaya dari nilai-nilai kebersamaan, mengkomunikasikan tujuan kepada seluruh anggota di tingkatan organisasi, elemen manusia ini sangat penting karena sebuah sikap, kepribadian, persepsi mempengaruhi cara bekerja dari sebuah organisasi.
- e. *Controlling*, pengawasan merupakan kegiatan memantau dan memastikan bahwa organisasi berada di jalan yang benar untuk mencapai tujuan. Kegiatannya menganalisis cara organisasi dalam beroperasi dan memasukan informasi kembali dalam proses perencanaan sehingga

organisasi mempunyai cara untuk terus menerus memeriksa dan memperbaiki tujuannya.⁴³

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.⁴⁴ Menurut Edward Sallis dalam bukunya yang berjudul *Total Quality Manajemen Dalam Pendidikan*, mengatakan bahwa mutu merupakan sesuatu yang berhubungan dengan gairah dan harga diri.⁴⁵ 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.

Kata sistem manajemen mutu atau QMS (*Quality Management System*) dalam sejarah dan perkembangan ISO mulai diterbitkan pada tahun 1987, kemudian dirubah dua kali pada tahun 1994 dan tahun 2000. Perubahan ini dikeluarkan oleh *International Organization of Standardization* yang berada di Genewa (Swiss) dengan beranggotakan 157 negara dan Indonesia adalah salah satu anggota dari ISO itu sendiri, dimana nama organisasinya adalah BSN (Badan Standar Nasional), sementara standar yang dihasilkan diberi nama SNI (Standar Nasional Indonesia).⁴⁶

Jadi manajemen mutu adalah serangkaian proses dalam manajemen yang bertujuan menjaga dan mempertahankan mutu dari suatu produk ataupun jasa dalam sebuah organisasi, perusahaan, maupun institusi.

ISO merupakan Standar Internasional yang diterbitkan oleh *International Organization For Standardization* yang mengarahkan dan mengontrol sebuah organisasi agar mencapai tujuan. Penggunaan nama

⁴³ Robert D. Stueart dan Barbara B. Moroan, *Library ...*, hal. 8-10.

⁴⁴ Rohiat, *Manajemen Sekolah...*, hal. 52.

⁴⁵ Edward Sallis, *Total Quality Manajemen in Education*, (Yogyakarta:IRCiSoD, 2015), hal. 23.

⁴⁶ Erfi Ilyas, *Pemahaman dan Pengembangan Dokumen Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008*,(Bandung:TEDC, 2009), hal. 3.

ISO berasal dari bahasa Yunani yang dikenal dengan istilah *ISOS* yang berarti *equal* atau sama. Salah satu standar yang populer dalam ISO adalah ISO 9001 yaitu tentang sistem manajemen mutu. Sejak pertama kali diterbitkan pada tahun 1987, ISO 9001 telah mengalami revisi beberapa kali yaitu pada tahun 1994, 2000, dan 2008, lalu ada di pertengahan tahun 2013 dibawah teknis ISO telah menerbitkan draft revisi standar manajemen mutu untuk versi 2015.⁴⁷

ISO (*International Standar Organization*) 9001 adalah standar yang mengatur tentang sistem manajemen mutu yang diakui secara internasional, sedangkan 2015 merupakan hasil revisi pada tahun 2015. Revisi terakhir ini diterbitkan dan disahkan pada bulan September 2015, diharapkan dapat menjadi standar yang stabil untuk minimal 10 tahun kedepan. Persyaratan yang ditambahkan pada versi 2015 ini semakin menyempurkan sistem yang dimiliki oleh ISO 9001 versi 2008.⁴⁸

Standar ISO 9001 merupakan sebuah standar internasional untuk pendirian, desain, dan implementasi sistem manajemen mutu dalam suatu organisasi, dengan menerapkan ISO 9001 ini memungkinkan organisasi untuk menunjukkan segala kemampuannya secara konsisten untuk menyediakan produk atau layanan yang memenuhi pelanggan, dan memenuhi persyaratan peraturan yang berlaku, serta dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penggunaan instrumen manajemen kualitas. ISO 9001 ini juga menetapkan berbagai persyaratan dan rekomendasi untuk penilaian dari suatu sistem manajemen kualitas yang mempunyai tujuan untuk menjamin proses yang berkualitas. Persyaratan standar ini bersifat generik dan berlaku untuk semua sektor dan area bisnis serta dapat diterapkan di berbagai organisasi manapun.⁴⁹

⁴⁷ M. N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), hal. 219.

⁴⁸ Antonius Widi Nugroho, “*Strategi Sekolah Dalam Menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) Berbasis 9001:2015*”, Vol. 1, No. 3, Juli 2013, hal. 228.

⁴⁹ Itay Abuhav, *ISO 9001:2015 A Complete Guide to Quality Management Systems*, (Amerika Serikat: CRC Press, 2017), hal. 1.

ISO 9001:2015 merupakan sebuah standar internasional untuk sistem manajemen mutu atau kualitas. ISO 9001:2015 menetapkan beberapa persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu. ISO 9001:2015 bukanlah standar produk, karena tidak menyatakan persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah produk baik barang maupun jasa, namun ISO 9001:2015 ini hanya merupakan sebuah standar sistem manajemen kualitas, dan bagaimana pun juga diharapkan bahwa produk yang dihasilkan sistem manajemen kualitas internasional akan berkualitas baik sesuai standar. Sistem ini merupakan sebuah prosedur terdokumentasi dan praktik-praktik yang diminta oleh standar internasional yang bertujuan untuk menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk baik barang maupun jasa terhadap kebutuhan dan persyaratan yang diperlukan oleh sebuah organisasi.⁵⁰

Memahami konteks organisasi pada masa kini merupakan persyaratan dari sebuah standar, ini bukan konsep baru namun secara resmi diadopsi dan digunakan oleh standar ISO 9001:2015. Standar ISO 9001: 2015 mengakui pentingnya peran konteks organisasi, dimana memerlukan definisinya ketika membuat sistem manajemen mutu. Analisis mengenai konteks organisasi merupakan proses alami yang harus diikuti oleh setiap organisasi, dan ISO 9001: 2015 lah yang bercita-cita untuk melembagakan konteks sebagai dasar untuk sistem manajemen mutu.⁵¹

Maka dari itu hal ini harus mencakup penetapan dari metode yang dapat diterapkan. Sistem manajemen mutu ISO mempunyai metodologi yang dapat diterapkan pada semua unit kerja untuk menjalankan segala proses perencanaannya, yaitu dengan cara "*Plan, Do, Check, Action*". Maksud dari metodologi tersebut adalah :

- a. *Plan*, pada tahap perencanaan ini perpustakaan yang menerapkan sistem manajemen mutu ISO menetapkan sasaran atau target-target dan segala proses perencanaan yang diperlukan untuk memberikan hasil sesuai

⁵⁰ Lana Andriana, "Implementasi...", hal. 27.

⁵¹ Itay Abuhav, *ISO 9001:2015 A Complete Guide...*, hal. 8.

dengan persyaratan, kepuasan pemustaka, serta kebijakan dan keputusan yang diambil oleh perpustakaan.

- b. *Do*, pada tahap ini dimulai untuk melakukan serta menerapkan segala proses perencanaan yang telah dibuat dan telah disepakati bersama pada tahap perencanaan.
- c. *Check*, pada tahap ini dilakukan pemeriksaan atau pemantauan dan pengukuran terhadap proses sistem manajemen yang telah diterapkan pada perpustakaan, serta menganalisis hasil dari produk jasa layanan mutu pendidikannya.
- d. *Act*, pada tahap ini dimulainya pengambilan tindakan terhadap peningkatan secara berkelanjutan pada kinerja sistem.

Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 menggunakan pola berpikir PDCA, dimana dalam setiap prosesnya senantiasa melakukan perencanaan yang matang, penerapan yang terukur dengan jelas, dilakukan evaluasi dan analisis data yang akurat serta tindakan perbaikan yang sesuai dan mengawasi pelaksanaannya agar benar-benar dapat menuntaskan masalah yang terjadi dalam sebuah organisasi perpustakaan.⁵²

2. Sistem Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:2015

a. Konsep dan siklus mutu berbasis 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 yang harus menerapkan sistem manajemen mutu. ISO 9001:2015 merupakan salah satu standar manajemen mutu yang diakui secara internasional dan bersifat global.⁵³ Pendekatan ini menggerakkan organisasi untuk mengontrol keterkaitan antar proses yang ada dari sistem, sehingga kinerja keseluruhan dapat ditingkatkan.

⁵² Lana Andriana, "Implementasi...", hal. 31.

⁵³ Connie Susilawati, "Harapan dan Realita Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 Dalam Penerapannya di Perusahaan Kontraktor", *Dalam Jurnal Civil Engineering Dimension*, Vol 7 No 1, Maret 2005, hal. 30.

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.⁵⁴ Badan sertifikasi merupakan pihak ketiga yang memberikan konfirmasi secara independen yang menyatakan bahwa organisasi telah memenuhi persyaratan ISO. Ada lebih dari satu juta perusahaan ataupun organisasi di seluruh dunia ini yang telah disertifikasi oleh badan ISO tersebut.

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). Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 merupakan prosedur terdokumentasi dan segala praktik yang diminta oleh internasional, yang bertujuan untuk menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu yang diperlukan oleh sebuah organisasi atau institusi yang ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi.⁵⁵

Ketika sebuah organisasi memilih untuk menggunakan dan menerapkan standar ISO 9001, maka diperlukan penggunaan dan metode serta instrumen yang disajikan dalam standar ini untuk membuktikan kemampuan mengidentifikasi persyaratan pelanggan dan menyediakan produk serta layanan sesuai persyaratan. Pada saat mengidentifikasi persyaratan, sebuah organisasi harus mempertimbangkan penerapan peraturan, perundang-undangan, atau persyaratan lain yang berlaku misalnya kode atau praktik. Referensi normatif mencantumkan beberapa dokumen atau standar ISO yang diperlukan. Tujuan dari referensi normatif

⁵⁴ Standar Internasional ISO 9001:2015, Sistem Manajemen Mutu-Persyaratan.

⁵⁵ Lana Andriana, "Implementasi ...", Hlm. 28.

adalah untuk berhubungan dengan standar yang berlaku pada penerapan standar ISO 9001:2015 dan terkait dengan arahan, definisi, atau pemahaman tentang standar ISO 9001:2015.⁵⁶

Jika sebuah organisasi atau perpustakaan menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 secara konsisten dan berkelanjutan, maka sudah dipastikan bahwa perpustakaan tersebut mendapat nilai tambah, ada dua manfaat dari hasil penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 ini yaitu manfaat eksternal dan manfaat internal.

Untuk manfaat eksternal antara lain dapat meningkatkan hubungan positif dengan mahasiswa, sivitas akademika, dan pemustaka, lebih kompetitif dibandingkan dengan perpustakaan yang lain, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, serta perbaikan dalam penanganan komplain dan keluhan pemustaka. Sedangkan manfaat internal antara lain dapat menurunkan biaya jangka panjang, perbaikan dalam pengendalian dan pengukuran proses, perbaikan moral dan respon staf, perbaikan tanggung jawab individu dan sistem manajemen, serta peningkatan efisiensi penggunaan sumber daya.⁵⁷

Prinsip sistem manajemen mutu ISO merupakan landasan utama bagi sebuah organisasi dalam menjalankan sistem manajemen mutu yang baik. Prinsip-prinsip manajemen mutu dapat digunakan sebagai dasar untuk menjadi acuan dalam peningkatan kinerja organisasi. Sistem manajemen mutu ISO mempunyai tujuh prinsip yang harus diterapkan, antara lain:

1) Fokus Pelanggan

Sebuah organisasi sangat tergantung pada para pelanggan, maka dari itu sebuah organisasi maupun lembaga harus mengetahui dan memahami kebutuhan serta keinginan dari para pelanggannya.

⁵⁶ Itay Abuhav, *ISO 9001:2015 A Complete Guide...*, hal. 3.

⁵⁷ Lana Andriana, "Implementasi...", hal. 34.

2) Kepemimpinan

Seorang pemimpin dari sebuah organisasi maupun lembaga harus menetapkan tujuan dan arah dari sebuah organisasi tersebut, dapat menciptakan lingkungan internal agar orang-orang ikut terlibat dalam mencapai tujuan organisasi.

3) Keterlibatan orang

Keterlibatan orang merupakan faktor penting, karena dengan melibatkan orang-orang organisasi tersebut akan mendapat banyak keuntungan antara lain, orang-orang yang berada di organisasi tersebut menjadi termotivasi dan berkomitmen, orang-orang menjadi lebih giat dalam berinovasi, dan lebih memiliki jiwa yang bertanggungjawab.

4) Pendekatan proses

Sesuatu hasil yang sesuai dengan keinginan akan tercapai secara efektif, efisien, jika aktivitas dan sumber daya yang dimiliki dikelola sebagai suatu proses. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk pendekatan proses adalah model PDCA (*Plan-Do-Check-Action*).

5) Perbaikan

Sesuai dengan prinsip ISO 9001:2015, organisasi yang sukses akan memiliki fokus perbaikan yang berkala dan berkelanjutan. Perbaikan ini diupayakan dengan peningkatan profesionalisme pengurus dan staf serta dengan bantuan konsultan manajemen. Organisasi ini juga akan mengadakan pelatihan bagi karyawan dan staf agar lebih mengetahui dan memahami tentang ISO 9001:2015.

6) Pengambilan keputusan berdasarkan bukti

Dalam hal ini seorang pemimpin mempunyai kekuasaan dalam menentukan pilihan atau mengambil keputusan yang berkaitan dengan seluruh kegiatan sebagaimana telah disebutkan dalam *job description*. Meski begitu seorang karyawan juga berhak mengutarakan pendapatnya yang kemudian ditinjau kembali dan dijadikan sebagai masukan.

7) Manajemen Hubungan

Untuk mempertahankan sebuah kesuksesan, sebuah organisasi harus mampu mengelola hubungannya dengan berbagai pihak yang berkepentingan dalam organisasi tersebut, seperti staf dan karyawan, mitra kerja, pemerintah, masyarakat, dan sebagainya.⁵⁸

b. Klausul ISO 9001: 2015

Sistem manajemen mutu ISO ini mensyaratkan bahwa setiap organisasi harus menetapkan, mendokumentasi, menerapkan, memelihara sistem manajemen mutu dan meningkatkan efektifitasnya dalam aturan yang sesuai dengan persyaratan standar internasional, begitu pun dengan perpustakaan yang ingin menerapkan sistem manajemen mutu yang baik. 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.⁵⁹

1) Ruang Lingkup (Klausul 1 ISO 9001:2015)

Standar Internasional ini menetapkan persyaratan untuk sebuah sistem manajemen mutu dimana organisasi membutuhkan kemampuan untuk menyediakan produk atau layanan untuk memenuhi persyaratan, serta mencapai kepuasan pelanggan. Semua persyaratan bersifat umum dan dapat diterapkan pada semua organisasi.

2) Acuan Normatif (Klausul 2 ISO 9001:2015)

Dokumen-dokumen secara keseluruhan maupun sebagian yang secara normatif dirujuk dalam dokumen ini sangat diperlukan untuk

⁵⁸ Fitriana Fajrin Ramadhani, "Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Dalam Menunjang Pemasaran", *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 53, No. 1, Desember 2017, hal. 35.

⁵⁹ Lana Andriana, "Implementasi...", hal. 34

penerapannya. Untuk acuan bertanggal hanya berlaku edisi yang berkuatkuasa, sedangkan untuk acuan yang tidak bertanggal berlaku edisi terbaru dari dokumen yang diacu.⁶⁰

Acuan normatif mencantumkan dokumen atau standar ISO yang diperlukan untuk penerapan standar. Dengan kata lain, dokumentasi mana yang dapat membantu dalam cara memenuhi persyaratan yang dinyatakan dalam standar ISO 9001:2015. Tujuan dari acuan normatif adalah untuk berhubungan dengan standar dan berlaku untuk penerapannya, serta terkait dengan arahan, definisi, atau pemahaman tentang standar ISO 9001:2015.⁶¹

3) Istilah dan Definisi (Klausul 3 ISO 9001:2015)

Untuk tujuan dokumen ini, istilah dan definisi terdapat dalam ISO 9001:2015 berlaku. Standar ISO 9001:2015 memberikan konsep, prinsip, dan kosakata mendasar yang akan digunakan ketika membangun sistem manajemen mutu sesuai dengan persyaratan yang dinyatakan dalam Standar.⁶²

4) Konteks Organisasi (Klausul 4 ISO 9001:2015)

Organisasi harus menentukan isu-isu eksternal dan internal yang relevan dengan tujuan dan arah yang strategis organisasi, dan yang mempengaruhi kemampuannya untuk mencapai hasil yang diinginkan dari sistem manajemen mutunya sesuai dengan standar. Seperti halnya memahami organisasi dan konteksnya, memahami kebutuhan dan harapan dari pihak yang berkepentingan, menentukan ruang lingkup sistem manajemen mutu, sistem manajemen mutu dan prosesnya⁶³

Standar ISO 9001:2015 ini dapat diakui sangatlah penting adanya peran dari konteks organisasi, dan memerlukan definisinya ketika membuat sistem manajemen mutu. Analisis tentang konteks

⁶⁰ Standar Internasional ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu- Persyaratan, hal. 11.

⁶¹ Itay Abuhav, *ISO 9001:2015 A Complete Guide...*, hal. 3.

⁶² Standar Internasional ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu- Persyaratan, hal. 12.

⁶³ Standar Internasional ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu- Persyaratan, hal. 12.

organisasi adalah proses alami yang harus diikuti oleh setiap organisasi pada suatu saat, ISO 9001:2015 bercita-cita untuk melembagakan konteks sebagai dasar untuk sistem manajemen mutu.⁶⁴

5) Kepemimpinan (Klausul 5 ISO 9001:2015)

Manajemen puncak harus menunjukkan kepemimpinan dan komitmen terhadap sistem manajemen mutu, seperti halnya kepemimpinan dan komitmen, kebijakan, serta peran organisasi, tanggung jawab, dan otoritas.⁶⁵

Kepemimpinan sangat penting bagi ISO 9001:2015 karena kepemimpinan memulai kesatuan tujuan sambil menetapkan arah dan strategi organisasi. Kesatuan tujuan ini menciptakan lingkungan dan kondisi yang mendukung sistem manajemen mutu dan dimana karyawan terlibat sepenuhnya dalam mencapai tujuan serta sasaran dari organisasi dalam mencapai mutu.⁶⁶

6) Perencanaan (Klausul 6 ISO 9001:2015)

Ketika merencanakan sistem manajemen mutu, organisasi harus mempertimbangkan berbagai isu dan persyaratan, serta menentukan resiko. Seperti tindakan untuk menangani resiko dan peluang, sasaran mutu dan perencanaan untuk mencapainya, serta perencanaan perubahan

7) Dukungan (Klausul 7 ISO 9001:2015)

Organisasi harus menetapkan dan menyediakan sumber daya serta kemampuan yang dibutuhkan seperti sumber daya, kompetensi, kesadaran, serta komunikasi.⁶⁷

⁶⁴ Itay Abuhav, *ISO 9001:2015 A Complete Guide...*, hal. 8.

⁶⁵ Standar Internasional ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu- Persyaratan, hal. 15.

⁶⁶ Itay Abuhav, *ISO 9001:2015 A Complete Guide...*, hal. 40.

⁶⁷ Standar Internasional ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu- Persyaratan, hal. 12-

8) Operasional (Klausul 8 ISO 9001:2015)

Organisasi harus merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan segala proses yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan dan penyediaan produk serta layanan dengan berbagai cara. Antara lain perencanaan dan pengendalian operasional, persyaratan untuk produk dan layanan, desain dan pengembangan produk dan layanan, pengendalian produk dan layanan eksternal yang disediakan, produksi dan penyediaan layanan, pelepasan atas produk dan layanan, serta kendali atas output yang tidak sesuai.

9) Evaluasi Kerja (Klausul 9 ISO 9001:2015)

Organisasi harus mengevaluasi kinerja dan efektivitas sistem manajemen mutu seperti pemantauan, pengukuran, analisis, dan evaluasi, audit Internal, dan tinjauan manajemen

10) Peningkatan (Klausul 10 ISO 9001:2015)

Organisasi harus menentukan dan memilih peluang untuk peningkatan dan penerapan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan serta meningkatkan kepuasan pelanggan seperti halnya, umum, ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan, serta peningkatan terus menerus⁶⁸

Segala proses diatas harus dikelola oleh organisasi sesuai dengan persyaratan Standar Internasional ISO 9001:2015. Hal ini harus mencakup penetapan metode yang dapat diterapkan, termasuk teknik statistik dan jangkauan penggunaannya. Bila sebuah organisasi memilih untuk menyerahkan kepada pihak lain dan proses apapun yang mempengaruhi kesesuaian produk terhadap persyaratan tersebut, maka organisasi harus memastikan adanya sebuah kendali pada proses tersebut, dan dinyatakan dalam sistem manajemen mutu.⁶⁹

45. ⁶⁸ Standar Internasional ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu- Persyaratan, hal. 27-

⁶⁹ Lana Andriana, "Implementasi...", hal. 29.

C. Manajemen Perpustakaan

1. Pengertian Manajemen Perpustakaan

Perpustakaan sebagaimana yang telah ada dan telah berkembang merupakan salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi, pelestarian khasanah budaya bangsa, serta memberikan layanan jasa sesuai dengan perkembangan jaman. Perpustakaan pada prinsipnya memiliki tiga kegiatan pokok, yakni yang pertama adalah mengumpulkan segala informasi sesuai dengan bidang dan kegiatan masyarakat yang dilayaninya. Kedua yakni melestarikan segala koleksi perpustakaan supaya tetap dalam keadaan baik dan layak pakai. Ketiga yakni menyediakan informasi siap digunakan dan diberdayakan oleh pemakainya.⁷⁰

Manajemen di dalam sebuah perpustakaan sebagaimana yang telah diharapkan tidak menunjukkan karakteristik atau ciri khas yang membedakan dari jenis manajemen lainnya. Teori, fungsi dan teknik yang ada pada literatur manajemen telah diterapkan pada perpustakaan selama bertahun-tahun. Hubungan manusia pada layanan perpustakaan juga sudah mulai jelas pada awal 1930 dengan berbagai isu yang berkaitan bahwa karyawan mulai diperhatikan, persiapan untuk administrator perpustakaan yang menekan pendekatan hubungan personalia,⁷¹ hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan sudah mulai menerapkan sistem manajemen.

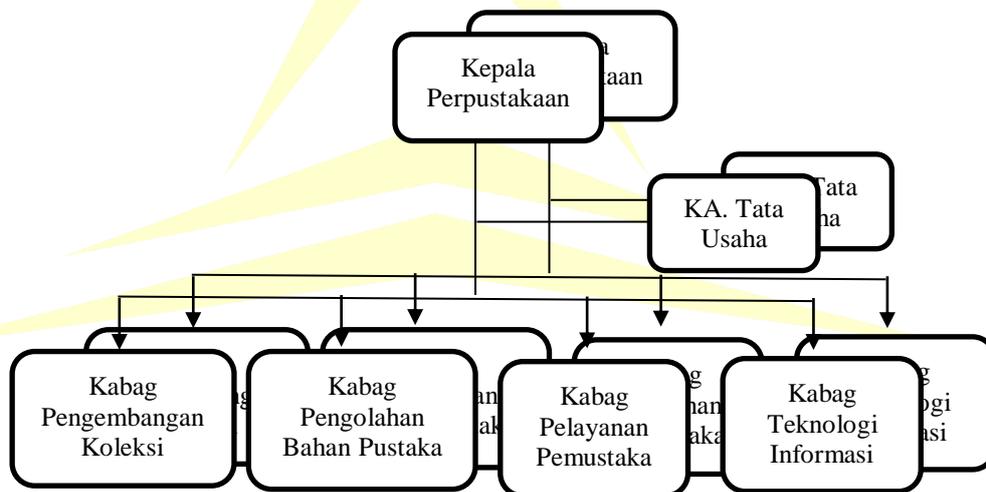
Perpustakaan sebagai rangkaian sejarah pada masa terdahulu yang merupakan sebuah hasil dari budaya umat manusia mempunyai peran yang sangat penting bagi dunia pendidikan sebagai penyedia informasi yang dibutuhkan dalam proses pendidikan. Oleh karena itu segala sesuatu yang terjadi pada masa sekarang dapat direkam serta dapat pula dibukukan untuk disimpan dan dilestarikan di perpustakaan untuk dimanfaatkan bersama oleh umat manusia. Dalam kaitannya ini perpustakaan juga merupakan agen dari

⁷⁰ Sutarno NS, *Perpustakaan Dan Masyarakat*, (Jakarta: CV. Sagung Seto, 2006), hal. 1.

⁷¹ Robert D. Stueart dan Barbara B. Moroan, *Library ...*, hal. 37.

kebudayan dan agen perubahan (*agent of culture and agent of change*) untuk masa yang akan datang.⁷²

Perubahan perilaku organisasi perpustakaan dan pusat informasi merupakan pengakuan bahwa situasi yang membutuhkan pengetahuan saat ini adalah struktur, sikap, dan hasil yang berbeda. Perpustakaan dan pusat informasi ini juga sama seperti lembaga dan organisasi yang lain, dimana bergerak menuju struktur organisasi yang lebih baru, dengan cara perlahan berubah dari hierarki yang kaku ke bentuk organisasi yang lebih organik.⁷³ Struktur atau bagan organisasi merupakan sistem yang formal dari segala hubungan dan tugas serta saling keterkaitan otoritas yang mengontrol tentang bagaimana proses dan cara bekerja sama dan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan dari organisasi. Dibawah ini merupakan struktur organisasi pada perpustakaan menurut Andi Ibrahim.⁷⁴



Gambar 1
Struktur Organisasi perpustakaan menurut Andi Ibrahim

Selama bertahun-tahun perpustakaan telah menerapkan dan mengadaptasi banyak prinsip dari manajemen bisnis, industri dan pemerintah, diketahui dari beberapa kasus dari berbagai struktur pemerintahan atau organisasi lainnya bahwa perpustakaan dan pusat

⁷² Sutarno NS, *Perpustakaan ...*, hal. 3.

⁷³ Robert D. Stueart dan Barbara B. Moroan, *Library ...*, hal. 197.

⁷⁴ Andi Ibrahim, *Manajemen ...*, hal. 18.

informasi diharuskan melakukannya. Namun kebanyakan dari berbagai kasus, manajer perpustakaan telah berusaha menerapkan dan mengadaptasi prinsip yang telah terbukti dari dunia non-perpustakaan yang menurut mereka akan banyak memberi kontribusi bagi perpustakaan yang telah mereka dirikan. Tentunya banyak perbedaan antara sebagian besar perpustakaan dan bisnis, karena hampir semua perpustakaan adalah organisasi nirlaba.⁷⁵

Perpustakaan atau pusat informasi yang dikelola dengan baik harus menyediakan berbagai produk kepada pelanggan, memberi layanan secara konsisten dan efisien, memberi rasa kesejahteraan kepada karyawan agar dapat mempertahankan lingkungan perpustakaan yang nyaman. Organisasi yang dikatakan efektif tidak dapat bertumpu pada kesuksesan masa lalu saja, mereka harus fokus pada kualitas dan kepuasan pelanggan, memberi respon dengan cepat terhadap perubahan lingkungan eksternal, harus kreatif dan inovatif, serta mengupayakan komitmen untuk pembelajaran yang berkelanjutan.

Banyak dijumpai perpustakaan cenderung mempertahankan program manajemen pada masa lalu dan segan untuk berinovasi. Perpustakaan telah banyak berubah dalam waktu dekade terakhir, jika perpustakaan dan pusat informasi ingin tetap menjadi entitas yang layak pada masa yang akan datang, mereka harus mampu bersaing dengan industri informasi yang telah berkembang. Maka perpustakaan perlu terus berubah agar berhasil di masa depan, karena perpustakaan pada masa kini menghadapi dunia informasi yang serba canggih dan berteknologi.⁷⁶

Dalam kehidupan yang serba modern dan serba cepat semua orang membutuhkan informasi sebagai sesuatu yang penting, namun kita juga harus menyadari bahwasanya sebagian besar dari masyarakat belum mendapatkan layanan serta fasilitas dari perpustakaan secara baik sebagaimana mestinya, maka setiap perpustakaan dituntut untuk

⁷⁵ Robert D. Stueart dan Barbara B. Moroan, *Library ...*, hal. 4.

⁷⁶ Robert D. Stueart dan Barbara B. Moroan, *Library ...*, hal. 5.

memberikan pelayanan tepat waktu dan tepat guna. Hal ini dimaksudkan untuk memenuhi tugas dan fungsi dari perpustakaan sebagai salah satu pusat informasi dalam rangka meningkatkan kecerdasan bangsa yang meliputi kecerdasan spiritual, intelektual, personal, emosional, dan kecerdasan sosial.

Dalam pencapaian tujuannya perpustakaan harus menata dari setiap kegiatannya yang disebut dengan manajemen. Fungsi manajemen perpustakaan adalah sebagai fungsi perencanaan, fungsi yang dimaksudkan disini adalah sebagai titik awal kegiatan perpustakaan yang harus disusun sendiri oleh perpustakaan yang berguna untuk memberikan arahan dan standar kerja.⁷⁷

Ketika teori manajemen semakin berkembang, maka perpustakaan juga terus mengambil teori, prinsip, serta fungsi yang dikembangkan untuk diterapkan pada perpustakaan, perpustakaan juga menerapkan konsep sistem manajemen kontingensi dan prespektif teori pembelajaran. Perpustakaan mulai sekarang sudah dipandang sebagai sistem yang terbuka dan perlu responsif dari lingkungan. Literatur manajemen perpustakaan selama beberapa dekade terakhir menunjukkan bahwa manajemen kontingensi telah diterima secara luas, tidak mengherankan bahwa banyak perpustakaan yang menerapkan ajaran teori organisasi pembelajaran.⁷⁸

Perpustakaan berfungsi sebagai sarana pendidikan yang menunjang kegiatan belajar siswa yang memicu tercapainya tujuan dari pendidikan, karena pendidikan tidak akan berjalan dengan baik apabila tenaga kependidikan dan peserta didik tidak didukung dengan sumber belajar. Perpustakaan memberikan sumbangan dalam rangka meningkatkan aktifitas belajar siswa serta meningkatkan kualitas pendidikan dan pengajaran. Perpustakaan juga bagian integral dari program sekolah

⁷⁷ Winda Sari, & Marlina, "Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Perpustakaan Di SMA Taman Siswa Padang", *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, Vol. 1, No. 1, September 2012, hal. 40.

⁷⁸ Robert D. Stueart dan Barbara B. Moroan, *Library ...*, hal. 38.

secara keseluruhan, dimana perpustakaan dan komponen pendidikan ikut serta menentukan keberhasilan dari sebuah pendidikan.⁷⁹

Perpustakaan yang merupakan bagian dari suatu lembaga pendidikan harus dibarengi dengan sebuah mutu yang baik karena keberadaannya dalam dunia pendidikan adalah sebuah keniscayaan. Hal ini sesuai dengan apa yang telah disampaikan oleh M. Reza Rokan yang menyatakan bahwa dalam dunia pendidikan perpustakaan dijadikan sebagai sarana informasi yang diperlukan sebagai sumber belajar maupun laboratorium belajar yang memungkinkan para tenaga pendidik dan peserta didik meningkatkan kualitasnya.⁸⁰

Sebagai sebuah organisasi perpustakaan juga harus dikelola secara sempurna, manajemen perpustakaan merupakan salah satu kajian tentang apa dan bagaimana tentang cara-cara yang dilakukan. Manajemen perpustakaan tidak akan bisa terlepas dari sebuah usaha untuk meningkatkan sebuah mutu, karena manajemen perpustakaan yang kurang baik dalam segi pengelolaannya juga akan berdampak pada proses pelayanan perpustakaan. Dalam kaitannya dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada dasarnya merupakan sebuah proses dalam mengoptimalkan kontribusi dari manusia, material dan anggaran untuk mencapai tujuan dari sebuah perpustakaan.

Supaya fungsi dan tujuan dari sebuah perpustakaan dapat tercapai dengan baik maka sebuah perpustakaan harus dikelola dengan baik pula sesuai dengan prinsip manajemen yang secara garis besar dapat dilakukan berdasarkan fungsi manajemen pada umumnya.⁸¹

2. Model Pengelolaan Perpustakaan Perguruan Tinggi

a. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (KBBI) dijelaskan bahwa perpustakaan berasal dari kata dasar pustaka yang berarti

⁷⁹ Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja ...*, hal. 1.

⁸⁰ M. Reza Rokan, "Manajemen Perpustakaan Sekolah", *Jurnal Iqra'*, Vol. 11, No. 1, Mei 2017, hal. 88.

⁸¹ Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja ...*, hal. 14.

buku, kitab atau primbon.⁸² Dapat disimpulkan bahwa perpustakaan merupakan tempat, gedung, atau ruangan yang disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku-buku dan sebagainya untuk dibaca, dipahami, dan dijadikan sebagai sumber informasi.

Dalam dunia pendidikan telah diberi kesempatan bagi setiap individu untuk melaksanakan perbaikan, penyiapan diri, dan pengembangan potensi yang telah dimiliki. Pendidikan Islam telah memberikan tawaran untuk menuju pendidikan yang berkualitas tidak perlu dengan biaya yang mahal, pendidikan Islam dilaksanakan dalam sebuah sistem untuk memberikan sebuah kemungkinan berproses menuju arah yang telah ditetapkan.⁸³

Perguruan tinggi merupakan salah satu tempat untuk menimba ilmu pengetahuan, yang tentunya sangat membutuhkan adanya perpustakaan sebagai sumber belajar. Perpustakaan merupakan institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional sebagai wahana belajar sepanjang hayat untuk mengembangkan potensi masyarakat, hal ini sebagaimana telah dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan.⁸⁴

Dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 55 telah dijelaskan bahwa salah satu syarat didirikannya sebuah perguruan tinggi harus memiliki perpustakaan.⁸⁵ Keberadaannya sebagai Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) sebagai salah satu tujuan untuk melaksanakan misi Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat.

⁸² Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta:Gramedia, 2008), hal. 121.

⁸³ Fuad Riyadi, "Menggagas Perpustakaan Terakreditasi Di Perguruan Tinggi Islam", *Jurnal Libraria*, vol. 4, No. 2, Desember 2016, hlm. 251.

⁸⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.

⁸⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 55

Pembinaan perpustakaan di Indonesia dilakukan secara lebih baik dengan adanya Rencana Pembangunan Lima Tahun (Repelita), sebagai hasilnya Inonesia telah membangun berbagai perpustakaan dari tingkat pusat hingga tingkat daerah seperti perpustakaan umum, perpustakaan sekolah, perpustakaan provinsi, perpustakaan lembaga, perpustakaan khusus, serta perpustakaan perguruan tinggi. Pada saat ini banyak masyarakat yang membutuhkan peran dari perpustakaan untuk kehidupannya, terutama masyarakat pelajar, mahasiswa, dosen, serta kelompok tertentu untuk menunjang segala aktivitasnya. Ketika tingkat kecerdasan emosional masyarakat mulai meningkat, maka akan menjadi modal penunjang dalam kesejahteraan umum.⁸⁶

Bagi setiap pemustaka baik dari masyarakat, mahasiswa, dosen serta kelompok tertentu juga harus menjaga kelestarian dari perpustakaan, mendukung adanya upaya penyediaan fasilitas perpustakaan, serta mematuhi semua aturan dan ketentuan yang berlaku dalam perpustakaan. Pemerintah juga berkewajiban untuk mengembangkan sistem nasional perpustakaan sebagai upaya mendukung sistem pendidikan nasional, serta menjamin kelangsungan penyelenggaraan dan ketersediaan layanannya.⁸⁷

Keberadaan perpustakaan telah menjadi tanggung jawab dari pemerintah bahwasanya perpustakaan menjadi penunjang pembelajaran seluruh masyarakat yang membutuhkan informasi. Hal ini sejalan dengan kebijakan yang telah diatur oleh pemerintah mengenai “Gerakan Pemberdayaan Perpustakaan di Masyarakat” yang diterapkan bersamaan dengan Harlah Perpustakaan Nasional RI ke-26 pada 17 Mei 2006. Dimana pemerintah dan swasta, serta lembaga yang terkait dapat memberikan dukungan berupa fasilitas, meningkatkan koordinasi antar pihak yang terkait, meningkatkan

⁸⁶ Sutarno NS, *Perpustakaan ...*, hlm. 6.

⁸⁷ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan Pasal 7 dan 8.

kualitas dan kuantitas layanan, serta memperluas jangkauan perpustakaan.⁸⁸

Pada zaman serba modern ini, sesuai perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah banyak dijumpai peralatan informasi yang lebih bervariasi dan lebih menarik daripada buku, masuknya koleksi film, slide, pita magnetik, CD, DVD, dan sebagainya telah menambah koleksi dari perpustakaan, oleh sebab itu peran dari sebuah perpustakaan, dokumentasi, dan segala unit informasi yang lainnya tidak dapat kita abaikan.

Pada saat ini telah terjadi *euphoria* pada kalangan pustakawan perguruan tinggi, permasalahan dari situasi ini antara lain berkaitan dengan maraknya pengembangan sistem perpustakaan yang berbasis digital. Istilah dari perpustakaan digital ini adalah layanan berbasis online seperti layanan virtual, layanan manajemen perpustakaan yang berbasis online, sering sekali menjadi bahan perdebatan di antara pustakawan khususnya di perguruan tinggi. Terdapat dinamika perubahan yang terjadi di dalamnya, ada kehidupan lain yang berbeda dengan citra perpustakaan yang selama ini kita ketahui. Berbagai pembahasan terdengar dengan cepatnya dan salah satunya adalah tersedianya koleksi dalam bentuk digital.

Kemajuan dalam bidang teknologi informasi sangat berpengaruh terhadap perkembangan perpustakaan perguruan tinggi dan tentunya bidang-bidang yang lainnya. Fenomena ini berkembang pesat di perpustakaan perguruan tinggi pada saat ini, di bidang perpustakaan banyak ditemui perpustakaan yang telah menerapkan kemajuan bidang teknologi informasi terutama perpustakaan perguruan tinggi yang biasa dikenal dengan sebutan "*Digital Library*". Perpustakaan perguruan tinggi merupakan tempat yang tepat untuk menerapkan *digital library*, karena dilihat dari kebutuhan para penggunanya seperti civitas akademika dan para peneliti,

⁸⁸ Sutarno NS, *Perpustakaan ...*, hlm. 9.

perpustakaan perguruan tinggi yang dahulunya biasa menggunakan koleksi cetak, sekarang mulai berpindah dengan serba koleksi digital, misalnya seperti *online journals*.⁸⁹

Perpustakaan perguruan tinggi berada di perguruan tinggi, baik kampus universitas, institut, sekolah tinggi, maupun akademi. Keberadaan, tugas dan fungsinya mengacu pada pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang meliputi pendidikan, penelitian/riset, dan pengabdian kepada masyarakat. Perpustakaan perguruan tinggi yang biasa disebut dengan jantungnya universitas sangat penting peranannya, karena tanpa adanya sebuah perpustakaan perguruan tinggi maka proses pembelajaran tidak akan berjalan secara optimal.

Dilihat dari proses penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi yang telah dilakukan oleh lembaga pendidikan, upaya pengembangannya dapat bekerja sama dengan pihak lain. Pemakaian dari perpustakaan perguruan tinggi ini adalah masyarakat dari perguruan tinggi itu sendiri yang terdiri dari berbagai kalangan seperti mahasiswa, dosen, staf, peneliti, dan sivitas akademika dari perguruan tinggi tersebut. Fungsi utama dari perpustakaan perguruan tinggi ini adalah untuk sarana penelitian yang merupakan kegiatan utama dari lembaga pendidikan perguruan tinggi. Sebagai perpustakaan penelitian maka koleksinya juga harus disesuaikan dengan seluruh fakultas, jurusan, dan program mata kuliah yang ada di perguruan tinggi tersebut. Pada perguruan tinggi keberaan perpustakaannya berada pada masing-masing fakultas, namun juga ada yang sudah terpusat atau sering disebut dengan Unit Pelaksanaan Teknis Perpustakaan.⁹⁰

Dari berbagai uraian diatas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan mempunyai spesifikasi tersendiri mengenai fungsi dan

⁸⁹ Irman Siswadi, "Ketersediaan *Online Journals* Di Perpustakaan Perguruan Tinggi", *Dalam Jurnal Visi Pustaka*, Vol 10 No 2, Agustus 2008, hal. 23.

⁹⁰ Sutarno NS, *Perpustakaan ...*, hal. 46.

perannya. Hal ini dapat dilihat dari pengertian yang mempunyai beberapa poin penting sebagai berikut:

- 1) Perpustakaan sebagai tempat suatu unit kerja
- 2) Perpustakaan sebagai tempat mengumpulkan, menyimpan, dan memelihara dari berbagai koleksi bahan pustaka
- 3) Bahan pustaka digunakan oleh pengguna secara berkelanjutan
- 4) Perpustakaan sebagai sumber informasi⁹¹

b. Standar Pengelolaan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Penyelenggaraan sebuah perpustakaan merupakan kegiatan membangun, membentuk, serta mengurus perpustakaan agar dapat berjalan dengan baik. Sebuah perpustakaan yang telah didirikan oleh suatu lembaga pendidikan tentunya berdasarkan dari berbagai pertimbangan. Pertimbangan dari pembentukannya tentunya tidak sama antar satu dengan lainnya, namun pada umumnya secara garis besar dapat disimpulkan bahwasanya lembaga tersebut memang harus membentuk sebuah perpustakaan untuk meningkatkan layanan publik serta memperlancar proses kegiatannya.⁹²

Standarisasi merupakan sebuah kata yang berasal dari kata standar yang artinya adalah satuan ukuran yang digunakan sebagai dasar perbandingan ataupun acuan dari kualitas, nilai, hasil karya yang ada. Dalam arti yang luas standar terdiri dari spesifikasi baik produk, bahan ataupun proses. Standar harus digunakan dan diikuti agar segala kegiatan menghasilkan karya yang bisa dikatakan bermutu dan dapat diterima oleh umum.⁹³

Standar merupakan sebuah dokumen yang memuat kriteria minimal tentang tata aturan, pedoman, atau karakteristik kegiatan dan hasil kegiatan yang dirumuskan melalui proses konsensus

⁹¹ Firliyanti Nur Imamah, "Penerapan Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (SNP010:2011) Di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar". Tesis. (Makassar UIN Alauddin Makassar, 2017), hal. 20.

⁹² Sutarno NS, *Perpustakaan ...*, hal. 77.

⁹³ Firliyanti Nur Imamah, "Penerapan ...", hal. 20.

pemangku kepentingan yang ditetapkan oleh lembaga resmi yang berwenang dalam hal tersebut, yang digunakan secara berulang-ulang dengan tujuan untuk mencapai tingkat optimal.⁹⁴ Permendikbud Nomor 49 Tahun 2009 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi pada Bab Ketujuh mengenai standar sarana dan prasarana pembelajaran dijelaskan bahwa salah satu prasarana yang harus dimiliki oleh perguruan tinggi adalah perpustakaan, dan pustakawan juga merupakan tenaga kependidikan di lingkup perguruan tinggi.⁹⁵

Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang terdapat pada pasal 55 menyebutkan bahwa salah satu syarat untuk menyelenggarakan perguruan tinggi harus memiliki perpustakaan.⁹⁶ Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan yang terdapat pada pasal 1 menyebutkan bahwa perpustakaan sebagai institusi pengelola koleksi karya tulis, cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Telah dijelaskan juga dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, bahwa tujuan dari perpustakaan adalah menjamin keberadaan dan terselenggaranya perpustakaan di Indonesia supaya bisa memenuhi segala bentuk tugas dan fungsi dalam sebuah kehidupan berbangsa serta bernegara, khususnya dalam mencapai dan mewujudkan kecerdasan hidup bangsa. Kewajiban pemerintah untuk melestraikan hasil budaya tulis, serta mencerdaskan kehidupan bangsa melalui penyediaan layanan Informasi, serta menjamin terpenuhinya hak warga negara dalam

⁹⁴ Firliyanti Nur Imamah, "Penerapan . . .", hal. 25.

⁹⁵ Permendikbud Nomor 49 Tahun 2009 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi,

⁹⁶ Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1989 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pasal 5

memperoleh informasi, dan menjadi landasan hukum serta pedoman kebijakan dalam menyelenggarakan dan mengembangkan perpustakaan Indonesia.⁹⁷

Selanjutnya hal yang lebih khusus dalam menyangkut perpustakaan perguruan tinggi terdapat pada Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 24, yaitu :

- 1) Setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi Standar Nasional Perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan.
- 2) Perpustakaan sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (1) memiliki koleksi, baik jumlah dan judul maupun jumlah eksemplarnya, yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat.
- 3) Perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.
- 4) Setiap perguruan tinggi mengalokasikan dana untuk pengembangan perpustakaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan guna memenuhi Standar Nasional Pendidikan dan Standar Nasional Perpustakaan.⁹⁸

Telah dijelaskan juga dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, disini menyebutkan bahwa standarisasi merupakan sebuah proses perumusan, penetapan, penerapan, dan merevisi standar yang dilaksanakan secara tertib dan bekerja sama dengan semua pihak terkait, dimana dalam penetapan standar harus memperhatikan segala kebutuhan dari pemustaka yang memiliki kelainan fisik, emosional, mental,

⁹⁷ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan

⁹⁸ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, Pasal 24.

intelektual atau sosial, sehingga seluruh perpustakaan perguruan tinggi harus melaksanakan landasan hukum tersebut.⁹⁹

Dalam Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang standar nasional perpustakaan perguruan tinggi juga telah dijelaskan bahwa setiap penyelenggara perpustakaan perguruan tinggi wajib berpedoman pada standar perpustakaan perguruan tinggi.¹⁰⁰ Berdasarkan beberapa uraian di atas, dapat dilihat bahwa standar nasional perpustakaan perguruan tinggi sangat penting keberadaannya untuk mengembangkan mutu perpustakaan.

Keberadaan perpustakaan perguruan tinggi tentunya juga harus sejalan dengan keberadaan perguruan tinggi tersebut, berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 11,¹⁰¹ dan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Pasal 2¹⁰² telah dicantumkan bahwa standar nasional perpustakaan antara lain adalah standar koleksi perpustakaan, standar sarana dan prasarana perpustakaan, standar pelayanan perpustakaan, standar tenaga perpustakaan, standar penyelenggaraan perpustakaan, dan standar pengelolaan perpustakaan.

1) Standar Koleksi Perpustakaan

Standar pertama dari perpustakaan perguruan tinggi adalah koleksinya yang berkualitas. Perpustakaan yang baik pasti akan menyediakan koleksi yang berkualitas dengan kedalaman, bentuk, keberadaan, dan kemitakhiran untuk mendukung kegiatan penelitian dan pembelajaran di lembaganya. Perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan koleksinya

⁹⁹ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014

¹⁰⁰ Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017.

¹⁰¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan,

Pasal 11

¹⁰² Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017.

Pasal 2

menyesuaikan dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yakni menyediakan materi dengan tidak memandang format maupun media guna mendukung proses pendidikan, penelitian, serta pengabdian pada masyarakat.¹⁰³

Jenis koleksi yang ada di perpustakaan berbentuk karya tulis, cetak, digital, dan atau karya rekam yang terdiri atas fiksi dan non fiksi, koleksi fiksi terdiri atas buku wajib mata kuliah, bacaan umum, referensi, terbitan berkala, muatan lokal, laporan penelitian, dan literatur kelabu. Jumlah buku wajib per matakuliah paling sedikit 3 judul, dan judul buku pengayaan dua kali dalam jumlah buku wajib. Koleksi sumber elektronik jumlah dan materinya disesuaikan dengan kebutuhan perguruan tinggi tersebut. Untuk jurnal ilmiah minimal 2 judul yang berlangganan, majalah ilmiah populer minimal 1 judul berlangganan per program studi, dan muatan lokal atau repositori yang terdiri dari hasil karya sivitas akademika perguruan tinggi tersebut.¹⁰⁴

Perpustakaan perguruan tinggi juga harus menyediakan koleksi bacaan yang sesuai dengan mata kuliah yang ada di lembaga pendidikan itu sendiri dengan perbandingan tiga eksemplar bagi seratus mahasiswa dengan satu eksemplar untuk peminjaman jangka pendek, dan dua eksemplar untuk peminjaman jangka panjang. Perpustakaan menyediakan terbitan dari pusat maupun daerah, menyediakan juga terbitan dari perguruan tinggi yang bersangkutan, serta menyediakan terbitan dari badan internasional, serta menyediakan bahan referensi lainnya.

Perpustakaan juga harus berlangganan sekurangnya satu judul majalah ilmiah untuk setiap program studi pada tingkat

¹⁰³ SNI 7330:2009 Standar Nasional Indonesia Perpustakaan Perguruan Tinggi, hal. 3.

¹⁰⁴ Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017,

diploma dan sarjana, dan dua judul untuk setiap program studi pada tingkat pascasarjana. Perpustakaan menambahkan koleksi sekurangnya 2% dari setiap judul, atau dua ratus judul per tahunnya. Kegiatan cacah ulang sekurang-kurangnya dilakukan satu kali dalam tiga tahun. Perpustakaan juga melakukan penyiangan terhadap materi yang rusak bahkan yang sudah tidak layak pakai dapat dikonversi ke format lain.

Pelestarian materi yang ada di perpustakaan merupakan beberapa kegiatan yang bersifat mencegah dan menanggulangi kerusakan fisik dan pengalih mediaan isi dari satu format ke format lain. Maksud dari pelestarian disini adalah selalu menjaga agar fisik dan nilai informasi dari bahan pustaka tidak cepat rusak. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam pelestarian koleksi perpustakaan disini, antara lain manajemen bahan pustaka, tenaga yang merawat bahan pustaka, ruang pelestarian bahan pustaka, dan dana untuk keperluan pelestarian bahan pustaka.¹⁰⁵

2) Standar Sarana dan Prasarana Perpustakaan

Perpustakaan menyediakan sarana perpustakaan yang disesuaikan dengan koleksi dan pelayanan dari perpustakaan itu sendiri untuk menjamin keberlangsungan dan kenyamanan dengan memperhatikan pemustaka yang memiliki kebutuhan khusus atau disabilitas.¹⁰⁶

Setiap penyelenggara perpustakaan menyediakan sarana dan prasarana sesuai dengan teknologi informasi, salah satunya adalah gedung atau ruang perpustakaan. Gedung ini adalah tempat yang dirancang sesuai tugas dan fungsi perpustakaan dengan ruang yang cukup untuk koleksi staf dan penggunaannya. Perpustakaan harus menyediakan ruang sekurang-kurangnya 0,5

¹⁰⁵ SNI 7330:2009 Standar Nasional Indonesia Perpustakaan Perguruan Tinggi, hal. 3.

¹⁰⁶ Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017, hal. 9.

m² untuk setiap mahasiswanya, dimana areal ruang koleksi seluas 45% yang terdiri dari ruang koleksi buku, multimedia, dan koleksi majalah ilmiah. Ruang pengguna seluas 30% yang terdiri dari ruang baca dengan meja, ruang baca khusus, ruang diskusi, tempat penitipan tas, dan toilet. Ruang staf seluas 25% yang terdiri dari ruang pengolahan, penjilidan, pertemuan, penyimpanan buku, yang baru diterima, dapur, dan toilet.¹⁰⁷

3) Standar Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan merupakan kegiatan yang berhubungan langsung dengan pembaca atau pemakai jasa perpustakaan, pelayanan juga kegiatan yang berkaitan dengan pengadaan dan pengolahan koleksi perpustakaan agar bisa diberdayakan. Perpustakaan memberikan pelayanan kepada pemustaka paling sedikit 54 jam kerja per minggu, dimana pelayanannya terdiri dari pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, dan pelayanan literasi informasi.¹⁰⁸

Terkait dengan perpustakaan perguruan tinggi maka harus disesuaikan dan memenuhi aturan dari standar perpustakaan tinggi dengan memperhatikan standar nasional pendidikan. Sebagaimana telah dijelaskan dalam UU No 43 Tahun 2007 pasal 14 bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi pada pemustaka yang dilakukan berdasarkan standar nasional perpustakaan, dan selalu mengembangkan layanannya sesuai kebutuhan dan kemajuan perkembangan teknologi informasi.¹⁰⁹

Dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, maka perpustakaan mengaplikasikan TIK,

¹⁰⁷ SNI 7330:2009 Standar Nasional Indonesia Perpustakaan Perguruan Tinggi, hal. 6.

¹⁰⁸ Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017, hal. 6.

¹⁰⁹ Putu Laxman Pendit dkk, *Perpustakaan Digital Perspektif Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia*, (Jakarta: CV. Sagung Seto, 2007), hal. 234.

perpustakaan mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi berupa sistem informasi, perangkat lunak, dan perangkat keras guna membantu dalam pengolahan dan pelayanan informasi, sistem informasi manajemen, operasional administrasi, dan kerjasama dengan perpustakaan lain.¹¹⁰

4) Standar Tenaga Perpustakaan

Perpustakaan yang baik akan menyediakan personil dalam jumlah dan kualitas yang bisa dikatakan cukup, dalam arti memastikan kesuksesan dan keunggulan dalam sebuah lingkungan yang selalu berubah. Perpustakaan perguruan tinggi dipimpin oleh kepala perpustakaan yang dapat dipertanggungjawabkan kinerjanya kepada pimpinan perguruan tinggi yang berada di tempatnya.¹¹¹

Kualifikasi pendidikan kepala perpustakaan minimal magister bidang ilmu perpustakaan dan informasi, atau sarjana di bidang lain yang telah mengikuti pendidikan dan pelatihan perpustakaan dan ditambah dengan pendidikan kesarjana ilmu perpustakaan dan informasi. Jumlah sumber daya manusia yang berada di perpustakaan dihitung berdasarkan rasio pustakawan setiap 500 mahasiswa paling sedikit adalah 1 pustakawan, dan tenaga teknis perpustakaan dengan rasio 5.000 mahasiswa paling sedikit 1 tenaga teknis pustakawan.¹¹²

5) Standar Penyelenggaraan Perpustakaan

Perpustakaan merupakan pusat informasi bagi sivitas akademika yang ada di sebuah perguruan tinggi, maka dari itu setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan perguruan tinggi untuk mendukung segala kebutuhan di perguruan tinggi tersebut. Setiap perpustakaan perguruan tinggi

¹¹⁰ Putu Laxman Pendit dkk, *Perpustakaan Digital Perspektif ...*, hal. 236.

¹¹¹ SNI 7330:2009 Standar Nasional Indonesia Perpustakaan Perguruan Tinggi, hal. 5.

¹¹² Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017,

di pimpin oleh seorang kepala yang bertanggung jawab kepada pimpinan perguruan tinggi, serta menerapkan prinsip manajemen modern. Setiap perpustakaan perguruan tinggi diwajibkan memberitahukan keberadaannya dengan melakukan registrasi ke Perpustakaan Nasional Republik Indonesia untuk memperoleh Nomor Pokok Perpustakaan (NPP).

Anggaran perpustakaan perguruan tinggi diatur dalam dokumen Standar Nasional Indonesia nomor 7330 tahun 2009 poin 12 yaitu anggaran sekurang-kurangnya 5% dari total anggaran perguruan tinggi diluar belanja pegawai. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa anggaran dari perpustakaan perguruan tinggi tergantung dengan anggaran dari lembaga induknya.¹¹³

6) Standar Pengelolaan Perpustakaan

Setiap perpustakaan perguruan tinggi memiliki rencana strategis yang memuat visi, misi, tujuan, dan kebijakan yang disesuaikan dengan rencana strategis perguruan tinggi induknya. Visi dari perpustakaan mengacu pada visi perguruan tinggi dan misi perpustakaan yaitu memfasilitasi proses pembelajaran di perguruan tinggi. Tujuan dari perpustakaan menyediakan informasi dalam mendukung Tri Dharma Perguruan tinggi, mengembangkan koleksi, mendayagunakan teknologi informasi, meningkatkan literasi, dan melestarikan bahan pustaka. Kebijakan perpustakaan mendukung akan adanya kebijakan dari perguruan tinggi induk yang memuat program, kegiatan dan anggaran, serta indikator kinerja dan target tercapai.¹¹⁴

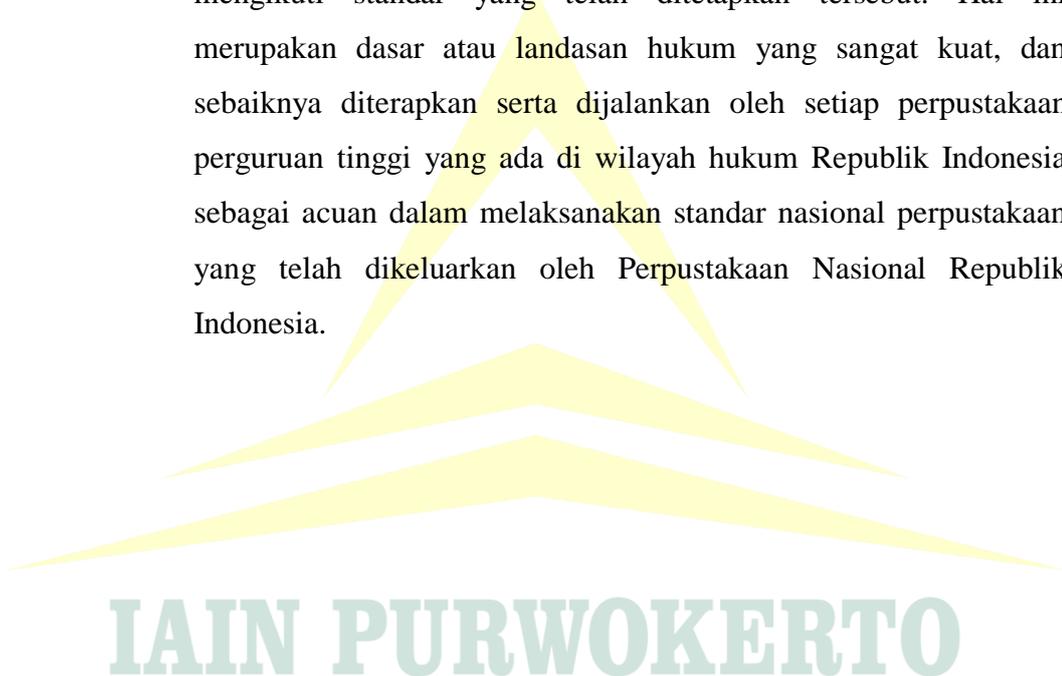
Perpustakaan juga bekerjasama dengan unit lain di perguruan tinggi dan perpustakaan lain diluar lingkungan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi memiliki

¹¹³ SNI 7330:2009 Standar Nasional Indonesia Perpustakaan Perguruan Tinggi, hal. 6.

¹¹⁴ Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017, hal. 11.

kewajiban untuk bekerjasama dengan unit lain secara internal dan juga bekerjasama dengan perpustakaan lain secara eksternal, hal ini dilakukan untuk menunjang berbagai aspek untuk mengembangkan perpustakaan perguruan tinggi.¹¹⁵

Berdasarkan uraian diatas, dengan adanya Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional yang membahas standar nasional perpustakaan perguruan tinggi tersebut berarti setiap perguruan tinggi baik swasta maupun negeri wajib menyelenggarakan perpustakaan perguruan tinggi dengan mengikuti standar yang telah ditetapkan tersebut. Hal ini merupakan dasar atau landasan hukum yang sangat kuat, dan sebaiknya diterapkan serta dijalankan oleh setiap perpustakaan perguruan tinggi yang ada di wilayah hukum Republik Indonesia sebagai acuan dalam melaksanakan standar nasional perpustakaan yang telah dikeluarkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.



IAIN PURWOKERTO

¹¹⁵ SNI 7330:2009 Standar Nasional Indonesia Perpustakaan Perguruan Tinggi, . 6.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.¹¹⁶ Metode penelitian merupakan penjelasan dari rencana dan prosedur penelitian yang akan dilakukan peneliti untuk mendapatkan jawaban dari permasalahan penelitian.¹¹⁷ Jenis Penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian lapangan (*field reseach*) yang bersifat deskriptif kualitatif, yaitu suatu penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status gejala yang ada, yakni keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian itu dilakukan.¹¹⁸

Menurut M. Nasir Budiman, *Field Research* adalah pencarian data di lapangan karena penelitian yang dilakukan merupakan persoalan yang menyangkut kenyataan dalam kehidupan, bukan suatu pemikiran yang abstrak yang didapat dalam sebuah teks dan dokumen tertulis ataupun terekam.¹¹⁹

Menurut Lexy J. Moleong mengatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dimaksud untuk memahami berbagai fenomena tentang apa yang dialami oleh pihak subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.¹²⁰

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan data secara langsung dan diambil dari lapangan. Bogdan dan Taylor menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan prosedur

¹¹⁶ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung:Alfabeta, 2012), hal. 3.

¹¹⁷ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi STAIN Purwokerto Edisi Revisi*, (Purwokerto: STAIN Press, 2014), hal. 7.

¹¹⁸ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Pustaka belajar, 2005), hal. 234.

¹¹⁹ M. Nasir, dkk, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Skripsi, Tesis, dan Disertasi)*, (Aceh: Ar-Raniry Press, 2004), hal. 23-24.

¹²⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), hal. 6.

penelitian yang mampu menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan, dan perilaku orang-orang, dari fenomena yang diamati.¹²¹ Metode ini ditujukan untuk menggambarkan fenomena yang ada baik ilmiah maupun rekayasa sehingga akan mendapatkan data sebenarnya tentang Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di Unit Pelaksanaan Teknis Perpustakaan IAIN Purwokerto.

B. Tempat Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian dilakukan. Penelitian ini dilakukan di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto yang masih menginduk ke IAIN Purwokerto yang terletak di Jl. A. Yani No.40 A, Karanganjing, Purwanegara, Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah, sebagai lembaga pendidikan Perguruan Tinggi yang sudah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

Adapun penelitian dilakukan secara bertahap melalui observasi pendahuluan dari 20 Mei-30 Juni 2019, dilanjutkan dengan penelitian tahap selanjutnya atau riset dari 26 November 2019 – 26 Februari 2020 yang dihitung mulai dari ijin observasi pendahuluan dan ijin riset individual secara lisan kepada Kepala UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto dan secara tertulis dengan format surat Ijin observasi pendahuluan serta surat ijin riset individual dari Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan.

C. Obyek Penelitian

Objek adalah yang akan diselidiki dalam kegiatan penelitian. Objek penelitian merupakan titik pusat perhatian suatu penelitian.¹²² Menurut Spradley objek dalam penelitian disebut situasi sosial yang terdiri dari tiga elemen yaitu tempat, pelaku dan aktivitas yang berinteraksi secara sinergis.¹²³ Objek penelitian atau yang sering disebut dengan variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai

¹²¹ F Nugraha, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Bidang Pendidikan Bahasa*, (Solo: Cakra Books, 2014), hal. 4.

¹²² Suharsimi Arikunto, *Prosedur ...*, hal. 96.

¹²³ Andi prastowo, *Metode penelitian kualitatif dalam prespektif rancangan penelitian*, (Yogyakarta : Ar – Ruzz Media, 2011), hal. 199.

variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹²⁴ Objek penelitian ini adalah pengelolaan manajemen berbasis ISO 9001:2015

D. Subjek Penelitian

Yang dimaksud subjek penelitian adalah Narasumber atau informan yang memberikan informasi- informasi utama yang di butuhkan dalam penelitian,¹²⁵ atau orang yang terlibat dalam penelitian sebagai sumber data. Sumber data merupakan semua informasi baik berupa benda nyata, sesuatu yang abstrak, dan peristiwa atau gejala. Sumber data yang bersifat kualitatif didalam penelitian diusahakan tidak bersifat subjektif, oleh sebab itu perlu diberi nilai bobotnya.¹²⁶

Subjek penelitian merupakan sumber utama data penelitian yaitu data mengenai variabel-variabel yang diteliti.¹²⁷ Dalam hal ini subjek penelitiannya adalah Kepala UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto, staf Lembaga Penjamin Mutu, dan staf administrasi terkait UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, teknik *snowball sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dari sumber data, yang pada awal jumlahnya sedikit lama-lama menjadi banyak, maka dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data.¹²⁸ Pengumpulan data adalah peristiwa-peristiwa ataupun keterangan dari sebagian atau seluruh materi yang akan mendukung penelitian, atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, dari segi teknik, pengumpulan data dapat dilakukan melalui interview (wawancara), observasi (pengamatan), dan dokumentasi.¹²⁹

1. Wawancara

¹²⁴ Sugiyono. *Metode ...*, hal . 39.

¹²⁵ Andi prastowo, *Metode ...*, hal. 195.

¹²⁶ Wina Sanjaya, *Penelitian Pendidikan, Jenis, Metode dan Prosedur*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2003), hal. 17.

¹²⁷ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), Hlm. 34.

¹²⁸ Sugiyono, *Metodologi ...*, hal. 300.

¹²⁹ Sugiyono, *Metodologi...*, .hal. 308.

Menurut Lexy Moleong wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan dengan dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberi jawaban atas pertanyaan tersebut.¹³⁰ Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*) yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, dimana pewawancara dan orang yang diwawancarai terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.¹³¹

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.¹³²

Dalam teknik yang digunakan peneliti disini menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur, dimana peneliti bebas tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan data. Dalam pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar suatu permasalahan yang akan ditanyakan.

Peneliti melakukan wawancara tidak terstruktur untuk memenuhi data yang kiranya diperlukan ketika peneliti melakukan riset langsung atau observasi. Teknik wawancara disini digunakan untuk memperoleh data berupa profil, visi misi, struktur organisasi, sasaran mutu, renstra, tujuan dan latar belakang diterapkannya ISO 9001:2015, sistem layanan, implementasi ISO 9001:2015, serta kelebihan dan kekurangan. Adapun pihak yang di wawancarai adalah Kepala dan staf UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto. Wawancara pada penelitian ini dilaksanakan secara tatap

¹³⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi ...*, hal. 186.

¹³¹ Pupu Saeful Rahmat, "Penelitian Kualitatif", *Jurnal EQUILIBRIUM*, Vol. 5, No. 9, Januari-Juni 2009: 1-8, hal. 6-7.

¹³² Sugiyono, *Metode....*, hal. 317.

muka ketika melaksanakan observasi pendahuluan dengan kepala perpustakaan di gedung UPT Perpustakaan sebelum adanya pandemi, dan wawancara melalui google form yang diberikan kepada kepala perpustakaan serta staf UPT Perpustakaan ketika melaksanakan riset individual. Wawancara menggunakan google form ini dilakukan karena adanya pembatasan sosial sehingga tidak diperbolehkan untuk bersosialisasi.

2. Observasi

Observasi yaitu pengalaman dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang nampak pada objek penelitian. Dalam buku Sugiyono yang berjudul *Metode Penelitian Pendidikan*, Nasution menyatakan bahwa observasi merupakan sebuah dasar dari pengetahuan.¹³³ Observasi digunakan untuk mengumpulkan data dengan mengamati objek penelitian atau peristiwa yang datanya diperoleh untuk mengetahui sikap dan perilaku baik berupa manusia, benda mati, maupun alam. Orang yang bertugas melakukan observasi disebut *observer* atau pengamat. Sedangkan alat yang dipakai untuk mengamati objek disebut pedoman observasi.¹³⁴

Observasi merupakan suatu teknik atau cara pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung maupun tidak langsung tentang hal-hal yang diamati dan mencatat kegiatan yang sedang berlangsung.¹³⁵ Peneliti melakukan observasi untuk menyajikan gambaran realistik kejadian maupun proses untuk menjawab pertanyaan, untuk membantu mengerti kondisi pengelolaan perpustakaan yang dilakukan di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto dengan diterapkannya sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

Pelaksanaan teknik observasi dapat dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut:

a. Observasi Partisipan

¹³³ Sugiyono, *Metode....*, hal. 310.

¹³⁴ Ahmad Tamzer, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2009), hal. 60-61.

¹³⁵ Pupu Saeful Rahmat, *Penelitian ...*, hal. 7.

Observasi partisipan merupakan pengamatan yang dilakukan dengan ikut ambil bagian atau melibatkan diri dalam situasi objek yang diteliti.¹³⁶ Peneliti ikut melibatkan diri dalam situasi objek yang diteliti. Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti juga ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya.

b. Observasi Non Partisipan

Observasi non partisipan adalah observasi yang dilakukan di mana si peneliti mengamati perilaku dari jauh tanpa ada interaksi dengan subjek yang diteliti. Observasi non partisipan sama dengan istilah observasi biasa.¹³⁷

Sedangkan teknik yang digunakan oleh peneliti disini adalah observasi partisipasi pasif, yang mana peneliti nantinya akan tetap datang di tempat kegiatan orang-orang yang akan diteliti, namun peneliti tidak ikut serta dalam kegiatan tersebut. Adapun hal yang di observasi yaitu penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto. Peneliti melakukan observasi pendahuluan sebelum adanya pandemi, observasi disini dilakukan juga ketika peneliti datang ke perpustakaan sebagai pengunjung dan sekaligus melihat bagaimana proses kegiatan pelayanan yang berlangsung.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah barang yang tertulis atau terfilmkan selain *records* yang tidak disiapkan khusus atas permintaan peneliti. Dokumen maupun bukti-bukti seperti dirinci di atas seringkali diperlukan oleh

¹³⁶ Mohammad Ali, *Strategi Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Angkasa, 1992), hal. 72.

¹³⁷ Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 119.

peneliti sebagai bukti pendukung.¹³⁸ Dokumentasi merupakan pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen.¹³⁹

Dokumentasi menurut sugiyono adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.¹⁴⁰ Menurut Suharsini Arikunto, yang dimaksud dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger agenda, dan sebagainya.¹⁴¹

Dokumentasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh data yang telah tersedia dalam bentuk arsip maupun buku. Dalam metode ini sebagian besar data yang tersedia adalah data yang merupakan data sekunder yaitu data informasi yang terkait dengan masalah penelitian yang diperoleh dari buku, internet, majalah, dan dokumen-dokumen yang terkait. Dengan adanya pembatasan sosial yang menghambat proses riset, peneliti disini mendapatkan dokumentasi dari kepala dan staf perpustakaan yang bersedia memberikan berbagai data maupun dokumen yang dibutuhkan oleh peneliti antara lain:

- a. Profil UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto
- b. Standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2015
- c. Prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015
- d. Sasaran mutu UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto
- e. Rencana induk pengembangan UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto
- f. Rencana strategis UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun data secara sistematis sehingga mudah untuk dipahami dan temuannya dapat diterima

¹³⁸ A. Chaedar Alwasilah. *Pokok Kualitatif Dasar-Dasar Merancang dan Melakukan Penelitian Kualitatif*. (Bandung : Dunia Pustaka Jaya, 2017), hal. 111.

¹³⁹ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), hal. 72.

¹⁴⁰ Sugiyono, *Metodologi...*, hal. 329.

¹⁴¹ Suharsini Arikunto, *Prosesdur ...*, hal. 274.

banyak orang. Analisis data juga didefinisikan sebagai proses pengorganisasian data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.¹⁴² Analisis data kualitatif adalah analisis yang dilakukan terhadap berbagai data non angka seperti hasil wawancara, catatan laporan bacaan, artikel, dan termasuk juga non tulisan seperti foto, gambar, rekaman, maupun film.¹⁴³ Dalam penelitian ini teknik analisis data yang dilakukan dengan dua tahap, yaitu:

1. Analisis Sebelum di Lapangan

Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun dalam fokus penelitian ini masih bersifat sementara, artinya masih dapat berkembang setelah peneliti masuk dan selama peneliti di lapangan.¹⁴⁴ Peneliti telah melakukan analisis data sebelumnya, peneliti melakukan analisis data dengan hasil wawancara dengan Kepala UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto.

2. Analisis Selama di Lapangan

Dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu, dari data yang diperoleh maka dilakukan analisis data model Miles dan Huberman yaitu:

- a. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan dapat mencarinya bila diperlukan.

¹⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan...*, hal. 334.

¹⁴³ Prasetya Irawan, *Logika dan Prosedur Penelitian : Pengantar Teori dan Panduan Praktis Penelitian Sosial Bagi Mahasiswa dan Peneliti Pemula*, (Jakarta: STIA-LAN Press, 2004), hal. 99.

¹⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan...*, hal. 336.

Reduksi data perlu dilakukan karena data yang peneliti peroleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara rinci dan teliti, dan direkam. Semakin lama peneliti ke lapangan maka jumlah data yang diperoleh akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Peneliti mengambil data dari lapangan dengan menggunakan tiga teknik, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.¹⁴⁵

b. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah *display* kan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.¹⁴⁶

Peneliti menyajikan data yang berkaitan dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di UPT Perpustakaan IAIN Prwokerto dalam bentuk teks naratif yang disertakan data berupa hasil wawancara, hasil dokumentasi dan juga data pendukung lainnya.

c. Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.¹⁴⁷

Penulis menarik kesimpulan dan verifikasi setelah mengumpulkan data, menelaah data, mereduksi data dan menyajikan data untuk

¹⁴⁵ Sugiyono, *Metode ...*, hal. 339.

¹⁴⁶ Sugiyono, *Metode ...*, hal. 341.

¹⁴⁷ Sugiyono, *Metode....*, hal. 345.

menjawab dari rumusan masalah dalam penelitian ini yang dilakukan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto.



BAB IV
PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015
DI UPT PERPUSTAKAAN IAIN PURWOKERTO

A. Gambaran Umum UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto

1. Sejarah Singkat UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto

UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto merupakan sebuah nama baru yang disesuaikan dengan identitas institusi yang belum lama ganti. Pada tahun 2015 STAIN Purwokerto sudah berubah menjadi IAIN Purwokerto. Pada periode sebelumnya, perpustakaan ini mengalami beberapa sejarah kelembagaan. Awal berdirinya perpustakaan IAIN Purwokerto bersamaan dengan berdirinya Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berada di Purwokerto pada tahun 1964 sampai 1994 yang pengelolaannya masih mengindik ke IAIN Sunan Kalijaga.

Berikutnya pada tahun 1994-1997, awal baru dari peralihan induk lembaga FTIK IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta ke FTIK IAIN Walisongo Semarang, berasaasan dengan itu perpustakaan juga mengalami peralihan induk lembaganya di bawah IAIN Walisongo Semarang hingga tahun 1997. Barulah pada awal tahun 1997 menjadi sejarah tentang awal independensi institusi sekaligus menandai perubahan pengelolaan perpustakaan menjadi UPT Perpustakaan STAIN Purwokerto. Semenjak dibawah naungan STAIN dari tahun ke tahun, perpustakaan mengalami perubahan yang signifikan baik dari segi koleksi, sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana. Awalnya perpustakaan ini hanya menempati ruangan 50 meter persegi. Pada tahun 2000 perpustakaan ini menempati gedung tersendiri seluas 750 meter persegi. Pada tahun 2001 perpustakaan ini sudah memiliki dua lantai seluas 110 meter persegi, dan pada tahun 2009 dilakukan perluasan menjadi 450 meter persegi.¹⁴⁸

Barulah pada bulan Februari 2017 merupakan masa keemasan untuk perpustakaan IAIN Purwokerto dengan dibangunnya perpustakaan 5 lantai

¹⁴⁸ <http://lib.iainpurwokerto.ac.id/index.php?p=sejarah> , diakses pada Rabu, 6 Mei 2020 Pukul 09.00.

dengan luas total 4.200 meter persegi. Perpustakaan yang dibangun dengan sumber dana SBSN (Surat Berharga Syariah Negara) pada tahun 2016 ini sangat membantu dan memenuhi kebutuhan ideal perpustakaan yang sejalan dengan laju pertumbuhan jumlah sivitas akademika yang terus bertambah dari tahun ke tahun.¹⁴⁹

2. Visi dan Misi UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto

a. Visi

“Menjadi Perguruan Tinggi yang Unggul, Islami, dan Berkeadaban”

b. Misi

- 1) Menjadi pusat studi Islam yang inklusif dan integratif
- 2) Menghasilkan sarjana yang berdaya saing dan berakhlak mulia
- 3) Mempromosikan pesan –pesan Islam
- 4) Membumikan nilai-nilai Islam transformatif
- 5) Mengembangkan peradaban Islam Indonesia
- 6) Menjadi *good university govermance*¹⁵⁰

3. Tenaga Perpustakaan UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto

Pada saat ini UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto dikelola oleh empat belas sumber daya manusia yang latar belakang pendidikannya berbeda pula.

**Tabel 1 Ketenagaan Perpustakaan
UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto**

NO	NAMA	JABATAN
1	Aris Nurohman, S. H. I., M. HUM.	Kepala Perpustakaan
2	Indah Wijaya Antasari, S. Sos.	Pustakawan
3	Ulfah Rulli Hastuti, A. Md.	Pustakawan
4	Kholidah Rahmawati, S. Ag.	Staf
5	Kristiarso, S. Si.	Staf
6	Yulika Setyowulandari, S. Hum.	Staf

¹⁴⁹ <http://lib.iainpurwokerto.ac.id/index.php?p=sejarah> , diakses pada Rabu, 6 Mei 2020 Pukul 09.00.

¹⁵⁰ http://lib.iainpurwokerto.ac.id/index.php?p=visi_misi , diakses pada Rabu, 6 Mei 2020 Pukul 10.00.

7	Alfa Rizka Nurlaila, S. E. Sy.	Staf
8	Ayuk Kusuma Ningrum, S. Hum.	Pustakawan
9	Hobby Saukhi. S. Kom.	Staf
10	Nisa-un Naja, SIP.	Staf
11	Aziz Mujahidin	Staf
12	Imam Supriyono	Staf
13	Emi Damayanti, S. I. Pust.	Staf
14	Restu Umar Fauzi, A. Ma. Pust.	Staf

(Sumber data : Arsip UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto)

Sebuah perpustakaan dapat dinilai dengan baik apabila salah satu komponennya yaitu pustakawan dapat bekerja dengan baik sesuai dengan tupoksinya. Oleh karena itu seorang pustakawan merupakan salah satu unsur yang sangat penting dalam sebuah perpustakaan. UPT Perpustakaan IAIN purwokerto terdapat empat pustakawan yang terdiri dari satu kepala perpustakaan dan tiga lainnya di bagian staf. Untuk pustakawan dan staf yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto juga sering mengikuti pelatihan dan studi banding ke perpustakaan lainnya.

4. Struktur Organisasi UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto

UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto dipimpin oleh seorang kepala perpustakaan, semua permintaan kebutuhan baik itu pengadaan koleksi, sarana dan prasarana perpustakaan harus melalui rektor sebagai pimpinan Institut.

5. Layanan UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto

a. Sistem Layanan

Pelayanan Perpustakaan merupakan suatu kegiatan yang memberikan bantuan berupa tindakan dan informasi kepada pengguna supaya supaya memperoleh bahan pustaka yang diinginkan. Semua bahan pustaka yang sudah siap disusun disebuah rak untuk dibaca bahkan bisa untuk dipinjam. Dalam melaksanakan tugasnya, UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto memakai sistem layanan *Open Acces*, dimana perpustakaan memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk mencari dan menemukan secara langsung koleksi atau layanan. Perpustakaan ini

menggunakan motto pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun).¹⁵¹

b. Jam Layanan UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto

- | | | |
|--------------|----------------|----------------|
| 1) Buka | : Senin- Kamis | : 08.00-19.00 |
| | Jum'at | : 08.30-16.00 |
| | Sabtu | : 09.00-15.00 |
| 2) Istirahat | : Senin- Kamis | : 11.45-12.45 |
| | Jum'at | : 11.30- 13.00 |
| | Sabtu | : - |

c. Jenis Layanan UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto

Ada beberapa jenis layanan yang tersedia di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto antara lain layanan administrasi, layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan membaca, layanan hasil penelitian, layanan audio visual dan perpustakaan digital, layanan internet dan hotspot, layanan fotokopi, layanan konsultasi dan bimbingan pemustaka.¹⁵²

B. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto

1. Penerapan Sistem Manajemen Mutu

Perpustakaan perguruan tinggi dalam hal ini sebagai institusi yang melekat pada jalur pendidikan formal yang bertujuan untuk menunjang kegiatan belajar mengajar di perguruan tinggi. Hal ini dipertegas dan diakui oleh semua kalangan pendidikan bahwa perpustakaan merupakan jantung dari sebuah perguruan tinggi. Berkaitan dengan kebutuhan masyarakat global, IAIN Purwokerto diharapkan dapat mewujudkan setiap program peningkatan mutu dalam setiap layanannya. Dengan hal pada tahun 2017 IAIN Purwokerto mulai memberlakukan ISO 9001:2015 di lembaganya, maka secara otomatis UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto sebagai salah

¹⁵¹ Wawancara dengan Ibu Yulika Setyowulandari selaku Administrasi Unit, Selasa, 5 Mei 2020.

¹⁵² <http://lib.iainpurwokerto.ac.id/index.php?p=layanan>, diakses pada Rabu, 6 Mei 2020 Pukul 11. 00.

satu bagian unit harus turut menerapkan ISO 9001:2015, hal ini bertujuan untuk mengakselerasi target peningkatan mutu layanan UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto yang sesuai dengan standarisasi ISO 9001:2015.

Secara khusus tujuan diterapkannya sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 antara lain adalah :

- a. Untuk menstandarisasi manajemen sesuai dengan standar yang berlaku.
- b. Untuk mempersiapkan sumber daya manusia di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto yang memiliki kompetensi di bidangnya.
- c. Mempersiapkan berbagai sarana maupun instrumen untuk pelayanan pendidikan yang terstandarisasi baik dalam segi alat maupun prosedur.
- d. Mempersiapkan berbagai dokumen mutu yang diperlukan untuk kegiatan sertifikasi layanan akademik di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto.¹⁵³

Dilihat dari uraian diatas, terdapat kejelasn bahwa sangat perlu diperhatikannya sistem manajemen mutu untuk diterapkan di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto sebagai model yang bergerak dalam bidang mobilisasi kegiatan perpustakaan. Peran dari seorang kepala perpustakaan yang dibutuhkan sebagai motivator serta personil penyelenggara kegiatan sebuah perpustakaan untuk menentukan perkembangan perpustakaan itu sendiri.

Standar ISO berlaku menyeluruh dalam sebuah lembaga, maka unit yang berada di bawahnya harus menerapkan juga standar ISO sebagai bagian dari implementasi ISO lembaga induknya. Berhubungan dengan hal tersebut UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto adalah salah satu unit yang ada di IAIN Purwokerto, maka UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto juga harus dan wajib mengikuti kebijakan lembaga induk. Namun diluar alasan tersebut, UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto menganggap bahwa

¹⁵³ Wawancara dengan Bapak Aris Nurohman selaku Kepala UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto, Senin, 11 Mei 2020.

perpustakaan adalah unit yang harus mendapat perhatian dalam sisi manajemennya.¹⁵⁴

Dalam sistem manajemen mutu yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto masih dianggap perlu penguatan dalam bidang manajemen lembaga serta unit-unit, penguatan manajemen dilakukan baik secara internal maupun eksternal, ISO ini merupakan penguatan manajemen dari sisi eksternal.¹⁵⁵ Penerapan ISO di perpustakaan akan sangat membantu penguatan manajemen dalam suatu lembaga, karena hal tersebut, UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto mulai menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam manajemen perpustakaan.

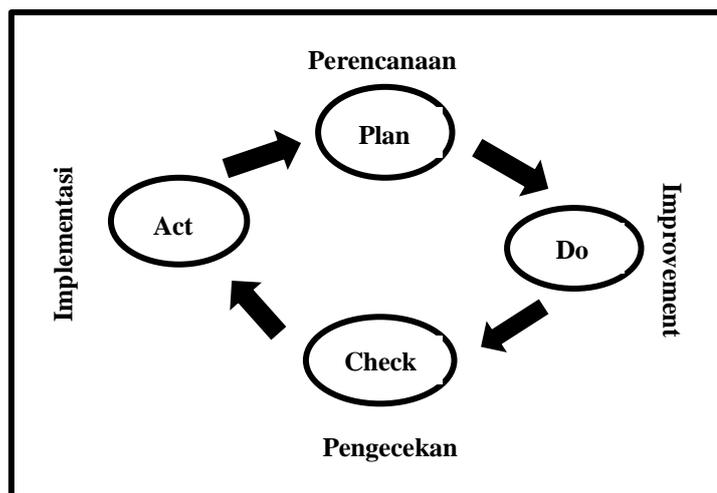
Perpustakaan merupakan salah satu unsur penunjang yang mutlak dan harus dimiliki oleh setiap perguruan tinggi, fungsi dari perpustakaan antara lain sebagai edukatif, informatif, riset dan administratif, sedangkan fungsi lainnya sebagai publikasi, deposit, interpretasi, rekreatif, and kreatif. Dalam menjalankan berbagai fungsinya, perpustakaan perguruan tinggi melayani seluruh pemustaka baik dari kalangan mahasiswa, dosen, karyawan, peneliti, bahkan dari masyarakat umum.¹⁵⁶

ISO 9001:2015 mempunyai peranan yang sangat penting dalam penunjang sistem manajemen yang bermutu, konsep dasar dari ISO sesuai dengan skema sistem manajemen yang dinamis dan berkesinambungan, sehingga memperoleh hasil yang bermutu. Kegiatan ini digambarkan sebagai berikut :

¹⁵⁴ Wawancara dengan Bapak Aris Nurohman selaku Kepala UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto, Senin, 11 Mei 2020.

¹⁵⁵ Wawancara dengan Bapak Aris Nurohman selaku Kepala UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto, Senin, 11 Mei 2020.

¹⁵⁶ Herli Bahtiar, Implementasi Pelaksanaan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Di Perpustakaan UPI Bandung, *Jurnal EduLib*, Vol. 2, No. 1, Mei 2012, hal. 52.



Gambar 2 Sistem Manajemen Dinamis

Dengan mengutamakan mutu sistem ini berusaha untuk mengintegrasikan antara usaha dan pengembangan karyawan untuk menghasilkan produk yang memuaskan pelanggan. Adapun kegiatan di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto yang menggunakan metode ini adalah sebagai berikut :

a. *Plan* (Perencanaan Kegiatan)

Perencanaan kegiatan perpustakaan merupakan komponen yang penting sebelum melaksanakan kegiatan. Perencanaan dilakukan oleh pustakawan dengan persetujuan rektor perguruan tinggi sebelum kegiatan perpustakaan dilaksanakan. Segala data sesuai dengan teori bahwa dalam sebuah perencanaan yang paling utama adalah kesesuaian dengan pimpinan perguruan tinggi atau rektor.

Perencanaan yang dilakukan di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto dibuat dari pihak perpustakaan yaitu kepala perpustakaan dan berbagai staf, namun tidak semua staf terlibat dalam perencanaan ini, staf yang terlibat diantaranya adalah pustakawan dan staf administrasi. UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto mempunyai agenda rapat rutin yang di dalamnya terdapat forum komunikasi, masukan, kritik, saran, dan sebagainya. Perencanaan kegiatan disini atas dasar hasil dari masukan di dalam forum-forum rapat internal perpustakaan

tersebut, dimana hasil dari rapat tersebut dijadikan salah satu masukan dalam perencanaan. Segala perencanaan yang dibuat dari pihak perpustakaan akan dikoreksi oleh setiap fakultas untuk disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa dari setiap fakultasnya.

Perencanaan yang digunakan di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto dibuat berdasarkan RIPP (Rencana Induk Pengembangan Perpustakaan) yang dibuat untuk 25 tahun, Renstra (Rencana Strategik) yang dibuat untuk 5 tahun, dan Renop (Rencana Operasional) yang dibuat tahunan.¹⁵⁷

b. *Do* (Pelaksanaan Kegiatan)

Pelaksanaan kegiatan UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto merupakan suatu penerapan rencana yang telah dibuat oleh para pustakawan. Adapun pelaksanaan kegiatan antara lain :

1) Pengadaan Bahan Pustaka

Pengadaan bahan pustaka yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto dikelola oleh staf pengadaan bahan pustaka yaitu Ibu Alfa Rizka yang dalam prosesnya menggunakan desain atau pedoman dari kebijakan pengembangan koleksi.¹⁵⁸ Pengadaan bahan pustaka ini berasal dari berbagai sumber, antara lain melalui proyek rutin yang dilakukan setiap tahun, yang mendapat dana dari lembaga dengan cara pengajuan proposal kepada pihak pengadaan. Pengadaan lain dari sumber wakaf, yang dibelikan kapan saja ketika ada usulan koleksi dari mahasiswa ataupun dosen. Pengadaan yang lain juga didapat dari hadiah atau hibah yang berasal dari Kemenag atau bahkan dari mahasiswa yang sudah, dan juga dari berbagai dosen pada setiap tahunnya. Pengadaan bahan pustaka terutama koleksi yang terus diupayakan

¹⁵⁷ Wawancara dengan Bapak Aris Nurohman selaku Kepala Perpustakaan, Senin, 11 Mei 2020.

¹⁵⁸ Wawancara dengan Bapak Aris Nurohman selaku Kepala Perpustakaan, Senin, 11 Mei 2020.

dengan berlangganan ejournal serta pengembangan perpustakaan digital offline dan online.¹⁵⁹

2) Pemberian Layanan

Perpustakaan yang berkeinginan untuk maju, berkembang, dan unggul tentunya harus didukung dengan sistem pelayanan yang maksimal. Kualitas sebuah pelayanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, hal ini menyangkut dengan salah satu prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yaitu fokus pelanggan.

Pemberian layanan yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto ini ada berbagai layanan, antara lain layanan administrasi dan sirkulasi yang dilakukan oleh staf administrasi, yang mencakup administrasi wakaf dan hibah buku, layanan dalam bentuk surat keterangan, pencatatan anggota baru di perpustakaan, pencatatan peminjaman dan pengembalian buku yang dilaksanakan setiap jam kerja, pembuatan kartu anggota baru yang di khususkan untuk mahasiswa baru setiap tahunnya, dan pembuatan buku panduan perpustakaan yang dilakukan setiap tahun ajaran baru.

Di UPT Perpustakaan juga mengadakan pelayanan berupa *pemakaian user education* bagi mahasiswa baru, dan pemilihan duta baca perpustakaan.¹⁶⁰ Untuk layanan yang lain diantaranya adalah layanan referensi, layanan membaca, layanan hasil penelitian, layanan audio visual dan perpustakaan digital, layanan internet dan hotspot, layanan fotokopi, layanan konsultasi dan bimbingan pemustaka.

Sistem layanan di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto masih mengandalkan aplikasi SLIM-8 yang dimodifikasi sehingga bisa menerapkan layanan mandiri. Terdapat juga perpustakaan digital online yang sudah dikembangkan mulai tahun 2018 dan diperkaya

¹⁵⁹ Wawancara dengan Ibu Ulfah Rulli Hastuti selaku Pustakawan, Minggu, 10 Mei 2020.

¹⁶⁰ Wawancara dengan Ibu Ulfah Rulli Hastuti selaku Pustakawan, Minggu, 10 Mei 2020.

dengan tambahan koleksi ebook, demikian juga repository online yang dikembangkan mulai tahun 2016.¹⁶¹

3) Pengelolaan Bahan Pustaka

Pengelolaan bahan pustaka yang dilaksanakan di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto antara lain pencatatan buku induk, inventarisasi, stempelisasi, pebelan, dan lain- lain. Kegiatan ini dilaksanakan oleh staf layanan teknis, dilakukan kapan saja ketika ada bahan pustaka yang perlu diolah.

4) Pemeliharaan dan Pelestarian

Program pemeliharaan dan pelestarian di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto berupa pendataan ulang atau *stock opname*, yaitu pendataan jumlah bahan pustaka yang dimiliki di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto. Kegiatan pemeliharaan yang lain adalah pencegahan bahan pustaka agar tidak cepat rusak, dengan memberikan sampul buku. Perbaikan dilakukan dengan beberapa kategori kerusakan tingkat ringan, sedang, dan berat.¹⁶²

c. *Check* (Evaluasi Kegiatan)

Kegiatan evaluasi yang dilakukan di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto salah satunya adalah dengan penginputan LCKH (Lembar Capaian Kinerja Harian) di SIP (Sistem Informasi Pegawai) yang dilakukan pada setiap hari setelah jam kerja, cara ini digunakan agar setiap karyawan mencatat dan mendokumentasikan segala kegiatan yang dilakukannya. Evaluasi yang lain adalah kegiatan rapat evaluasi kinerja pegawai yang dilakukan setiap akhir tahun. Evaluasi secara personal juga dilakukan di UPT Perpustakaan jika ada permasalahan yang menyangkut tentang sistem seperti *Human Error*.

Kegiatan evaluasi di sini dilakukan langsung oleh kepala perpustakaan dengan bentuk *checking* nya adalah adanya form evaluasi yang terus diamati dan dianalisis aspek ketidak tercapaian

¹⁶¹ Wawancara dengan Bapak Aris Nurohman selaku Kepala Perpustakaan, Senin, 11 Mei 2020.

¹⁶² Wawancara dengan Ibu Ulfah Rulli Hastuti selaku Pustakawan, Minggu, 10 Mei 2020.

dan berbagai kendalanya, bagi staf dan karyawan yang mendapatkan evaluasi secara pribadi akan mendapat bimbingan dan arahan langsung dari kepala perpustakaan.¹⁶³

d. *Action* (Tindak Lanjut dan Pelaporan Hasil Evaluasi)

Semua pengelolaan yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto sudah menggunakan standar mutu ISO 9001:2015, hal ini dapat dilihat dari rekaman mutu yang telah di dokumentasikan oleh perpustakaan. Setelah diadakan rapat evaluasi kinerja, tindakan lanjutan dari UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto pastinya melakukan pembenahan dari segala aspek yang kurang, semua pengembangan yang sudah berjalan akan dimaksimalkan dan dimasukkan dalam sasaran mutu untuk tahap berikutnya.¹⁶⁴

Prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 digunakan sebagai landasan utama bagi sebuah organisasi dalam menjalankan sistem manajemen mutu yang baik. Prinsip-prinsip manajemen mutu dapat digunakan sebagai dasar untuk menjadi acuan dalam peningkatan kinerja sebuah organisasi. Berikut ini adalah beberapa prinsip sistem manajemen mutu ISO yang digunakan oleh UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto :

a. Fokus Pelanggan

Sebuah organisasi tergantung pada pelanggannya, pada UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto telah berusaha menerapkan prinsip yang terfokus pada pelanggan. Terbukti dalam sistem layanannya yang *open acces*, dimana perpustakaan memberikan kebebasan kepada seluruh pemustaka untuk mencari, memilih, serta menemukan secara langsung koleksi maupun layanan yang diinginkan oleh pemustaka, tidak hanya sekedar untuk membaca, bahkan pemustaka dapat meminjam berbagai buku yang telah disediakan yang menurutnya

¹⁶³ Wawancara dengan Ibu Yulika Setyowulandari selaku Administrasi Unit, Selasa, 5 Mei 2020.

¹⁶⁴ Wawancara dengan Bapak Aris Nurohman selaku Kepala UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto, Senin, 11 Mei 2020.

sedang dibutuhkan.¹⁶⁵ Dimana dari sisi petugas akan memberikan layanan dan bimbingan terhadap kebutuhan pemustaka, sementara dari sisi pemustaka adalah aktif mencari bahan pustaka yang dibutuhkannya. UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto juga menggunakan motto 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) agar para pelanggan atau pemustaka dapat merasakan kenyamanan dan ketika berkunjung di perpustakaan.¹⁶⁶

b. Kepemimpinan

Seorang pemimpin disini harus mampu memberikan arah dan tujuan dari organisasi, UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto dipimpin oleh seorang kepala perpustakaan yang mempunyai latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidangnya. Meskipun perpustakaan ini telah memiliki kepala perpustakaan sendiri namun dalam hal penyelenggaraan dan semua permintaan kebutuhan baik itu pengadaan koleksi, sarana dan prasarana perpustakaan harus melalui rektor sebagai pimpinan perguruan tinggi.¹⁶⁷

c. Keterlibatan Orang

Keterlibatan orang di sini sangatlah penting bagi pengembangan organisasi, karena akan menambah keuntungan bagi organisasi sendiri. UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto sudah menerapkan prinsip ini, dapat dilihat dari peran serta dari seluruh staf dan karyawan dalam pengelolaan perpustakaan antara lain menjalankan tugas sesuai tupoksi yang diberikan dan sesuai dengan surat tugas kepala perpustakaan, menginput pekerjaan yang sudah dilakukan per hari (Laporan Capaian Kinerja Harian/LCKH) di Sistem Informasi Pegawai (SIP). Dalam proses manajemen nya UPT Perpustakaan juga

¹⁶⁵ Wawancara dengan Ibu Yulika Setyowulandari selaku Administrasi Unit, Selasa, 5 Mei 2020.

¹⁶⁶ Wawancara dengan Bapak Kristiarso selaku Staf, Kamis, 7 Mei 2020.

¹⁶⁷ Wawancara dengan Bapak Aris Nurohman selaku Kepala UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto, Senin, 11 Mei 2020.

mempunyai mitra kerja dimana melibatkan dari instansi lain seperti berbagai perpustakaan lain, dan bahkan dari Bank Indonesia.¹⁶⁸

d. Pendekatan Proses

Sesuatu hasil yang sesuai dengan keinginan akan tercapai secara efektif, efisien, jika aktivitas dan sumber daya yang dimiliki dikelola sebagai suatu proses. UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto menggunakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk pendekatan proses yaitu sistem manajemen mutu dinamis model PDCA (*Plan-Do-Check-Action*).

e. Perbaikan

Sesuai dengan prinsip ISO 9001:2015, organisasi yang sukses akan memiliki fokus perbaikan yang berkala dan berkelanjutan. UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto telah melakukan perbaikan dengan melakukan rapat evaluasi kinerja dan melakukan pembenahan segala aspek yang kurang, serta memaksimalkan pengembangan yang sudah berjalan dan dimasukkan dalam sasaran mutu untuk tahap berikutnya. Perbaikan ini diupayakan dengan peningkatan profesionalisme pengurus dan staf serta dengan bantuan konsultan manajemen. Organisasi ini juga akan mengadakan pelatihan bagi karyawan dan staf agar lebih mengetahui dan memahami tentang ISO 9001:2015.¹⁶⁹

f. Pengambilan Keputusan Berdasarkan Bukti

Dalam hal ini seorang pemimpin mempunyai kekuasaan dalam menentukan pilihan atau mengambil keputusan yang berkaitan dengan seluruh kegiatan sebagaimana telah disebutkan dalam *job description*. Dalam hal ini kepala UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto telah mengambil keputusan dalam pembuatan *job description* bagi para staf dan karyawan, antara lain sebagai berikut:

¹⁶⁸ Wawancara dengan Ibu Yulika Setyowulandari selaku Administrasi Unit, Selasa, 5 Mei 2020.

¹⁶⁹ Wawancara dengan Bapak Aris Nurohman selaku Kepala UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto, Senin, 11 Mei 2020.

**Tabel 2 Job Description Kepala Perpustakaan
UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto**

Nama	Wewenang	Tanggungjawab	Tugas
Aris Nurohman, S. H. I., M. Hum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendistribusikan tugas dan tanggungjawab kepada bawahan 2. Melakukan penilaian kerja bawahan 3. Mendelegasikan surat dan dokumen dinas sesuai ketentuan 4. Menolak kerja bawahan yang tidak relevan dan tidak standar 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebenaran dan ketepatan rencana, pelaksanaan, dan hasil kerja 2. Kecerahan dan keterpaduan hubungan kerja 3. Kedisiplinan bawahan 4. Kerahasiaan surat, dokumen, data, dan informasi 5. Ketercapaian target sasaran mutu UPT Perpustakaan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merencanakan, mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan pengelolaan UPT Perpustakaan 2. Menyusun program kerja dan anggaran unit setiap tahun 3. Melakukan kerjasama baik intern maupun ekstern terkait dengan pengelolaan dan kebutuhan pustaka 4. Melakukan koordinasi dengan seluruh komponen terkait 5. Melakukan koordinasi secara rutin dengan staf UPT Perpustakaan 6. Menyusun laporan pertanggungjawaban unit 7. Melakukan pengarahannya, pengawasan, dan evaluasi pelaksanaan program kerja UPT Perpustakaan

(Sumber data : Arsip UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto)

**Tabel 3 Job Description Staf
UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto**

No	Nama	Job Description	Tugas Tambahan
1	Indah Wijaya Antasari, S.Sos.	Katalogisasi, klasifikasi, dan item lain terkait dengan jabatan fungsional bersangkutan	Koordinator Lt.3
2	Ulfah Rulli Hastuti, A.Md.	Katalogisasi, klasifikasi, dan item lain terkait dengan jabatan fungsional bersangkutan	
3	Kholidah	Kerumahtanggaan dan inventaris	

	Rahmawati, S.Ag.	barang	
4	Kristiarso, S.Si.	Mengelola bookless library, mengelola jurnal (indeks dan input), layanan penelusuran dan menyusun draft, usulan, serta pembaruan MoU	
5	Yulika Setyowulandari, S.Hum.	Administrasi (kegiatan, keuangan, lembur dll) diperbantukan penanganan peminjaman bermasalah	
6	Alfa Rizka Nurlaila, S.E.Sy.	Melaksanakan tugas bidang pengadaan bahan pustaka diperbantukan dilayanan pengembalian/ perpanjangan serta laporan uang denda harian ke bagian administrasi unit	
7	Ayuk Kusuma Ningrum, S.Hum.	Preservasi koleksi diperbantukan layanan pengembalian/ perpanjangan	
8	Hobby Saukhi, S.Kom.	Maintenance jaringan internet, intranet, komputer, server SLiMS, repository, OPAC online, server bookless, dan pengembangan perpustakaan	Koordinator Lt. 4
9	Nisa-un Naja, SIP.	Melaksanakan tugas bidang layanan referensi, merekap penerimaan wakaf dan distribusinya.	
10	Aziz Mujahidin	Layanan pengembalian/ perpanjangan, layanan aktivasi keanggotaan, dan memberikan layanan password user layanan mandiri.	Koordinator Lt. Dasar
11	Imam Supriyono	Layanan peminjaman, membantu pelaksanaan pekerjaan teknis dan jaringan aktivasi kartu anggota, dan bantuan penelusuran	
12	Emi Damayanti, S.I.Pust.	Layanan pengembalian/ perpanjangan, aktivasi kartu anggota, pembuatan surat surat bebas pustaka, surat keterangan wakaf dan penerimaan TA/skripsi/tesis.	
13	Restu Umar Fauzi, A.Ma.Pust.	Layanan peminjaman kunci loker, memberikan bantuan penelusuran dan layanan informasi	Koordinator Lt.2

(Sumber data : Arsip UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto)

2. Klausul ISO 9001:2015 di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto

Secara umum klausul yang dilaksanakan di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto disesuaikan dengan sistem manajemen yang berlaku di perpustakaan, maka klausul ISO nya juga terkait dengan manajemen secara menyeluruh yang terangkum dalam sasaran mutu UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto, dimana sasaran mutu disusun mulai dari kebijakan, program kerja, koleksi, layanan, SDM, sarana dan prasarana, dan sebagainya.¹⁷⁰

Badan standar ISO tidak mewajibkan suatu lembaga untuk menerapkan klausulnya secara keseluruhan, yang terpenting dapat menjalankan standar klausul ISO secara baik dan konsisten. Standar klausul yang dilaksanakan di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto dalam pengelolaannya menggunakan 10 klausul yang ada di sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, yang antara lain yaitu ruang lingkup, acuan normatif, istilah definisi, konteks organisasi, kepemimpinan, perencanaan, dukungan, operasional, evaluasi kerja, dan peningkatan. Adapun penjelasan tentang klausul ISO 9001:2015 yang di laksanakan di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto antara lain :

a. Klausul 1 (Ruang Lingkup)

Standar Internasional ini menetapkan persyaratan untuk sebuah sistem manajemen mutu dimana organisasi membutuhkan kemampuan untuk menyediakan produk atau layanan untuk memenuhi persyaratan, serta mencapai kepuasan pelanggan. UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto telah menerapkan standar ini, dapat dilihat dari berbagai produk yang disediakan seperti bahan pustaka yang lengkap, dan dapat dilihat dalam kegiatan kerja sehari –hari dimana seluruh staf dan karyawan memberikan berbagai pelayanan kepada pemustaka.

¹⁷⁰ Wawancara dengan Bapak Aris Nurohman selaku Kepala UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto, Senin, 11 Mei 2020.

b. Klausul 2 (Acuan Normatif)

Acuan normatif mencantumkan dokumen atau standar ISO yang diperlukan untuk penerapan standar. Dengan kata lain, dokumentasi mana yang dapat membantu dalam cara memenuhi persyaratan yang dinyatakan dalam standar ISO 9001:2015. Di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto, semua data dan dokumen yang terkait disusun secara sistematis sehingga data dan dokumen terkoordinasikan dengan bidang-bidang yang terkait, di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto terdapat staf administrasi dan dokumen yang mengkoordinir segala data dan dokumen.¹⁷¹

c. Klausul 3 (Istilah dan Definisi)

Istilah dan definisi yang terdapat dalam ISO 9001:2015 memberikan konsep dan prinsip yang akan digunakan ketika membangun sistem manajemen mutu sesuai dengan persyaratan. UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto telah menerapkan beberapa prinsip ISO 9001:2015 antara lain fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang, pendekatan proses, perbaikan, dan pengambilan keputusan berdasarkan bukti.

d. Klausul 4 (Konteks Organisasi)

Pada klausul ini UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto dapat memahami kebutuhan dan harapan pemustaka, seperti halnya dalam pembelian bahan pustaka berupa buku lebih memperhatikan usulan dan masukan dari dosen, mahasiswa, bahkan pemustaka lainnya, serta dapat menentukan manajemen mutu serta prosesnya.¹⁷²

e. Klausul 5 (Kepemimpinan)

Kepemimpinan sangat penting bagi ISO 9001:2015 karena kepemimpinan memulai kesatuan tujuan sambil menetapkan arah dan strategi organisasi. UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto dipimpin oleh seorang kepala perpustakaan yang yang dapat menciptakan

¹⁷¹ Wawancara dengan Bapak Aris Nurohman selaku Kepala UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto, Senin, 11 Mei 2020.

¹⁷² Wawancara dengan Ibu Ulfah Rulli Hastuti selaku Pustakawan, Minggu, 10 Mei 2020.

lingkungan dan kondisi organisasi yang mendukung sistem manajemen mutu dan dimana kepala perpustakaan melibatkan seluruh staf dan karyawan dalam mencapai tujuan serta sasaran dari organisasi dalam mencapai mutu.

f. Klausul 6 (Perencanaan)

Ketika merencanakan sistem manajemen mutu, organisasi harus mempertimbangkan berbagai isu dan persyaratan, serta menentukan resiko. Seperti tindakan untuk menangani resiko dan peluang, sasaran mutu dan perencanaan untuk mencapainya, serta perencanaan perubahan.

Dalam perencanaan UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto dibuat berdasarkan RIPP (Rencana Induk Pengembangan Perpustakaan) yang dibuat untuk 25 tahun, Renstra (Rencana Strategik) yang dibuat untuk 5 tahun, dan Renop (Rencana Operasional) yang dibuat tahunan.¹⁷³

g. Klausul 7 (Dukungan)

Organisasi harus menetapkan dan menyediakan sumber daya serta kemampuan yang dibutuhkan seperti sumber daya, kompetensi, kesadaran, serta komunikasi. UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto telah menyediakan sumber daya manusia sesuai dengan kompetensi yang dimiliki dan sesuai dengan kebutuhan yang ada di perpustakaan, serta menyediakan komunikasi yang dapat diakses oleh pemustaka melalui web dan media sosial yang dimiliki UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto.

h. Klausul 8 (Operasional)

Organisasi harus merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan segala proses yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan dan penyediaan produk serta layanan dengan berbagai cara. UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto dalam pengelolaannya

¹⁷³ Wawancara dengan Bapak Aris Nurohman selaku Kepala Perpustakaan, Senin, 11 Mei 2020.

menggunakan sistem manajemen dinamis untuk memenuhi segala aspek manajemen mutunya.

i. Klausul 9 (Evaluasi Kerja)

Organisasi harus mengevaluasi kinerja dan efektivitas sistem manajemen mutu seperti pemantauan, pengukuran, analisis, dan evaluasi, audit Internal, dan tinjauan Manajemen. UPT Perpustakaan melakukan evaluasi kerja secara harian dengan penginputan LCKH (Lembar Capaian Kinerja Harian) di SIP (Sistem Informasi Pegawai), cara ini digunakan agar setiap karyawan mencatat dan mendokumentasikan segala kegiatan yang dilakukannya. Evaluasi yang lain adalah kegiatan rapat evaluasi kinerja pegawai yang dilakukan setiap akhir tahun. Evaluasi secara personal juga dilakukan di UPT Perpustakaan jika ada permasalahan yang menyangkut tentang sistem seperti *Human Error*, disini bagi staf yang bermasalah akan dievaluasi dan ditelusuri kesalahan serta diberikan bimbingan dan arahan langsung dari kepala perpustakaan.¹⁷⁴

j. Klausul 10 (Peningkatan)

Organisasi harus menentukan dan memilih peluang untuk peningkatan dan penerapan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan serta meningkatkan kepuasan pelanggan, ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan, serta peningkatan terus menerus. Setelah diadakannya evaluasi kinerja, UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto melakukan tindakan lanjutan seperti pembenahan dari segala aspek yang kurang, serta semua pengembangan yang sudah berjalan akan dimaksimalkan dan dimasukkan dalam sasaran mutu untuk tahap berikutnya.¹⁷⁵

¹⁷⁴ Wawancara dengan Ibu Yulika Setyowulandari selaku Administrasi Unit, Selasa, 5 Mei 2020.

¹⁷⁵ Wawancara dengan Bapak Aris Nurohman selaku Kepala Perpustakaan, Senin, 11 Mei 2020.

C. Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto

Berdasarkan pengamatan peneliti yang dilakukan di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, maka penulis melakukan analisis data untuk mendeskripsikan lebih lanjut penelitian yaitu penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto.

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. Standar ISO berlaku menyeluruh dalam sebuah lembaga, maka unit yang berada di bawahnya harus menerapkan juga standar ISO sebagai bagian dari implementasi ISO lembaga induknya. IAIN Purwokerto mulai memberlakukan ISO 9001:2015 di lembaganya. Berhubungan dengan hal tersebut UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto adalah salah satu unit yang ada di IAIN Purwokerto, maka UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto juga harus dan wajib mengikuti kebijakan lembaga induk, namun diluar alasan tersebut, UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto menganggap bahwa perpustakaan adalah unit yang harus mendapat perhatian dalam sisi manajemennya, untuk mengakselerasi target peningkatan mutu layanan UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto yang sesuai dengan standarisasi ISO 9001:2015.

Tetah dijelaskan pada pembahasan bahwa semua klausul yang ada di standar ISO 9001:2015 mulai dari klausul 1 hingga 10 semua diterapkan pada UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto. Klausul 1 yaitu ruang lingkup dimana UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto telah menyediakan produk seperti bahan baca, buku, majalah, ejournal, dan yang lainnya, dan juga telah menyediakan pelayanan untuk mencapai kepuasan para pemustaka, berbagai jenis layanan disediakan dan mengutamakan pada pemustaka. Klausul 2 yaitu acuan normatif, dimana UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto dalam menyiapkan segala bentuk dokumen berpedoman pada standar ISO 9001:2015 untuk

memenuhi persyaratan dalam menerapkan sistem manajemen mutu yang baik. Klausul 3 yaitu istilah dan definisi, dimana dalam membangun sistem manajemen mutu menggunakan konsep dan prinsip yang sesuai dengan persyaratan antara lain fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang, pendekatan proses, perbaikan, pengambilan keputusan berdasarkan bukti, dan manajemen hubungan.

Untuk klausul 4 adalah konteks organisasi, dimana UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto mempunyai tujuan dan arah yang strategis organisasi, dapat memahami dan memenuhi kebutuhan serta harapan dari pihak yang berkepentingan terutama adalah pemustaka. Seperti halnya dalam pembelian bahan pustaka selalu memperhatikan usulan dari para pemustaka dan para dosen. Klausul 5 yaitu kepemimpinan, dimana UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto dipimpin oleh seorang kepala perpustakaan yang dapat menciptakan lingkungan organisasi yang baik dan mendukung adanya sistem manajemen mutu.

Klausul ke 6 yaitu perencanaan, dalam menentukan perencanaannya UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto mempertimbangkan isu yang ada disekitarnya serta menentukan resiko dan dibuat dalam RIPP, Renstra, dan Renop. Klausul ke 7 yaitu dukungan, dimana UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto telah menyediakan sumber daya serta kemampuan, dalam mengembangkan sistem manajemen mutu ini dikelola secara bersama antara kepala perpustakaan dan semua staf sehingga dapat berjalan dengan baik. Klausul 8 yaitu operasional, dimana UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikannya menggunakan sistem manajemen mutu dinamis untuk memenuhi segala aspek manajemen mutu nya.

Klausul 9 yaitu evaluasi kerja, dimana kinerja dan efektifitas sistem manajemen mutu selalu dikontrol dan diadakan pelaporan setelah jam kerja selesai pada tiap harinya, evaluasi juga diadakan setiap akhir tahun dalam rapat evaluasi kerja pegawai. Evaluasi secara personal juga biasa dilakukan oleh kepala perpustakaan jika didapati kesalahan teknis maupun *human eror*. Klausul yang terakhir adalah peningkatan dimana setelah mengadakan evaluasi,

UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto melakukan tindakan lanjutan dengan membenahan dari segala aspek yang kurang serta memaksimalkan kegiatan yang sudah berjalan dengan baik.

Dalam penerapan manajemen perpustakaan dengan berstandar ISO 9001:2015 di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto yang sudah berjalan selama kurang lebih tiga tahun, secara keseluruhan telah berhasil diterapkan. Hal ini terbukti bahwa seluruh staf dan karyawan yang ada dengan memahami sasaran mutu mereka mempunyai peran dan ikut serta dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto dapat menjalankan sistem manajemen mutu yang baik dengan menerapkan klausul yang ada di standar ISO 9001:2015, dimana antara klausul satu dengan klausul yang lainnya saling membutuhkan dan saling mempengaruhi, maka dengan hal itu UPT Perpustakaan menerapkan seluruh klausul yang ada tanpa terkecuali.

Dapat dilihat juga dari sistem layanan di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto yang menggunakan aplikasi SLIM-8 yang dimodifikasi sehingga bisa menerapkan layanan mandiri. Terdapat juga perpustakaan digital online yang sudah dikembangkan dan diperkaya dengan tambahan koleksi ebook, demikian juga repository online yang mendapat sorotan bagus dalam sistem akademik perguruan tinggi saat ini.

Dengan diterapkannya sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, hal ini juga memberikan dampak positif bagi kinerja staf dan karyawan. Program kerja yang dilakukan lebih terkonsep dan sangat menghargai arsip serta dokumentasi sebagai bukti nyata, kinerja staf dan karyawan lebih terkontrol, dan lebih bersemangat serta disiplin dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP, juga dapat meminimalisir pekerjaan yang berulang, karena segala aspek sudah terencana dengan matang dan sudah terstruktur.

Dampak positif setelah diterapkannya standar ISO 9001:2015, UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto secara umum memiliki sistem manajemen yang lebih bagus dan lengkap, serta dapat dijadikan parameter kualitas capaian dan kontrol pengelolaan. UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto juga lebih siap dan lebih maksimal dalam memberikan pelayanan pada pemustaka, meskipun tidak

secara langsung pada dasarnya pemustaka kurang merespon dengan baik, namun terbukti bahwa setiap tahun semenjak diterapkannya sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, keluhan dari pemustaka semakin berkurang.

Dampak negatif dari penerapannya adalah dalam pengelolaan berkas dan dokumen, dimana standar ISO 9001:2015 terlalu fokus pada data dan dokumen, dan kurang memperhatikan pada realita di lapangan serta pertimbangan dari standar manajemen yang lain. ISO 9001:2015 terlalu berpatokan pada data dan dokumen, maka jika ada data yang kurang akan mengakibatkan pengurangan kualitas manajemen. Di sisi lain, UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto juga menggunakan standar akreditasi, maka terkadang data dan dokumen banyak yang bercampur dan tertukar antar satu dan lainnya. Ditambah lagi dengan adanya ESMS (*Elektronik Strategic Management System*) yang dikembangkan oleh Kemenag menjadi lebih banyak dalam pengelolaan data serta dokumen penting, dan juga dari staf karyawan kurang diberi wawasan serta pengetahuan tentang adanya penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 sehingga menimbulkan *miscommunication*.

Pada saat ini UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto telah mengupayakan semaksimal mungkin pemgerakan sumber daya yang ada, terutama dana dan kesiapan SDM. Namun disayangkan dana perpustakaan setiap tahunnya mengalami pengurangan, sehingga banyak mengalami kendala dalam upaya pelayanan prima pada pemustaka, terutama pemenuhan kebutuhan koleksi. Hal ini juga berpengaruh bagi kualitas sumber daya manusia dalam pengembangan karir pustakwan. Berpengaruh juga dalam rencana strategis yang dibuat lima tahun sekali yang tidak sepenuhnya tercapai secara maksimal, misalnya saja penerapan teknologi berbasis RFID (*Radio Frequency Identification*).

Dari analisis yang penulis peroleh di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto, penerapan standar ISO 9001:2015 ini memiliki dampak positif serta dampak negatif bagi berbagai pihak seperti staf dan karyawan, mahasiswa, sivitas akademika, dan pemustaka lainnya, namun dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 sudah baik bagi sistem manajemen perpustakaan, dikarenakan lebih banyak dampak

positif yang didapatkan dari adanya penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 ini.



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 & Marlina. 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.

LAMPIRAN

Lampiran wawancara melalui Google Form Yang Di Isi Oleh Kepala Perpustakaan

Instrumen Pertanyaan UPT Perpustakaan IAIN PURWOKERTO

Assalamualaikum wr.wb,
saya Dhillia Novika Listriyani mahasiswa 8MPI B yang sedang melaksanakan penelitian di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto terkait dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, disini saya membutuhkan berbagai data dari pihak yang terkait di perpustakaan, untuk kelanjutannya saya mohon bantuannya, Bapak/ Ibu untuk mengisi data berikut:

Nama Lengkap *

Aris Nurohman

Jabatan di Perpustakaan IAIN PWT? *

Kepala

1. Bagaimana profil UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto? *

Profil perpustakaan saat ini sudah banyak perkembangan. Dimulai semenjak saya menjawab pertama kali tahun 2015. Pembinaan dilakukan diberbagai sisi, mulai dari penerapan layanan mandiri, manajemen keuangan PNB, jam layanan dan juga kelengkapan sarpras dan terutama koleksi yang terus diupayakan dan mulai dengan melanggan ejournal srta pengembangan perpustakaan digital offline dan online. Sehingga pada tahun 2018 Alhamdulillah mendapat predikat akreditasi A serta telah ber-ISO.

2. Apa saja visi dan misi UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto? *

Visi misi ada di buku panduan dan juga di profile online melalui website perpustakaan. silahkan akses di lib.iainpurwokerto.ac.id

3. Bagaimana struktur organisasi dari UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto? *

UPT Perpustakaan dibawah wakil rektor 1 dan diangkat oleh rektor. Kepala UPT perpustakaan membawahi bidang-bidang yaitu layanan pemustaka, layanan teknis, Teknologi Informasi dan Komputer, kerjasama dan kelompok pustakawan. Karena secara organisatoris ortaker UPT tidak dilengkapi denan organ kasubag umum atau jabatan adminstrasi, maka Kepala perpustakaan berinisiasi menunjuk staf khusus administrasi dan kerumahtangaan (Lebih lengkap bisa dilihat di struktur UPT Perpustakaan)

4. Apa sasaran mutu UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto? *

Sasaran Mutu yang dimaksud untuk tahun berapa? tahun 2018 sasaran mutu adalah pencapaian akreditasi. Untuk Tahun 2019 adalah pencapaian maksimal E-SMS (Elektroni- Strategic Management System)

5. Bagaimana rencana strategis UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto? *

Rencana strategis dibuat 5 tahun sekali. dimulai pada tahun 2015-2019. rencana strategis tercapai maksimal dan beberapa tidak tercapai misalnya penerapan teknologi berbasis RFID karena terbentur dana yang tidak memadai. Tahun 2020 ini disusun kembali renstra sampai 2025. Capaiannya adalah terus mengembangkan perpustakaan sesuai dengan visi-misi dan renstra lembaga.

6. Bagaimana sistem pelayanan yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto? *

Saat ini sudah diupayakan semaksimal mungkin dengan mengerahkan sumebr daya yang ada terutama dana dan kesiapan SDM. Namun sayang dana peprustakaan dari tahun ketahun terus mengalami pengurangan sehingga ada berbagai kendala dalam upaya pelayanan prima kepada pemustaka terutama pemenuhan kebutuhan koleksi. Namun demikian dalam keterbatasan itu perpustakaan terus berupaya mencari solusi, salah satunya mencari dan mendapatkan donatur dari BI, dan dari masyarakat. Sistem layanan kami masih mengandalkan aplikasi SLIM-8 yangdimodifikasi sehingga bisa menerapkan layanan mandiri. Peprustakaan digital online yang sudah dikembangkna mulai tahun 2018 juga terus disoroti dan diperkaya dengan tambahan koleksi ebook. demikian juga repository online yang kita kembangkan mulai tahun 2016 kini mendapat sorotan bagus dalam sistem akademik perguruan tinggi saat ini. kedepan terus akan dilakukan pembenahan, dan pengembangan secara continue.



7. Sejak kapan diterapkannya standar internasional ISO 9001:2015 di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto? *

ISO dimulai tahun 2017 sejalan dengan pemberlakuan ISO Lembaga IAIN Purwokerto. Saat lembaga memberlakukan ISO 9001:2015, maka secara otomatis UPT perpustakaan sebagai salah satu bagian unit harus turut menerapkan ISO tersebut.

8. Apa tujuan diterapkannya standar ISO 9001:2015? *

Banyak tujuan: diantaranya untuk menstandarisasi manajemen sesuai dengan standar yang berlaku.

9. Apa saja yang melatarbelakangi diterapkannya standar ISO 9001:2015? *

Latar belakangnya adalah masih dianggapnya perlu penguatan manajemen lembaga dan unit-unit. Penguatan manajemen dilakukan baik internal maupun eksternal. ISO adalah bagian dari penguatan manajemen dari sisi eksternal.

10. Mengapa UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto memilih mengikuti dan menjalankan manajemen berbasis ISO 9001:2015? Mengapa bukan yang lain? *

ISO berlaku secara menyeluruh di dalam sebuah lembaga. Maka unit dibawahnya harus menerapkan juga sebagai bagian dari implementasi ISO induk lembaganya. UPT perpustakaan adalah salah satu UNIT di lembaga IAIN Purwokerto, yang secara hirarki harus dan wajib mengikuti kebijakan lembaga induk. Namun diluar alasan itu, dengan penekanan ISO untuk perpustakaan, maka secara bijak kami menganggap bahwa perpustakaan adalah unit yang harus mendapat perhatian dari sisi manajemen. oleh karena itu penerapan ISO di perpustakaan akan sangat membantu penguatan manajemen di dalam satu lembaga.

11. Klausul mana saja yang digunakan di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto? *

Klausul perpustakaan disesuaikan dengan sistem manajemen yang berlaku di perpustakaan. Di Indonesia, manajemen perpustakaan yang berlaku salah satunya adalah akreditasi perpustakaan dan juga peraturan perpustakaan yang berlaku. Maka klausul ISOnya juga terkait dengan manajemen secara menyeluruh yang terangkum dalam sasaran mutu perpustakaan. sasaran mutu disusun mulai dari kebijakan, program kerja, koleksi, layanan, SDM, sarana prasarana dan sebagainya.



12. Bagaimana Implementasi klausul-klausul ISO di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto? *

Dimulai dari penyusunan sasaran mutu, kemudian di buat indikator capaian, analisis kendala dan sebagainya, sosialisasi kepada seluruh staf dan masyarakat kampus dan pelaksanaan program sasaran mutu.

13. Bagaimana penyediaan data terkait klausul-klausul tersebut? *

Disusun secara sistematis sehingga data-data dikoordinasikan dengan bidang-bidang yang terkait, di kita ada bagian administrasi dan dokumen yaitu ibu Kholidah dan Yulika.

14. Apakah kekurangan dari standar ISO 9001:2015 untuk UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto? *

Kekurangannya ISO menurut terlalu fokus pada data dan dokumen, tetapi kurang melihat unsur realita dan pertimbangan standar manajemen lain. Artinya karena terlalu berpatokan pada data dan dokumen ISO, maka jika tidak ada data dianggap mengurangi kualitas manajemen. Disisi lain karena perpustakaan juga menggunakan standar Akreditasi, maka terkadang data/dokumen banyak yang berbaur antara data satu dengan data lain. Belum lagi dengan kehadiran ESMS yang dikembangkan oleh Kemenag, maka semakin menambah pengelolaan data dan dokumen.

15. Setelah diterapkannya standar ISO 9001:2015, apa yang membedakan dengan perpustakaan lain? *

Secara umum UPT perpustakaan IAIN Purwokerto merasa lebih siap dan maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Memiliki manajemen yang cukup bagus dan lengkap yang dapat dijadikan sebagai parameter kualitas capaian dan kontrol pengelolaan.

16. Bagaimana dampak dari diterapkannya standar ISO 9001:2015 bagi pemustaka? Apa bukti dari dampak tersebut? *

Meski tidak secara langsung, pada dasarnya pemustaka merespon dengan baik, terbukti tiap tahun semenjak pemberlakuan ISO, keluhan dari pemustaka semakin berkurang.



17. Apakah semua staf dan karyawan mempunyai peran dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015? *

Tentu. dengan memahami sasaran mutu, maka secara melekat mereka terlibat dalam implemntasi ISO.

18. Bagaimana upaya UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto dalam meningkatkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015? *

Terus bebenah diri melengkapi kekurangan yang ada dan mengembangkan yang telah tercapai

19. Bagaimana evaluasi penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015? *

Ada form evaluasi yang terus diamati dan dianalisis aspek ketidak tercapaian dan kendalanya

Silakan klik kirim atau submit

Terimakasih. semoga anda selalu diberikan kesehatan dan keberkahan..wassalamualaikum wr.wb

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir



Dipindai dengan CamScanner

2. Bagaimana sistem pelayanan di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto? *

open access. perpustakaan memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk mencari/memilih dan menemukan secara langsung koleksi ataupun layanan yang dibutuhkan oleh pemustaka. Dengan moto pelayanan yang sedang dicoba adalah 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan Santun) agar pemustaka semakin 'kerasan' di perpustakaan. selain itu perpustakaan membuka layanan hingga 54 jam/ minggu untuk memuaskan pemustaka

3. Bagaimana dampak penerapan ISO 9001:2015 terhadap kualitas pelayanan? *

adanya ISO 9001:2015 pelayanan menjadi lebih rinci dan menghargai waktu dalam melakukan langkah-langkah dalam melayani. misal dalam pelayanan pembuatan surat keterangan wakaf dalam SOP 5 menit, kami berusaha agar dalam 5 menit surat keterangan wakaf sudah diterima pemohon, dengan begitu kami menjadi disiplin waktu dan pemustakapun merasa senang (terpuaskan) karena tidak perlu menunggu lama jika akan membuat surat keterangan wakaf.

4. Bagaimana dampak penerapan terhadap kinerja staf dan karyawan? *

yang sangat terasa adalah lebih terkonsep dan sangat menghargai arsip/dokumentasi sebagai bukti nyata, karena didalam ISO jika tindakan tanpa adanya bukti maka tidak ada artinya. Jadi, setiap langkah yang sudah dilakukan selalu diingatkan agar ada bukti/didokumentasikan

5. Bagaimana efektivitas penerapan standar ISO 9001:2015? *

kurang efektif. Karena di perpustakaan terbiasa melakukan kegiatan secara spontan. misalnya saja ada mahasiswa yang melapor tentang kesalahan dalam pengembalian buku yang dipinjam. setelah dikonfirmasi dengan petugas yang bersangkutan, ternyata ini human error (kesalahan petugas). kemudian petugas tersebut dibina agar tidak mengulangi kesalahan yang sama oleh kepala perpustakaan. saat melakukan evaluasi, sering kali perpustakaan tidak mendokumentasikan secara tertulis maupun dalam bentuk foto melainkan tindak lanjut langsung dan selesai pada saat itu juga

6. Bagaimana strategi staf dan karyawan dalam mempertahankan efektifitas penerapan standar ISO 9001:2015? *

dengan terus membuat rencana kerja, melaksanakan pekerjaan dan mencatat pekerjaan tersebut, kemudian dievaluasi dan tidak lupa harus mengutamakan kepuasan pemustaka



7. Apa kelebihan setelah diterapkannya standar ISO 9001:2015? *

pertama, lebih menghargai arsip dan momen dalam melakukan segala pekerjaan. kedua, lebih disiplin dalam melakukan pelayanan yang sudah ditentukan di SOP.

8. Apa keuntungan yang didapat staf dan karyawan setelah diterapkannya standar ISO 9011:2015? *

layanan menjadi lebih terencana, berstandar, dan kegiatan menjadi lebih nyata karena ada bukti. hal ini secara tidak langsung akan membuat citra perpustakaan menjadi baik dimata pemustaka

9. Apa saja permasalahan dan kesulitan staf dan karyawan dalam penerapan standar ISO 9001:2015? *

belum terbiasa mendokumentasikan semua kegiatan yang dilakukan, hal ini dikarenakan kurangnya SDM di perpustakaan yang membuat saya tidak mau membuang-buang waktu untuk mendokumentasikan. saya ingin pekerjaan saya selesai. terlebih setelah rekan saya di pengolahan resign, saya mau tidak mau juga selain mengurus administrasi unit juga mengolah buku mulai dari menginput, klasifikasi, mengedit, menyecan buku dll. mengurus administrasi saja sudah memakan waktu banyak apalagi ini ditambah dengan mengolah buku, tentu lebih banyak waktu yang saya butuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan.

10. Bagaimana cara mengatasi permasalahan serta kesulitan yang terjadi ketika penerapan standar ISO 9001:2015? *

dengan diwajibkannya setiap karyawan mengisi LCKH, itu menjadi salah satu jalan keluar agar setiap karyawan mencatat dan mendokumentasikan kegiatan yang dilakukannya. selain itu, evaluasi secara berkala juga penting untuk memperbaiki layanan agar semakin maksimal dalam melayani pemustaka

Silakan klik kirim/ submit

Terimakasih semoga anda selalu diberikan kesehatan dan keberkahan..wassalamualaikum wr.wb

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir



Dipindai dengan CamScanner

Formulir tanpa judul

Assalamualaikum wr.wb,
saya Dhillia Novika Listriyani mahasiswa 8MPI B yang sedang melaksanakan penelitian di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto terkait dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, disini saya membutuhkan berbagai data dari pihak yang terkait di perpustakaan, untuk kelanjutannya saya mohon bantuannya, untuk mengisi data berikut:

Nama Lengkap *

Ulfah Rulli Hastuti

Jabatan di Perpustakaan IAIN PWT? *

Pustakawan

Nomor Telepon/ WhatsApp *

081563840184

1. Bagaimana peran karyawan dalam implementasi sistem manajemen berbasis ISO 9001:2015? *

Perannya sangat penting yaitu menjalankan tugas layanan dengan sepenuh hati dan sesuai dg SOP yg berlaku

2. Bagaimana sistem pelayanan di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto? *

Sistem layananda sistem terbuka



3. Bagaimana dampak penerapan ISO 9001:2015 terhadap kualitas pelayanan? *

Layanan yg diberikan kepada pelanggan semakin baik dan memuaskan

4. Bagaimana dampak penerapan terhadap kinerja staf dan karyawan? *

Lebih semangat dan optimis dalam bekerja memberikan layanan kepada pemusnahan.

5. Bagaimana efektivitas penerapan standar ISO 9001:2015? *

Diterapkan secara bertahap dan harus ada evaluasinya

6. Bagaimana strategi staf dan karyawan dalam mempertahankan efektifitas penerapan standar ISO 9001:2015? *

Tetap menjaga layanan dengan sepenuh hati dan menjalankan tugas sesuai SOP

7. Apa kelebihan setelah diterapkannya standar ISO 9001:2015? *

Memperbaiki mutu layanan kepada pelanggan

8. Apa keuntungan yang didapat staf dan karyawan setelah diterapkannya standar ISO 9001:2015? *

Meningkatkan kinerja

9. Apa saja permasalahan dan kesulitan staf dan karyawan dalam penerapan standar ISO 9001:2015? *

Membutuhkan bimbingan dan motivasi dalam menjalankan ISO 9001:2015



Lampiran wawancara melalui Google Form Yang Diisi Oleh Staf Bapak Kristiarso

Formulir tanpa judul

Assalamualaikum wr.wb,
saya Dhillia Novika Listriyani mahasiswa 8MPI B yang sedang melaksanakan penelitian di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto terkait dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, disini saya membutuhkan berbagai data dari pihak yang terkait di perpustakaan, untuk kelanjutannya saya mohon bantuannya, untuk mengisi data berikut:

Nama Lengkap *

Kristiarso

Jabatan di Perpustakaan IAIN PWT? *

Staf Perpustakaan

Nomor Telepon/ WhatsApp *

082135390131

1. Bagaimana peran karyawan dalam implementasi sistem manajemen berbasis ISO 9001:2015? *

Perannya sangat penting terutama dalam aspek layanan.

2. Bagaimana sistem pelayanan di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto? *

Menganut sistem layanan prima dan mandiri, yakni dari sisi petugas akan memberikan layanan dan bimbingan terhadap kebutuhan pemustaka, sementara dari sisi si pemustaka adalah pemustaka aktif mencari & mendapatkan bahan pustaka yang dibutuhkannya.



3. Bagaimana dampak penerapan ISO 9001:2015 terhadap kualitas pelayanan? *

Sangat signifikan sebagai alat ukur & alat kendali mutu layanan.

4. Bagaimana dampak penerapan terhadap kinerja staf dan karyawan? *

Dapat menjadi panduan sekaligus pendorong terhadap staf/karyawan untuk senantiasa bekerja sesuai tupoksi masing-masing sesuai standar kerja yang telah ditetapkan.

5. Bagaimana efektivitas penerapan standar ISO 9001:2015? *

Sangat efektif karena bisa menjadi alat self control untuk terbiasa bekerja secara terstandar.

6. Bagaimana strategi staf dan karyawan dalam mempertahankan efektifitas penerapan standar ISO 9001:2015? *

Dalam bekerja senantiasa berdasarkan tupoksinya masing-masing serta selalu mengutamakan layanan prima di bidangnya masing-masing.

7. Apa kelebihan setelah diterapkannya standar ISO 9001:2015? *

Kinerja staf/karyawan senantiasa terkontrol untuk bekerja secara terstandar.

8. Apa keuntungan yang didapat staf dan karyawan setelah diterapkannya standar ISO 9001:2015? *

Dapat membiasakan diri untuk selalu bekerja sesuai standar kerja yang tinggi (prima).



Lampiran Job Description Kepala Perpustakaan



**WEWENANG, TUGAS, DAN TANGGUNGJAWAB
DAN PENGENDALIAN SASARAN MUTU**

**UNIT KERJA
UPT PERPUSTAKAAN**

TAHUN AKADEMIK 2016/2017

**SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL
IAIN PURWOKERTO 2017**

WEWENANG, TUGAS, DAN TANGGUNGJAWAB

Unit Kerja : UPT Perpustakaan
Nama Pejabat : Aris Nurohman, S.H.I., M.Hum
SK Pengangkatan : SK Rektor 213/2015 Tanggal 07 April 2015
Pejabat Atasan : Wakil Rektor I

Wewenang:

1. Mendistribusikan tugas dan tanggungjawab kepada bawahan
2. Melakukan penilaian kerja bawahan.
3. Mendelegasikan surat dan dokumen dinas sesuai ketentuan.
4. Menolak kerja bawahan yang tidak relevan dan tidak standar.

Tanggungjawab:

1. Kebenaran dan ketepatan rencana, pelaksanaan, dan hasil kerja.
2. Keserasian dan keterpaduan hubungan kerja.
3. Kedisiplinan bawahan.
4. Kerahasiaan surat, dokumen, data, dan informasi.
5. Ketercapaian target sasaran mutu UPT Perpustakaan.

Tugas:

1. Merencanakan, mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan pengelolaan UPT Perpustakaan.
2. Menyusun program kerja dan anggaran unit setiap tahun.
3. Melakukan kerjasama baik intern maupun ekstern terkait dengan pengelolaan dan kebutuhan pemustaka.
4. Melakukan koordinasi dengan seluruh komponen terkait.
5. Melakukan koordinasi secara rutin dengan staf UPT Perpustakaan.
6. Menyusun laporan pertanggungjawaban unit.
7. Melakukan pengarahan, pengawasan, dan evaluasi pelaksanaan program kerja UPT perpustakaan.

Purwokerto, 10 Agustus 2017

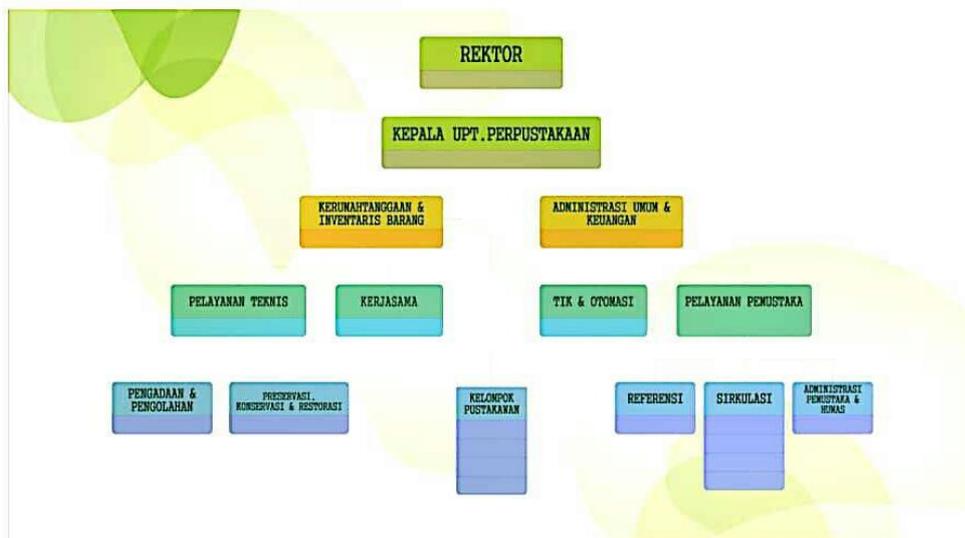
Disahkan oleh: Rektor	Diperiksa oleh: Wakil Rektor I	Disiapkan oleh: Kepala UPT Perpustakaan
Dr. H.A. Luthfi Hamidi, M.Ag.	Dr. H. Munjin, M. Pd.	Aris Nurohman, S.H.I., M.Hum

Lampiran Struktur Organisasi Dan Job Description UPT Perpustakaan IAIN
Purwokerto

	FORMULIR	No Dokumen : IAIN-Pwt/Perpus/F/05.10
	NOTULEN RAPAT	Tanggal Terbit : 10 Maret 2019
		No. Revisi : 00

Page 1 of 3

Periode Tahun: 2019 – 2023
Unit : UPT Perpustakaan



Purwokerto, 02 Mei 2019

Disahkan oleh:	Diperiksa oleh:	Disiapkan oleh:
Rektor	Wakil Rektor I	Kepala UPT Perpustakaan
		
Dr. H. Moh. Roqib, M.Ag.	Dr. H. Fauzi, M.Ag.	Aris Nurohman, S.H.I., M.Hum.

	FORMULIR	No Dokumen : IAIN-Pwt/Perpus/F/05.10
	NOTULEN RAPAT	Tanggal Terbit : 10 Maret 2019
		No. Revisi : 00

Page 2 of 3

JOB DESKRIPSI STAF PERPUSTAKAAN

NO	NAMA	JOB DESCRIPTION	TUGAS TAMBAHAN
1	Indah Wijaya Antasari, S.Sos.	Katalogisasi, klasifikasi, dan item lain terkait dengan jabatan fungsional bersangkutan	Koordinator It.3
2	Ulfah Rulli Hastuti, A.Md.	Katalogisasi, klasifikasi, dan item lain terkait dengan jabatan fungsional bersangkutan	
3	Kholidah Rahmawati, S.Ag.	Kerumah tanggaan dan inventaris barang	
4	Kristiarso, S.Si.	Mengelola bookless library, mengelola jurnal (indeks dan input), layanan penelusuran dan menyusun draft, usulan, serta pembaruan MoU	
5	Yulika Setyowulandari, S.Hum.	Administrasi (kegiatan, keuangan, lembur dll) diperbantukan penanganan peminjaman bermasalah	
6	Alfa Rizka Nurlaila, S.E.Sy.	Melaksanakan tugas bidang pengadaan bahan pustaka diperbantukan dilayanan pengembalian/ perpanjangan serta laporan uang denda harian ke bagian administrasi unit.	
7	Ayuk Kusuma Ningrum, S.Hum.	Preservasi koleksi diperbantukan layanan pengembalian/ perpanjangan	
8	Hobby Saukhi, S.Kom.	Maintenance jaringan internet, intranet, komputer, server SLIMS, repository, OPAC online, server bookless, dan pengembangan perpustakaan.	Koordinator It.4
9	Nisa-un Naja, SIP.	Melaksanakan tugas bidang layanan referensi , merekap penerimaan wakaf dan distribusinya.	
10	Aziz Mujahidin	Layanan pengembalian/ perpanjangan, layanan aktivasi keanggotaan, dan memberikan layanan password user layanan mandiri.	Koordinator It. dasar

	FORMULIR	No Dokumen : IAIN-Pwt/Perpus/F/05.10
	NOTULEN RAPAT	Tanggal Terbit : 10 Maret 2019
		No. Revisi : 00

Page 3 of 3

11	Imam Supriyono	Layanan peminjaman, membantu pelaksanaan pekerjaan teknis dan jaringan aktivasi kartu anggota, dan bantuan penelusuran	
12	Emi Damayanti, S.I.Pust.	Layanan pengembalian/ perpanjangan, aktivasi kartu anggota, pembuatan surat surat bebas pustaka, surat keterangan wakaf dan penerimaan TA/skripsi/tesis.	
13	Restu Umar Fauzi, A.Ma.Pust.	Layanan peminjaman kunci loker, memberikan bantuan penelusuran dan layanan informasi	Koordinator It.2

Purwokerto, 02 Mei 2019

Menetapkan,
Kepala UPT Perpustakaan



Aris Nurohman, S.H.I., M.Hum

Lampiran Foto Keadaan UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto



Gedung UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto



Gedung UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto



Ruang Koleksi Skripsi



Ruang Koleksi Peminjaman



Pelayanan Peminjaman Dan Pengembalian Buku



Layanan Informasi Dan Peminjaman Kunci Loker

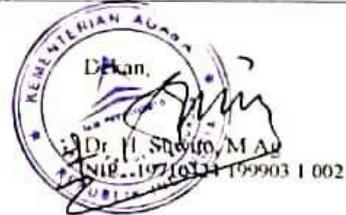
Lampiran Surat Keterangan Pembimbing

LAMPIRAN SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
TANGGAL 28 JUNI 2019 NOMOR 792 F... TAHUN 2019

Tentang

PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI UNTUK MAHASISWA FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU
KEGURUAN JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM IAIN PURWOKERTO TAHUN 2019

No	Pembimbing	Nama & NIM	Judul setelah disidang
1	2	3	4
1	Dr. H. Suwito, M.Ag	Dhilla Novika Listriyani 1617401055	Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto
2	Muh. Hamif, M.Ag, MA	Desti Nur Aliyah 1522401010	Implementasi Program Adiwiyata Dalam Menciptakan Budaya Peduli Lingkungan di SMA Negeri 1 Patikraja



Lampiran Surat Ijin Observasi Pendahuluan



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN
Alamat: Jl Jend. A. Yani No. 40 A Telp. (0281) 635624 Fax (028)636553 Purwokerto53126

Nomor : B⁵²³/In.17/FTIK.J. MPI/PP.009/V/2019 Purwokerto, 17 - 05 - 19
Lamp. : ---
Hal : *Permohonan Ijin Observasi Pendahuluan*

Kepada,
Rektor Institut Agama Islam Negeri
Purwokerto
di Purwokerto

Assalamu'alaikum wr. wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa, dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan skripsi yang berjudul : *"Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Di Perpustakaan IAIN Purwokerto"*. Maka kami memohon kepada saudara untuk berkenan memberikan ijin observasi pendahuluan kepada mahasiswa kami sebagai berikut :

1. Nama : Dhillia Novika Listriyani
2. NIM : 1617401055
3. Semester : VI
4. Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam / MPI B
5. Tahun Akademik : 2019/2020

Adapun observasi tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Obyek : Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015
2. Tempat/Lokasi : Perpustakaan IAIN Purwokerto
3. Tanggal Observasi : 20 Mei 2019 – 30 Juni 2019

Kemudian atas ijin dan perkenan Saudara, kami sampaikan terima kasih,
Wassalamu'alaikum wr. wb.

A.n. Wakil Dekan Bidang Akademik
Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam

Rahman Afandi, M. S. I
NIP. 196808032005011001

Tembusan :
- Arsip

Lampiran Surat Ijin Riset Individual



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
Alamat: Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Telp. (0281) 635624 Fax (028)636553Purwokerto53126

Nomor : B-1396/In.17/WD.I.FTIK/PP.00.9/X/19
Lamp. : --
Hal : Permohonan Ijin Riset Individual

Purwokerto, 25-11-19

Kepada
Kepala UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto
di IAIN Purwokerto

Assalamu'alaikum wr. wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan skripsi, kami mohon saudara berkenan memberikan ijin riset kepada mahasiswa kami sebagai berikut :

1. Nama : Dhilla Novika Listriyani
2. NIM : 1617401055
3. Semester : VII (Tujuh)
4. Jurusan/prodi : Manajemen Pendidikan Islam
5. Alamat : Pacitan-Jawa Timur
6. Judul : Peneraman Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto

Adapun riset tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Obyek : Pengelolaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015
2. Tempat/lokasi : Perpustakaan IAIN Purwokerto
3. Tanggal Riset : 26 November 2019 - 26 Februari 2020
4. Metode Penelitian : Kualitatif

Demikian atas perhatian dan ijin saudara, kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.



Lampiran Surat Keterangan Telah Riset



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
UPT PERPUSTAKAAN**

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto 53126
Telp : 0281-635624, Fax : 0281-636553, www.lib.ainpurwokerto.ac.id

SURAT KETERANGAN

No. : 708/In.17/UPT.Perpust/HM.02.2/V/2020

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aris Nurohman, S.H.I, M.Hum.
NIP : 197801142009011005
Jabatan : Kepala UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa yang bersangkutan dibawah ini:

Nama : Dhillia Novika Listriyani
NIM : 1617401055
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Adalah benar-benar telah melakukan penelitian di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto pada Tahun Pelajaran 2019/2020 terhitung mulai tanggal 26 November 2019 – 26 Februari 2020 dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul: **"Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan IAIN Purwokerto"**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Purwokerto, 14 Mei 2020



Lampiran Surat Keterangan Rekomendasi Seminar



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
Alamat: Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Telp. (0281) 635624 Fax (028)636553Purwokerto53126

**REKOMENDASI
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

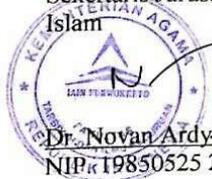
Dengan ini kami Dosen Pembimbing dari mahasiswa:

Nama	:	Dhilla Novika Listriyani
NIM	:	1617401055
Semester	:	7 (Tujuh)
Jurusan/Prodi	:	Manajemen Pendidikan Islam
Tahun Akademik	:	2016
Judul Proposal Skripsi	:	Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto

Menerangkan bahwa proposal skripsi mahasiswa tersebut telah siap untuk diseminarkan apabila yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan akademik. Kepada pihak-pihak yang terkait dengan seminar ini harap maklum.

Purwokerto, 17 September 2019

Mengetahui,
Sekertaris Jurusan/prodi Manajemen Pendidikan
Islam


Dr. Novan Ardy Wiyani, M. Pd.I
NIP. 19850525 201503 1 004

Dosen Pembimbing


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



Lampiran Surat Keterangan Telah Seminar Proposal



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
Alamat: Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Telp. (0281) 635624 Fax (028)636553Purwokerto53126

SURAT KETERANGAN MENGIKUTI SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : B-149/In.17/FTIK.J.MP/P.009/IX/2019

Yang bertandatangan di bawah ini, Ketua Jurusan/Prodi Manajemen Pendidikan Islam/FTIK IAIN Purwokerto menerangkan bahwa:

Nama : Dhillia Novika Listriyani
NIM : 1617401055
Semester : VII (tujuh)
Jurusan/Prodi : MPI/Manajemen Pendidikan Islam

Benar-benar telah diseminarkan pada tanggal: 18 September 2019.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada Tanggal : 18 September 2019

Penguji

Dr. Novan Ardy Wiyani, M.Pd.I
NIP. 19850529 201503 1 004



Lampiran Berita Acara Seminar Proposal



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
Alamat: Jl Jend. A. Yani No. 40 A Telp. (0281) 635624 Fax (028)636553Purwokerto53126

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Dhillia Novika Listriyani
NIM : 1617401055
Jur./Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Tanggal Seminar : Rabu, 18 September 2019
Judul Proposal : Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di UPT
Perpustakaan IAIN Purwokerto

CATATAN :

- Latar Belakang Masalah ditambahkan dengan problem perpustakaan di masa kini
- Ditambahkan alasan mengapa penelitian di perpustakaan IAIN PWT
- " siapa yg melaksanakan penelitian ISO 9001 : 2015

PERUBAHAN JUDUL MENJADI (Tuliskan jika terjadi perubahan judul):

.....
.....
.....

Purwokerto, 18 September 2019

Ketua Jurusan/Prodi MPI

Penguji

Rahman Afandi, S.Ag., M.S.I.
NIP. 19680803 200501 1 001

Dr. Novan Ardy Wiyani, M.Pd.I
NIP. 19850525 201503 1 004

Lampiran Surat Keterangan Permohonan Persetujuan Judul Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto 53126
Telp. (0281) 635624, 628250 Fax: (0281) 636553, www.iainpurwokerto.ac.id



Purwokerto, 18 Mei 2020

Hal : Permohonan Persetujuan
Judul Skripsi

Kepada :
Yth. Dekan FTIK IAIN Purwokerto
Di
Purwokerto

Assalamu'alaikumWr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Purwokerto :

1. Nama : Dhillia Novika Listriyani
2. NIM : 1617401055
3. Semester : VIII
4. Jurusan/Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
5. TahunAkademik : 2019/ 2020

Dengan ini mohon dengan hormat untuk menyetujui judul rencana skripsi saya guna melengkapi sebagian syarat untuk menyelesaikan studi program S-1 pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Purwokerto. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah:

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

Sedangkan sebagai Dosen Pembimbing Skripsi adalah: Dr. H. Suwito, M. Ag.

Bersama ini kami lampirkan dokumen sebagai berikut:

1. Berita Acara seminar proposal skripsi
2. Surat keterangan telah seminar proposal skripsi
3. SK pembimbing skripsi

Demikian surat permohonan ini saya buat, atas perhatian dan perkenan Bapak, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alikumWr. Wb.

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

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

Hormat Saya

Dhillia Novika Listriyani
NIM. 1617401055

Menyetujui :
Ketua Jurusan MPI

Rahman Afandi, S. Ag. M. S. I
NIP. 19680803 200501 1 001

Lampiran Surat Keterangan Persetujuan Judul Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto 53126
Telp. (0281) 635624, 628250 Fax: (0281) 636553, www.iainpurwokerto.ac.id



SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN JUDUL SKRIPSI
NOMOR : B- 565/In.17/WD.I.FTIK/P.009/V/20

Yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : Dr. Suparjo, M.A.
2. NIP. : 19730717 199903 1 001
3. Pangkat/Golongan/Ruang : Pembina (IV/a)/ Lektor Kepala
4. Jabatan : Wakil Dekan Bidang Akademik FTIK
5. Pada Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto

Menerangkan bahwa rencana skripsi yang berjudul:
PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DI UNIT PELAKSANAAN
TEKNIS PERPUSTAKAAN IAIN PURWOKERTO

Yang diajukan oleh mahasiswa

1. N a m a : Dhilla Novika Listriyani
2. Tempat/Tanggal Lahir : Purwokerto, 5 November 1997
3. NIM : 1617401055
4. Semester : VIII
5. Jurusan/ Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
6. Tahun Akademik : 2019/2020
7. Pembimbing : Dr. H. Suwito, M. Ag.

Disetujui sebagai judul penulisan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada Tanggal : 19 Mei 2020

An. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik

Dr. Suparjo, M.A.
NIP. 19730717 199903 1 001



IAIN.PWT/FTIK/05.02.
Tanggal Terbit : 19 Mei 2020
No. Revisi :

Lampiran Surat Keterangan Melihat Munaqasyah



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
Alamat: Jl Jend A Yani No 40 A Telp. (0281) 635624 Fax (028)636533Purwokerto53126

BERITA ACARA
MENGIKUTI KEGIATAN SIDANG MUNAQOSYAH SKRIPSI

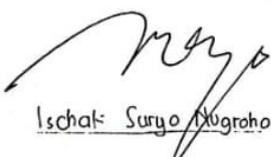
Yang bertanda tangan di bawah ini:
Nama : DHILLA NOVIKA LESTRIYANI
NIM : 1617401055
Jurusan/Prodi : MPI
Semester : 8 (Delapan)
Pada hari ini... Jum'at, tanggal 21 Februari 2020 jam: 09.00 s/d 10.00 telah mengikuti sidang munaqosyah skripsi:
Nama : Dwi Maelani
Jurusan/Prodi : PBA
Judul Skripsi : Implementasi Metode Sorogan Dalam Pembelajaran Kitab Kuning di Pondok Pesantren Al-Hidayah Purwokerto
Dengan susunan majelis sidang munaqosyah terdiri dari:
Penguji I/Ketua Sidang : Toifur, S. Ag., M. Si.
Penguji II/Sekretaris Sidang : Ischak Suryo Nugroho, M. S. I
Penguji Utama : H. A. Sangid, B. Ed, M. A.

CATATAN PELAKSANAAN UJIAN:

Peneliti harus mencantumkan bukti kitab kuning yaitu bab arkanul wudhu yang dipelajari saat sorogan.

HASIL UJIAN : Lulus/Fidak Lulus*)
NILAI : Angka: 81 Huruf: A-

Mengetahui:
Ketua/Sekretaris Sidang


Ischak Suryo Nugroho, M. S. I

Purwokerto, 21 Februari 2020

Mahasiswa/Observer


DHILLA NOVIKA L

Lampiran Blangko Bimbingan Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
 Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto 53126
 Telp.0281-635624 Fax.636553, www.iain.purwokerto.com

BLANGKO BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Dhillia Novika Listriyani
 No. Induk : 1617401055
 Fakultas/Jurusan : FTIK/ MPI
 Pembimbing : Dr. H. Suwito, M. Ag.
 Nama Judul : Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Di Unit Pelaksanaan Teknis Perpustakaan IAIN Purwokerto

No	Hari / Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	
			Pembimbing	Mahasiswa
1	Rabu, 15 April 2020	Bimbingan BAB 1 1. Pembeneran Judul agar tidak disingkat 2. Pembeneran kata pengantar dan persembahan 3. Peletakan halaman skripsi 4. Penggunaan font pada footnote		
2	Sabtu, 18 April 2020	Bimbingan Revisi BAB 1 1. Pembeneran layout 2. Pembeneran font huruf pada halaman		
3	Rabu, 22 April 2020	Bimbingan BAB 2 1. Penggunaan spasi kutipan langsung 2. Penggunaan numbering		
4	Senin, 27 April 2020	Bimbingan Revisi BAB 2 1. Pembeneran kalimat yang kurang pas 2. Pembeneran kata yang salah 3. Pembeneran layout yang kurang rapi		



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto 53126
Telp.0281-635624 Fax.635653, www.iain.purwokerto.com

5	Jum'at, 1 Mei 2020	Bimbingan BAB 3 1. Pembeneran rumusan masalah 2. Pembeneran tujuan dan manfaat 3. Pembeneran layout 4. Pembeneran numbering		
6	Sabtu, 2 Mei 2020	Bimbingan Revisi BAB 3 & Bimbingan Instrumen Pertanyaan Untuk Riset		
7	Selasa, 12 Mei 2020	Bimbingan BAB 4-5 1. Pembeneran kata yang salah 2. Kelengkapan isi pada bab 4 3. Pembeneran pada kesimpulan 4. Pembeneran spasi untuk abstrak 5. Pembeneran layout pada daftar pustaka		
8	Rabu, 13 Mei 2020	Bimbingan Revisi BAB 4-5 1. Pengurangan paragraf pada kesimpulan 2. Penggunaan kata yang kurang baku 3. Pengecekan halaman yang kosong 4. ACC Skripsi		

Dibuat di : Purwokerto
Pada tanggal : 14 Mei 2020
Dosen Pembimbing

Dr. H. Sawitro, M. Ag.

NIP. 19710424 199903 1 002

Lampiran Surat Rekomendasi Munaqasyah



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto 53126
Telp. (0281) 635624, 628250 Fax: (0281) 636553, www.iainpurwokerto.ac.id



REKOMENDASI MUNAQASYAH

Assalamu'alaikumWr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi dari mahasiswa:

Nama	:	Dhilla Novika Listriyani
NIM	:	1617401055
Semester	:	VIII (Delapan)
Jurusan/Prodi	:	Manajemen Pendidikan Islam
AngkatanTahun	:	2016
Judul Skripsi	:	PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DI UNIT PELAKSANAAN TEKNIS PERPUSTAKAAN IAIN PURWOKERTO

Menerangkan bahwa skripsi mahasiswa tersebut telah siap untuk di munaqasyahkan setelah yang bersangkutan memenuhi persyaratan akademik yang ditetapkan.

Demikian rekomendasi ini di buat untuk menjadikan maklum dan mendapatkan penyelesaian sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alikumWr. Wb.

Dibuat di : Purwokerto

Mengetahui,
Ketua Jurusan MPI

Rahman Afandi, S.Ag., M.S.I.
NIP.19680803 200501 1 001

Dosen Pembimbing

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



Lampiran Berita Acara Munaqasyah



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN

Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto 53126 Telp. 0281-635624
Fax. 636553 www.ftik.iainpurwokerto.ac.id

BERITA ACARA SIDANG MUNAQASYAH

Nama : Dhillia Novika Listriyani
NIM : 1617401055
Program Studi : MPI
Tanggal Ujian : 08 June 2020
Judul Skripsi : PENERAPAN SISTEM MANAJEMAN MUTU ISO 9001:2015 DI UNIT
PELAKSANAAN TEKNIS PERPUSTAKAAN IAIN PURWOKERTO

Berdasarkan hasil sidang penguji, Skripsi Saudara dinyatakan LULUS dengan nilai 88/A

Catatan :

1. Abstrak usahakan dibuat satu halaman
2. LBM masih membutuhkan data yang lebih valid mengenai dampak perpustakaan bagi user
3. Dalam teknik pengumpulan data dijelaskan masing-masing teknik data apa yang dikumpulkan, dari siapa/ dari mana, kapan dan dimana data diambil
4. Dalam lampiran diberi keterangan lampiran apa, bukan sekedar Google Form
5. Tambahkan teori-teori mengenai manajemen.
6. Jobdis Kepala Perpustakaan di cantumkan

Batas Akhir Penyelesaian Skripsi:

Maksimal 1 bulan

Peserta Ujian



Dhillia Novika Listriyani

Sekretaris Sidang/Penguji II



Ischak Suryo Nugroho

Purwokerto, 08 June 2020
Ketua Sidang/Pembimbing/Penguji I



H. Suwito

Penguji Utama



H.M. Hizbul Muflihini



Lampiran Surat Keterangan Ujian Komprehensif



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN**

Alamat: Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Telp. (0281) 635624 Fax (0281) 636553 Purwokerto 53126

SURAT KETERANGAN
No. B- 520 /ln. 17/WD.I.FTIK/PP.009/IV/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini Wakil Dekan Bidang Akademik,
menerangkan bahwa :

N a m a : Dhillia Novika Listriyani
NIM : 1617401055
Prodi : MPI

Mahasiswa tersebut benar-benar telah melaksanakan ujian komprehensif
dan dinyatakan *LULUS* pada :

Hari/Tanggal :Rabu,23 April 2020

Nilai :B+

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat digunakan
sebagaimana mestinya.

Purwokerto, 23 April 2020
Wakil Dekan Bidang Akademik,



Dr. Suparjo, M.A.
NIP. 19730717 199903 1 001

Lampiran Surat Keterangan Wakaf



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
UPT PERPUSTAKAAN

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126
Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

SURAT KETERANGAN WAKAF

No. : 628/In.17/UPT.Perpust./HM.02.2/V/2020

Yang bertandatangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama : DHILLA NOVIKA LISTRIYANI
NIM : 1617401055
Program : S1/SARJANA
Fakultas/Prodi : FTIK / MPI

Telah menyerahkan wakaf buku berupa uang sebesar **Rp 40.000,00 (Empat Puluh Ribu Rupiah)** kepada Perpustakaan IAIN Purwokerto.

Demikian surat keterangan wakaf ini dibuat untuk menjadi maklum dan dapat digunakan seperlunya.



Purwokerto, 11 Mei 2020

Kepala

Aris Nurohman



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
UPT MA'HAD AL-JAMI'AH

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126
Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

SERTIFIKAT

Nomor: In.17/UPT.MAJ/Sti.006/0010/2017

Diberikan oleh UPT Ma'had Al-Jami'ah IAIN Purwokerto kepada:

DHILLA NOVIKA LISTRIYANI

1617401055

MATERI UJIAN	NILAI
1. Tes Tulis	75
2. Tarril	70
3. Kimbah	70
4. Praktek	75

NO. SERI: MAJ-G2-2017-408

Sebagai tanda mahasiswa bersangkutan telah LULUS dalam Ujian Kompetensi Dasar Baca Tulis Al-Qur'an (BTA) dan Pengetahuan Pengamalan Ibadah (PPI).

IAIN PURWOKERTO
Purwokerto, 24 Agustus 2017

Mudiri Ma'had Al-Jami'ah,



Drs. H. M. Mukti, M.Pd.I
NIP. 19570521 198503 1 002

Lampiran Sertifikat Pengembangan Bahasa Inggris





KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
UPT TEKNOLOGI INFORMASI DAN PANGKALAN DATA
 Alamat: Jl. Jend. Ahmad Yani No. 40 A Telp. 0281-535624 Fax. 638553 Purwokerto 53126



SERTIFIKAT

Nomor: In-17/UPT-TIPD-2840/XI/2017

Diberikan kepada

Dhilla Novika Istriyani

NIM.: 1617401055

Tempat/ Tgl Lahir: Purwokerto, 5 November 1997

Sebagai tanda yang bersangkutan telah mengikuti dan menempuh Ujian Akhir
 Komputer

pada Institut Agama Islam Negeri Purwokerto Program Microsoft Office

yang diselenggarakan oleh UPT TIPD IAIN Purwokerto

pada tanggal 17 November 2017



Purwokerto, 22 November 2017

Angka Kepada UPT TIPD



Agus Sriyanto, M.Si

NIP.: 197509071999031002

SKALA PENILAIAN		
SKOR	HURUF	ANGKA
86 - 100	A	4
81 - 85	A-	3,6
76 - 80	B+	3,3
71 - 75	B	3
66 - 70	B-	2,6
61 - 65	C+	2,3

MATERI PENILAIAN	
MATERI	NILAI
Microsoft Word	B+
Microsoft Excel	A
Microsoft Power Point	B+



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40A Telp. 0281-635624 Fax. 636553 Purwokerto 53126

SERTIFIKAT

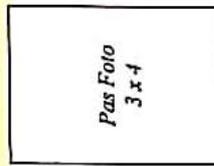
Nomor: 0416/K.LPPM/KKN.44/11/2019

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Institut Agama Islam Negeri Purwokerto menyatakan bahwa :

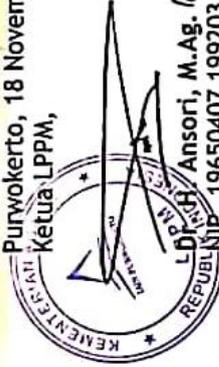
Nama : **DHILLA NOVIKA LISTRIYANI**
NIM : **1617401055**
Fakultas / Prodi : **FTIK / MPI**

TELAH MENGIKUTI

Kuliah Kerja Nyata (KKN) Angkatan Ke-44 IAIN Purwokerto Tahun 2019 yang dilaksanakan mulai tanggal 15 Juli 2019 sampai dengan 28 Agustus 2019 dan dinyatakan **LULUS** dengan Nilai **97 (A)**.



Purwokerto, 18 November 2019
Ketua LPPM,



Dr. H. Ansori, M.Ag.
NIP. 19650407 199203 1 004

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Purwokerto

Hal : Biodata Mahasiswa

Kepada :

Yth. Dekan FTIK IAIN

Purwokerto

Di

Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Guna memenuhi syarat-syarat untuk munaqasyah Skripsi, maka saya sampaikan Biodata sebagai berikut :

1. Nama : Dhilla Novika Listriyani
2. NIM : 1617401055
3. Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
4. Angkatan : 2016
5. TTL : Purwokerto, 5 November 1997
6. Asal Sekolah : MA Pembangunan Pacitan
7. Judul Skripsi : Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Di Unit Pelaksanaan Teknis Perpustakaan IAIN Purwokerto
8. Alamat : Rt. 01, Rw. 07, Dsn. Jangkrik, Ds. Hadiluwih, Kec. Ngadirojo, Kab. Pacitan, Jawa Timur
9. Nama Orang Tua : a. Ayah : Mufadil Isman
b. Ibu : Suprihatin
10. Pekerjaan : a. Ayah : Swasta
b. Ibu : Ibu Rumah Tangga
11. Tanggal Lulus : 8 Juni 2020
12. IPK : 3,56
13. No. Ijazah :

Dengan demikian biodata ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk menjadikan periksa dan digunakan seperlunya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb



Saya tersebut di atas

Dhilla Novika Listriyani