

**IMPLEMENTASI PELAKSANAAN MANAJEMEN MUTU
ISO 9001 : 2008 DI PERPUSTAKAAN UPI BANDUNG**

***THE IMPLEMENTATION OF QUALITY MANAGEMENT ISO 9001:2008 AT
UPI BANDUNG LIBRARY***

Herli Bahtiar

Program Studi Perpustakaan dan Informasi

Fakultas Ilmu Pendidikan

Universitas Pendidikan Indonesia

Email : herlibrarian@gmail.com

Abstract

This research aimed to study how far the implementation of SMM ISO 9001:2008 has gone in the library of Indonesia State University (UPI) Bandung. The problem of this research is how the process of planning, organizing, implementing and controlling of ISO 9001:2008 Implementation is conducted in the library of Indonesia State University. This research used descriptive method with qualitative analysis and the data collected by using field observation method, interview and library study. The result of this research gives description on how the process of ISO 9001:2008 Implementation was conducted in the library of Indonesia State University, starting from planning to organizing, implementing and controlling.

Keywords: ISO 9001:2008 implementation, quality management, library

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana penerapan dari Implementasi SMM ISO 9001:2008 di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Bandung. inti permasalahan dari penelitian ini adalah bagaimana proses dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan Implementasi ISO 9001 : 2008 yang diterapkan di perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia, Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan analisis kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan metode pengamatan lapangan (Observasi), wawancara dan studi kepustakaan /literatur-literatur.berdasarkan dari hasil penelitian ini diperoleh gambaran mengenai bagaimana proses Implementasi ISO 9001 :2008 diterapkan pada perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia dari mulai perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasannya.

Kata Kunci: Penerapan ISO 9001:2008; Manajemen Mutu; Perpustakaan

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Perpustakaan merupakan salah satu unsur penunjang yang mutlak harus dimiliki perguruan tinggi. Dalam kedudukannya di perguruan tinggi, perpustakaan sering disebut sebagai jantungnya program pendidikan (*the heart of education*) yang antara lain memiliki fungsi edukatif, informatif, riset dan administratif. fungsi lainnya adalah publikasi, deposit, interpretasi, rekreatif dan kreatif. Dalam menjalankan fungsinya, perpustakaan perguruan tinggi melayani seluruh pengguna perpustakaan yaitu mahasiswa, dosen, karyawan, peneliti serta masyarakat umum.

Sebagai unsur penunjang yang memiliki fungsi edukatif, perpustakaan merupakan salah satu sumber belajar bagi para sivitas akademika perguruan tinggi yang menaunginya. Artinya perpustakaan perguruan tinggi berfungsi mempersiapkan semua kebutuhan material yang diperlukan oleh komponen-komponen kurikulum agar tujuan pendidikan dapat tercapai dengan baik.

Perpustakaan, dalam hal ini perpustakaan perguruan tinggi adalah suatu institusi yang melekat pada jalur pendidikan formal yang berfungsi untuk menunjang kegiatan belajar-mengajar di universitas, akademi, maupun sekolah tinggi lainnya. Line

mengatakan bahwa sebuah universitas yang baik tidak hanya dilihat dari seberapa banyak jumlah peneliti dan kaum intelektualnya; seberapa besar jumlah departemen yang memiliki reputasi nasional dan internasional, tetapi juga dilihat dari perlengkapan dan fasilitas yang dimiliki termasuk laboratorium yang lengkap dan sebuah perpustakaan yang baik (1990:15). Pandangan ini dipertegas dan diakui oleh semua insan pendidikan bahwa perpustakaan memang merupakan jantung dari sebuah universitas.

Berkaitan dengan kebutuhan masyarakat Global, UPI diharapkan mampu merealisasikan program peningkatan mutu dalam setiap layanannya, ini bertujuan untuk mengakselerasi target peningkatan mutu layanan Perpustakaan UPI yang sesuai dengan standarisasi ISO 9001:2008. Secara khusus kegiatan ini bertujuan untuk:

- a. mempersiapkan SDM di Perpustakaan UPI yang memiliki kompetensi di bidangnya.
- b. mempersiapkan sarana/instrumen untuk kebutuhan layanan pendidikan yang terstandarisasi, baik dalam hal alat (terkalibrasi) maupun prosedur (tervalidasi).

- c. mempersiapkan dokumen mutu yang diperlukan untuk kegiatan sertifikasi layanan akademik di Perpustakaan versi ISO-9001.

Kegiatan ini akan memberikan manfaat terutama untuk :

- a. meningkatkan layanan Perpustakaan UPI Bandung
- b. adanya pengakuan formal atas kinerja Perpustakaan sebagai salahsatu pusat layanan pendidikan
- c. Kualitas output yang meningkat dengan meningkatnya kualitas layanan.

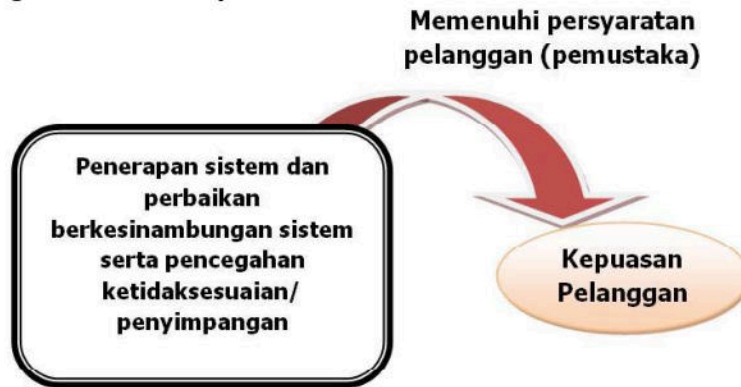
Dari uraian di atas maka terdapat titik kekuatan yang sangat perlu diperhatikan yaitu tersiratnya sistem manajemen yang perlu diterapkan di perpustakaan sebagai model penggerak mobilisasi kegiatan perpustakaan, peran dari pemimpin perpustakaan yang dibutuhkan sebagai motivator serta personil penyelenggaraan kegiatan perpustakaan yang sangat menentukan dalam perkembangan perpustakaan itu sendiri. Berkaitan dengan upaya pembenahan internal Perpustakaan UPI, maka mulai tahun 2009 Perpustakaan UPI menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam penyelenggaraan perpustakaan.

Perumusan Masalah

Berdasarkan pemikiran di atas, peneliti menganggap bahwa peranan perpustakaan dalam pencapaian tujuan pendidikan sangat strategis dan merupakan kunci keberhasilan bagi sebuah perguruan tinggi. Namun demikian permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan perpustakaan bisa menyebabkan peran dan fungsi perpustakaan yang begitu penting dalam mendukung tujuan pendidikan akan sulit terlaksana, apalagi mengingat visi lembaga induk yang mengusung visi sebagai Universitas Pelopor dan Unggul (*leading and outstanding university*). Disisi lain permasalahan yang terjadi dalam pengelolaan suatu perpustakaan perguruan tinggi akan berdampak pula terhadap pelayanan terhadap pemustaka yang diberikan pustakawan sebagai pengelola perpustakaan. Bisa terjadi pula timbul permasalahan pada aspek penerapan sistem manajemen yang diterapkan pimpinan serta gaya pemimpin yang diterapkan terhadap peningkatan kinerja pustakawan.

Manajemen mutu sebenarnya merupakan sistem pengendalian mutu yang didasarkan pada suatu filosofis untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (pemustaka) dengan sebaik-baiknya pada setiap usaha. Oleh karena itu, perlu adanya mekanisme sistem kerja dan peningkatan mutu staff karyawan

yang berkualitas dan berorientasi pada peningkatan mutu layanan

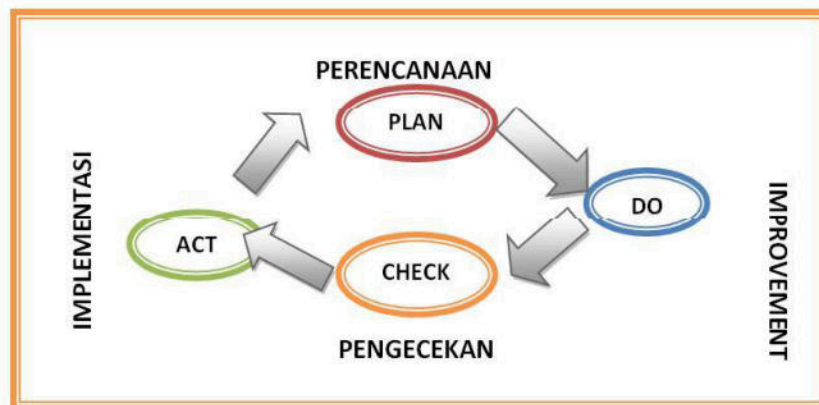


Gambar 1.1 Tujuan Sistem Manajemen Mutu

Sumber : Renstra UPI 2009

ISO 9001:2008 mempunyai peranan penting dalam penunjang sistem manajemen yang bermutu, konsep dasar ISO merunut pada skema sistem manajemen yang

dinamis dan berkesinambungan sehingga pada akhir dalam setiap proses memberikan hasil yang bermutu. Kegiatan tersebut digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1.2 Sistem Manajemen Dinamis
SISTEM MANAJEMEN DINAMIS

Sumber : ISO 9001 : 2008 *Leading the way*

Dengan motto mengutamakan mutu, sistem ini berusaha mengintegrasikan antara usaha pengembangan dan peningkatan dengan cara melibatkan seluruh

karyawan untuk menghasilkan produk (barang dan jasa) yang memuaskan pelanggan/pemustaka. Dalam hal ini, mutu suatu produk ditentukan oleh kepuasan para

pelanggan. Oleh karena itu, harus selalu dilakukan evaluasi, kajian, dan penelitian tentang kepuasan pelanggan/ konsumen.

ISO 9001 dapat didefinisikan sebagai sistem manajemen strategis

dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode - metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki sistem secara berkesinambungan



Gambar 1.3
Kerangka Konseptual Penelitian

Manajemen Mutu

Pengertian sistem manajemen mutu menurut Chatab (1996:4) adalah suatu sistem untuk menjaga konsistensi mutu produk yang dihasilkan agar sesuai dengan tuntutan kebutuhan pasar, melalui suatu rangkaian aktifitas pengendalian mutu (*quality control*) atas aktifitas proses yang dijalani. Tidak hanya melalui sistem pengendalian mutu berdasarkan inspeksi sehingga sulit di hindarkan terbuangnya bahan, waktu dan tenaga karena adanya produk yang ditolak sebagai akibat tidak dipenuhinya persyaratan yang ditentukan, tetapi lebih merupakan suatu sistem yang dapat mencegah timbulnya masalah mengenai mutu agar kesalahan yang pernah terjadi tidak akan terulang lagi dan untuk memenuhi tuntutan terhadap adanya suatu jaminan mutu yang dapat diberikan oleh pemasok kepada

pelanggan melalui suatu standar yang lebih berorientasi pada sistem dan proses.

Sistem manajemen mutu adalah suatu sistem untuk menjaga konsistensi produk /jasa agar sesuai dengan tuntutan kebutuhan pasar melalui serangkaian aktifitas pengendalian mutu dan standar yang lebih berorientasi pada sistem dan proses untuk mencegah timbulnya masalah yang sama dan pemenuhan tuntutan suatu jaminan mutu (*Quality Assurance*).

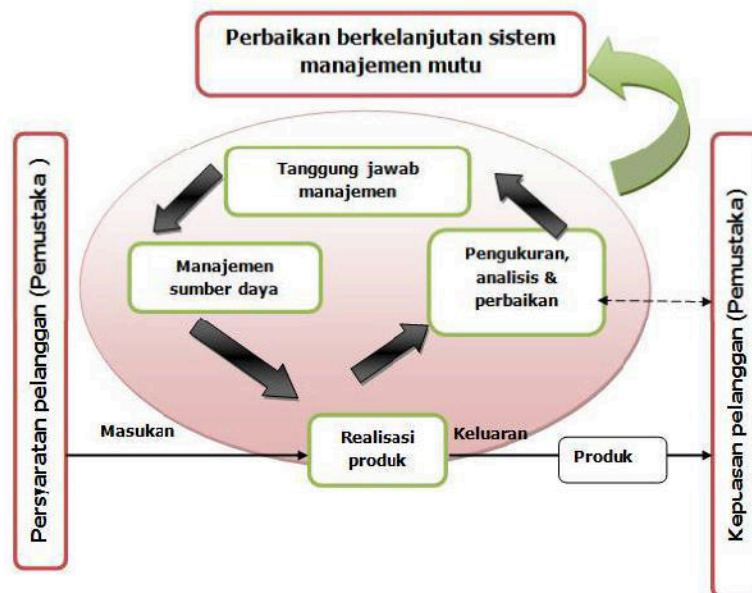
Manajemen mutu merupakan keseluruhan aktifitas dari fungsi manajemen dalam penentuan kebijaksanaan mutu suatu organisasi yang dalam implementasinya melibatkan seluruh anggota organisasi untuk memenuhi kepuasan pelanggan dan tetap fokus pada prinsip perbaikan terus-menerus melalui alat-alat :

1. Perencanaan Mutu (*Quality Planning*), penetapan dan pengembangan tujuan dan kebutuhan untuk mutu serta penerapan sistem mutu.
2. Pengendalian Mutu (*Quality Control*), teknik-teknik dan aktivitas operasional yang digunakan untuk memenuhi persyaratan mutu,
3. Jaminan Mutu (*Quality Assurance*), tindakan terencana dan sistematis yang diimplementasikan dan didemonstrasikan guna memberikan kepercayaan yang cukup bahwa produk akan

memuaskan kebutuhan untuk mutu tertentu,

4. Peningkatan Mutu (*Quality Improvement*), tindakan-tindakan yang diambil guna meningkatkan nilai produk bagi pelanggan melalui peningkatan efektivitas dan efisiensi dari proses maupun aktivitas di dalam struktur organisasi.
5. meningkatkan nilai produk melalui peningkatan efektivitas dan efisiensi dari proses dan aktivitas.

Adapun konsep dari Sistem manajemen Mutu digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1 Model Sistem Manajemen Mutu
MODEL SISTEM MANAJEMEN MUTU
 Sumber : SNI 19-9000

Menurut Chatab (1996:4) definisi ISO 9000 adalah sebagai berikut :
 ISO 9000 adalah suatu sistem manajemen mutu yang berkaitan

dengan sistem mutu mulai dari wewenang dan tanggung jawab manajemen terhadap mutu sampai hal-hal teknis yang menyangkut pembelian bahan baku, perencanaan mutu,

pengendalian proses, pengujian produk akhir, penyimpanan dan pelayanan pelanggan. Seperti bahasa komunikasi internasional yang menggunakan bahasa Inggris, pada jaman ini, bahasa bisnis yang digunakan adalah ISO 9000.

Kata ISO digunakan oleh Organisasi Internasional untuk Standarisasi atau *The International Organization for Standardization* sebagai nama dari organisasinya. Organisasi ini didirikan pada tahun 1946 di Jenewa Swiss. Tujuan pendiriannya adalah untuk mengembangkan standarisasi di seluruh dunia.

Kata ISO yang menjadi nama dari organisasi ini berasal dari bahasa Yunani yaitu "Isos" yang berarti sama atau 'equivalent'. Dalam bentuk modern kata 'Isos' kemudian di transformasikan menjadi 'Iso' - seperti yang digunakan dalam istilah *Isotermis* (kesamaan panas), *Isobar* (kesamaan tekanan), dll. Kata ini diadopsi oleh Organisasi Internasional untuk standarisasi menjadi nama organisasinya disamping karena kemiripan arti kata ini dengan tujuan organisasi, juga karena kata tersebut memiliki bentuk yang paling mendekati dengan singkatan nama organisasi.

ISO merupakan federasi internasional dari badan-badan standarisasi nasional di seluruh dunia, saat ini anggotanya mencakup lebih dari 130 negara. Pekerjaan pembuatan standar internasional biasanya dilakukan oleh komite teknis ISO. Setiap anggota yang memiliki kepentingan terhadap suatu subjek yang akan dipersiapkan oleh Komite

Teknis ISO berhak menempatkan wakilnya di dalam komite tersebut. Selain itu organisasi-organisasi internasional lainnya baik milik pemerintah atau pun non pemerintah yang berhubungan dengan ISO juga diizinkan ikut ambil bagian dalam pekerjaan pembuatan standar internasional. Seperti dalam pekerjaan pembuatan standarisasi elektronik, ISO bekerjasama erat dengan Komisi Elektroteknik Internasional atau *International Electrotechnical Commission* (IEC). Setiap draft standar internasional yang dibuat oleh Komite Teknis ISO disosialisasikan terlebih dahulu kepada seluruh anggota federasi ISO, dan baru bisa diterbitkan setelah mendapat persetujuan sedikitnya 75% dari anggota federasi.

Garis Besar Penerapan ISO 9001 :2008

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 :2008 pada dasarnya seperti menurut Soekardi yang mengutip Chatah (1996:27), bahwa secara garis besar tahapan-tahapan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 adalah sebagai berikut :

(FASE I : PERSIAPAN)

1. Keputusan dan Komitmen Manajemen.

Keputusan dan komitmen dari manajemen diperlukan untuk memastikan bahwa pelaksanaan dari penerapan ISO 9001 mendapat dukungan dan keterlibatan manajemen. Diwujudkan dalam bentuk surat keputusan atau surat sejenis untuk mengorganisasikan

proyek penerapan dan sertifikasi ISO 9001.

2. Pelatihan dan pemasaryakatan ISO 9001

Konsultan melaksanakan Observasi dan tinjauan terhadap kondisi sistem dan dibandingkan dengan persyaratan-persyaratan principal dari ISO9001:2008. Melalui observasi maka konsultan akan lebih mudah merancang program latihan dan bimbingan. Mengingat sistem manajemen mutu menghendaki keterlibatan seluruh karyawan dari suatu unit kerja organisasi maka diperlukan pelatihan tentang ISO 9001:2008 secara lengkap pada setiap personel yang bertanggung jawab atas pemastian mutu perusahaan. Materi pelatihan ini mencakup :

- a. Pengenalan (introduction) latar belakang, gambaran umum, interpretasi persyaratan standar 9001:2008.
- b. Desain sistem dan pengembangan, dokumentasi, manfaat dan konsekuensi.
- c. Persiapan sertifikasi dan proses sertifikasi (lead assessor/auditor).
Sehingga diharapkan pelatihan dan pemasaryakatan ini akan memberikan gambaran yang jelas

tentang latar belakang dan gambaran umum sistem mutu ISO 9001:2008, interpretasi dari persyaratan standar, sistem dokumentasi, persiapan sertifikasi serta manfaat dan konsekuensinya. Hasil penelitian ini harus disebarluaskan dan dimasyarakatkan (disosialisasikan) kepada karyawan lain.

3. Pembentukan Tim ISO 9001 (Formation of ISO Team)

Untuk mengantisipasi keterbatasan yang ada dalam menghasilkan jasa, sinergi tim dapat dibangun dan dijalankan untuk mencapai peningkatan mutu kerja dan kepuasan pelanggan. Sinergi tim akan bekerja dengan baik dan lancar apabila dapat :

1. Merumuskan dengan jelas tujuan/ sasaran (goal/objective)
2. Menetapkan peran masing-masing peserta sehingga diperoleh otonomi dan komitmen, keterlibatan dan dukungan yang diharapkan.
3. Menentukan tatacara melaksanakannya untuk pencapaian tujuan/ sasaran tersebut setelah memahami dan

menguasai terlebih dahulu prosesnya.

4. Mengembangkan kerja sama dan hubungan interpersonal, saling berbagai informasi, saling mendukung, saling percaya, saling menghormati keberadaan masing-masing

4. Pelatihan Penulisan dokumen (Documentation Writing Training)

Memastikan bahwa MR dan ISO Team memperoleh pengetahuan dan keterampilan menyusun manual Mutu. Prosedur dan Intruksi kerja melalui contoh - contoh dan latihan praktis juga untuk memilih salah satu dari standar yang tersedia dalam ISO, dilihat dari Persyaratan Standar Sistem Mutu (*Quality System Standart*) disesuaikan dengan ruang lingkup bisnis dan jenis usaha perusahaan tersebut.

(FASE II : DOKUMENTASI)

Tugas Konsultan :

1. Membimbing Pengembangan Sistem (Guidance in System Development)

Konsultan bersama tim ISO akan mengidentifikasi prosedurprosedur dan intruksi kerja yang dipersyaratkan, membantu dalam penulisan manual

mutu berdasarkan jadwal yang telah disepakati bersama.

2. Meninjau Manual Kualitas (Quality Manual Review)

Konsultan melakukan tinjauan terhadap manual kualitas dan melakukan revisi sesuai keperluan. Setelah selesai ditinjau maka manual kualitas tersebut siap disahkan oleh manajemen.

3. Meninjau Manual Prosedur (Procedurs Manual Review)

Konsultan meninjau semua prosedur yang dipersyaratkan dan memberikan rekomendasi serta koreksi yang diperlukan.

4. Meninjau Pelatihan Audit Internal (Internal Audit Training Review)

MR, tim ISO, bersama staf akan dilatih untuk menjadi *Internal Quality Auditors*.

5. Meninjau Tinjauan Manajemen (Management Review)

Konsultan dan MR akan memberikan laporan tentang kemajuan proyek kepada *steering Commitee/Management* sebelum melaksanakan audit mutu internal di lingkungan perusahaan yang melibatkan seluruh komponen perusahaan yang diarahkan oleh auditor dari perusahaan sendiri yang telah mendapat pelatihan sebagai auditor.

(FASE III: KOREKSI DAN SERTIFIKASI)

1. Audit Mutu Internal

Audit mutu internal berfungsi untuk memastikan bahwa sistem yang dikembangkan dilaksanakan sepenuhnya dan memastikan keefektifan sistem agar dapat diidentifikasi peluang perbaikannya. Adapun tahapan kegiatan audit mutu internal meliputi langkah-langkah sebagai berikut :

a. Internal Audit Pertama (First Internal Audit)

Tim internal audit yang telah dilatih melaksanakan audit terhadap sistem mutu yang sudah diimplementasikan untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas yang telah dilakukan sesuai persyaratan yang ditetapkan, sekaligus menguji efektivitas dari sistem mutu tersebut.

b. Tindakan Koreksi Pertama (First Corrective Action)

Proses audit internal akan ditinjau pula oleh konsultan. Hasil-hasil temuan dari proses audit akan didiskusikan.

c. Internal Audit Kedua (Second Internal Audit)

Setelah *Corrective Action* yang pertama, prosedur-prosedur yang telah diperbaiki diterapkan ulang dan diuji kembali. Dalam

proses internal audit yang kedua peran dan keterlibatan konsultan akan lebih besar.

d. Tindakan Koreksi Kedua (Second Corrective Action)

Hasil-hasil temuan dari internal audit yang kedua tersebut akan menjadi dasar untuk penyempurnaan sistem-sistem mutu sehingga siap untuk diuji kembali oleh pihak ketiga

e. Audit Pra-Sertifikasi (Pre-Certification Audit)

Mempersiapkan perusahaan dalam menghadapi proses sertifikasi final oleh badan sertifikasi yang terpilih, proses pra-sertifikasi audit ini berupa pemeriksaan terhadap dokumen-dokumen sistem mutu yang telah dimiliki (*paper audit*)

f. Tindakan Perbaikan (Corrective Action)

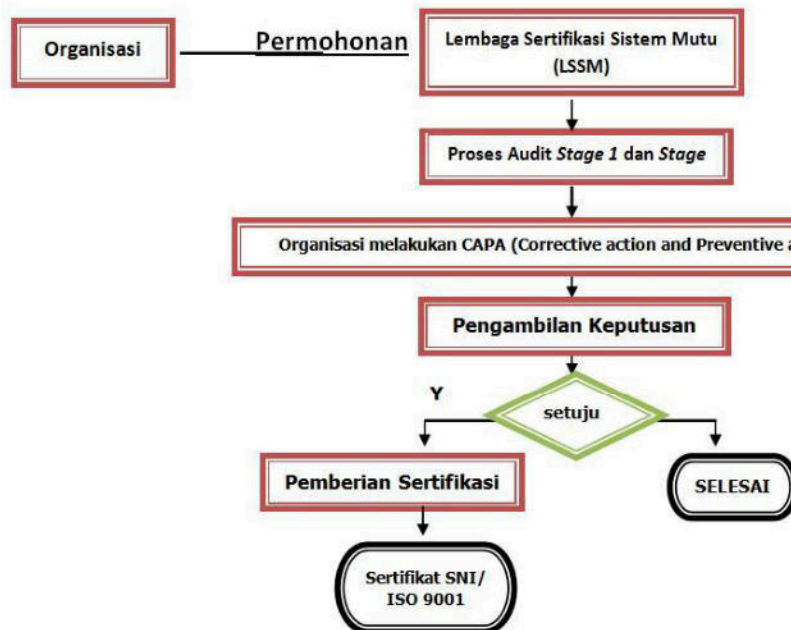
Berdasarkan hasil temuan dari Pre-certification Audit maka konsultan akan membantu perusahaan untuk melaksanakan tindakan perbaikan yang diperlukan.

2. Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001

Bagi perusahaan yang telah menerapkan standar seri ISO 9000 dan ingin memperoleh sertifikat ISO 9001, terdapat beberapa tahapan yang harus dilakukan oleh perusahaan tersebut. Biasanya tidak semua badan sertifikasi menawarkan tahapan yang sama

dalam proses sertifikasi standar ini. Beberapa badan sertifikasi kadang memiliki paket-paket tambahan yang ditawarkan kepada perusahaan yang akan disertifikasi.

Secara garis besar proses sertifikasi dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 2.2 Proses Sertifikasi

Secara khusus, berkaitan dengan penelitian ini, peneliti hanya menggunakan fungsi edukatif, informatif, riset dan administratif sebagai berikut:

a. Fungsi Edukatif.

Sebagai unsur penunjang yang memiliki fungsi edukatif, perpustakaan merupakan salah satu sumber belajar bagi para civitas akademika perguruan tinggi yang menaunginya. Artinya perpustakaan perguruan tinggi berfungsi mempersiapkan semua kebutuhan material yang diperlukan oleh komponen-komponen kurikulum agar tujuan pendidikan dapat tercapai dengan baik. Kebutuhan material pendukung komponen kurikulum

adalah materi yang siap dengan: a) pencapaian tujuan pendidikan, b) pengorganisasian sumber informasi bahan pembelajaran yang tepat, c) strategi belajar mengajar yang variatif bagi para dosen dan pelaksana pendidikan lainnya, serta d) materi pendukung pelaksanaan evaluasi pembelajaran. Selain itu, perpustakaan mempersiapkan bahan bagi masyarakat di dalam dan sekitar kampus untuk memahami perkembangan pengetahuan dan teknologi demi meningkatkan kesejahteraan hidupnya.

b. Fungsi Informatif

Perpustakaan merupakan sumber informasi bagi pencari dan

pengguna informasi. Dalam era informasi saat ini, perpustakaan dituntut dapat mengelola informasi dengan tepat, agar dapat menyajikan atau menyebarkan informasi yang terseleksi (*selection dissemination information*) di tengah-tengah informasi yang membeludak (*information explotion*). Informasi yang ada di perpustakaan seyogianya mampu meningkatkan kemampuan berpikir pengguna perpustakaan berdasarkan informasi yang terbaru (*well informed from current information*).

d. Fungsi Administratif

Perpustakaan merupakan tempat untuk mendukung dan memberikan kemudahan fasilitas administrasi yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah. Bagi perguruan tinggi seluruh kebijakan pemerintah dihimpun, dikelola, dilestarikan dan didayagunakan sepenuhnya untuk kepentingan pembangunan. Perpustakaan mempersiapkan dokumentasi, undang-undang, peraturan, publikasi pemerintah, keputusan-keputusan presiden, dan publikasi sejenis yang berkaitan dengan kebijakan yang harus dilakukan. Mempersiapkan materi ini berarti mempermudah pemberian informasi untuk pelaksanaan program dan pengembangan implementasi pembangunan di segala bidang. Bagi perguruan tinggi sebagai pelaksana pengabdian kepada masyarakat, seluruh kebijakan dalam aspek pembangunan baik yang dilaksanakan secara regional maupun nasional, yang dikelola oleh perpustakaan dapat

ditelusur, dikaji, diteliti di perpustakaan.

Tujuan perpustakaan mencakup: (1) standard kinerja layanan; (2) pengembangan koleksi yang mengandung makna dan arti bagi pengguna perpustakaan yang memerlukan layanan di bidang akademik; (3) kemampuan melakukan inovasi bagi peningkatan jasa layanan akademik; (4) tingkat produktivitas layanan yang tinggi; (5) kemampuan menggunakan dan mengalokasikan sumber daya dan SDM untuk mencapai tujuan; (6) keunggulan dalam melakukan layanan; (7) kinerja dan pengembangan yang dilakukan pemimpin perpustakaan; (8) kinerja dan perilaku para petugas perpustakaan; (9) tanggung jawab dan respons publik; dan (10) kemampuan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan jasa layanan.

Implementasi Manajemen Mutu di Perpustakaan Perguruan Tinggi

Demi menunjang peranan sentral perpustakaan di Perguruan tinggi sebagai "jantung" dari pendidikan (*heart of education*). Sebagai aset penting universitas, perpustakaan harus dikelola secara baik dengan prinsip-prinsip manajemen modern, yaitu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008, manfaat dari SMM adalah : meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna perpustakaan melalui jaminan mutu yang terorganisir dan sistematis, karena kebijakan, prosedur kerja dan instruksi kerja berkaitan mutu sudah direncanakan dengan baik, meningkatkan *image* perpustakaan,

meningkatkan kualitas dan produktivitas manajemen melalui kerjasama dan komunikasi lebih baik, meningkatkan kesadaran mutu dalam perpustakaan, memberikan pelatihan secara sistematis kepada staf melalui prosedur dan instruksi yang didefinisikan secara baik, terjadi perubahan positif dalam hal kultur mutu dari staf karena terdorong untuk mempertahankan mutu.

B. PEMBAHASAN

Pada Pembahasan ini akan diuraikan hasil penelitian mengenai kegiatan implementasi ISO 9001:2008 di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Bandung. Beberapa aspek yang berhubungan dengan kegiatan Implementasi ISO 9001:2008 ini akan diuraikan, mengenai bagaimana Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan/Penggerakan, dan Pengawasan dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 yang dilakukan Perpustakaan UPI Bandung.

Sebagai perpustakaan yang bernaung dibawah Perguruan tinggi, yang memiliki misi dan visi sebagai perpustakaan modern dan terdepan, Perpustakaan UPI Bandung selayaknya harus dapat meningkatkan mutu dan efisiensi layanan sehingga menjadikan kualitas layanan dan hasil yang diberikan menjadi sebuah kualitas layanan yang bermutu, baik dari

segi layanan maupun manajemen pengelolaannya.

Adapun narasumber yang dijadikan sebagai *key informan* adalah Kepala Perpustakaan UPI Bandung sedangkan untuk mendapatkan data dari sumber yang lain, peneliti menjadikan Kepala Divisi sAkuisisi (MR), Kepala Divisi Layanan dan Kepala seksi Kerumahtanggaan, Staf dan pengunjung perpustakaan sebagai narasumber pelengkap.

ISO 9001:2008 mempunyai peranan penting sebagai penunjang sistem manajemen yang bermutu, konsep dasar ISO merunut pada skema sistem manajemen yang dinamis yang dalam artian sistem manajemen yang berkesinambungan sehingga pada akhir dalam setiap proses memberikan hasil yang bermutu dalam proses pelaksanaan setiap kegiatan manajerial yang bermutu harus melewati beberapa tahapan.

Langkah kegiatan sistem manajemen ISO 9001 : 2008 di Perpustakaan UPI meliputi :

- Penunjukan Lembaga yang akan di ISO kan
- Pembentukan Tim Persiapan ISO 9001 : 2008
- Pelatihan Pembuatan Dokumen mutu yang terkait dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008
- Pembuatan Dokumen mutu ISO 9001 : 2008

- Sosialisasi Dokumen mutu ISO 9001:2008
- Implementasi Dokumen mutu ISO 9001:2008
- Pelatihan Auditor Internal
- Pembentukan Tim Auditor Internal
- Pelaksanaan audit internal
- Pelaksanaan *Corrective Action*.
- Pelaksanaan Tinjauan Manajemen.

1. PROSEDUR MUTU

Prosedur mutu adalah panduan untuk menjalankan suatu proses atau kegiatan lintas fungsional secara terkendali (dengan batasan cara-cara dan persyaratan / kriteria-kriteria yang telah ditentukan), untuk mencapai tujuan (kinerja) yang direncanakan (Susilo, Wily:2008). Dalam dokumen Prosedur memuat *Flow chart* (alur kerja), pelaksana dan dokumen yang terkait.

Perpustakaan UPI mendokumentasikan 13 prosedur dokumen berdasarkan alur bisnis proses yaitu Prosedur Pengolahan koleksi, Prosedur Layanan Peminjaman, Prosedur

Pengembalian dan perpanjangan, Prosedur Bebas Pinjam, Prosedur Penggantian pustaka, Prosedur Pelayanan paket Informasi, Prosedur Pelayanan koleksi dokumentasi, Prosedur Pendidikan Pemustaka, Prosedur Pengadaan Aset, Prosedur Kepegawaian, Prosedur Pengembangan SDM dan Prosedur Kesekretariatan ditambah dengan beberapa prosedur wajib yang terdiri dari :

- a) Prosedur pengendalian Dokumen
- b) Prosedur Pengendalian Catatan Mutu
- c) Prosedur Tinjauan Manajemen
- d) Prosedur Audit Internal
- e) Tindakan perbaikan
- f) Tindakan pencegahan

2. INSTRUKSI KERJA

Merupakan uraian lebih luas dari prosedur yang merupakan panduan kerja dimana memuat persyaratan kinerja lebih spesifik yang bersifat instruktif atau pada pelaksanaannya bisa mudah di ikuti oleh siapa saja hanya dengan membaca dokumen Instruksi kerja.

NO	URAIAN KEGIATAN	PIC	WAKTU	KETENTUAN	METODE	ALAT/BAHAN/DOKUMEN
1	verifikasi bahan pustaka	Pustakawan Pengolahan	1 menit	- Bahan pustaka dalam keadaan layak dan lengkap - Mengecek bahan	- Manual - Komputerisasi	- Bahan pustaka - Komputer

				pustaka yang akan di tagging dalam basis data Open Biblio		
2	Mentagging buku	Pustakawan Pengolahan	1 menit	- Memeriksa FRID dalam keadaan baik - Memeriksa data koleksi telah terekam dalam FRID	- Komputer isasi	- Bahan pustaka - RFID - Komputer ELiMS
3	Pengamanan sementara FFID	Pustakawan Pengolahan	5 detik	- Menyelipkan RFID dalam bahan pustaka yang telah di tagging	- Manual	- Bahan pustaka - RFID

Tabel 4.2 Instruksi kerja kegiatan Tagging

3. REKAMAN MUTU

Rekaman mutu terdiri dari catatan mutu dan standar mutu, catatan mutu adalah dokumen yang menyatakan tentang hasil yang telah dicapai atau dokumen yang bisa menunjukkan bukti bahwa suatu kegiatan telah dilaksanakan di perpustakaan UPI berupa lembaran lembaran hasil pelaksanaan suatu kegiatan. Sedangkan setandar mutu merupakan dokumen acuan atau ketetapan yang sudah dijadikan standar dalam pelaksanaan kegiatannya dibawah ini merupakan standar mutu untuk bagian distribusi koleksi , Ketentuan-ketentuan dalam penentuan lokasi koleksi Perpustakaan UPI:

1. Lokasi koleksi Perpustakaan UPI yaitu wilayah pada setiap titik layanan tempat penyimpanan koleksi perpustakaan setelah koleksi selesai diolah, dimana lokasi tersebut sesuai dengan jenis koleksi.
2. Lokasi koleksi Perpustakaan UPI terdiri dari titik-titik layanan:
 - a. Ruang Sirkulasi, yaitu ruangan tempat menyimpan koleksi sirkulasi
 - b. Ruang Referensi, yaitu ruangan tempat menyimpan koleksi referensi
 - c. Ruang *Government Document* (koleksi Terbitan Pemerintah), yaitu ruangan tempat menyimpan koleksi terbitan pemerintah Indonesia.
 - d. Ruang Reserve, yaitu ruangan tempat menyimpan koleksi *reserve*

- e. Ruang UPIana, yaitu ruangan tempat menyimpan koleksi UPIana
 - f. Ruang Indonesiana, yaitu ruangan tempat menyimpan koleksi Indonesiana
 - g. Ruang Antiquaria, yaitu ruangan tempat menyimpan koleksi Antiq
 - h. Ruang Puskur, yaitu ruangan tempat menyimpan koleksi Kurikulum
 - i. Ruang *House Journal*, yaitu ruangan tempat menyimpan Jurnal Ilmiah dalam negeri dan Jurnal Ilmiah Luar Negeri.
 - j. Ruang Koran dan Majalah, yaitu ruangan tempat menyimpan Koran dan majalah.
 - k. Ruang Koleksi Skripsi, yaitu ruangan tempat menyimpan koleksi skripsi dan makalah.
 - l. Ruang PPS (Tesis dan Disertasi), yaitu ruangan tempat menyimpan koleksi tesis dan disertasi.
3. Penentuan lokasi koleksi dilaksanakan bagi buku-buku baru yang akan didistribusikan ke setiap titik layanan,
 4. Penentuan lokasi koleksi bagi koleksi baru yang akan didistribusikan ke setiap titik layanan dilaksanakan oleh pustakawan pengadaan berdasarkan jenis koleksi yang telah ditetapkan atau atas petunjuk kepala Perpustakaan atau Kepala Divisi.
 5. Pada saat penentuan lokasi koleksi bagi semua buku baru, setiap buku baru tersebut di cek keberadaannya di dalam *database Open Biblio*.
 6. Jenis-jenis koleksi Perpustakaan UPI terdiri dari :
 - a. **Koleksi Sirkulasi,**
 - 1) Definisi: Koleksi Sirkulasi yaitu koleksi yang dapat dipinjam oleh pengguna untuk dibawa pulang dan dari bentuknya bukan merupakan koleksi referensi.
 - 2) Kriteria:
 - a) Koleksi sirkulasi merupakan buku pembelian atau buku sumbangan yang telah ada tandonnya pada ruang *reserve*, atau UPIana/Indonesiana/Antiquaria atau Puskur yang bukan buku referensi dan Terbitan Pemerintah.
 - b) Bentuk fisik : buku
 - b. **Koleksi Referensi,**
 - 1) Definisi: Koleksi Referensi yaitu koleksi yang bersifat rujukan seperti kamus, ensiklopedi, peta, geografi, atlas, pedoman, *manual*, biografi, statistik, *handbook*, prosiding dan bibliografi, koleksinya hanya untuk

dibaca di tempat dan tidak dipinjamkan untuk dibawa pulang, namun dapat difoto copy.

2) Kriteria:

- a) Koleksi Referensi merupakan buku pembelian atau buku sumbangan yang sifatnya rujukan.
- b) Bentuk fisik: buku, CD, globe, Peta, Atlas

c. Koleksi *Government Document* (koleksi Terbitan Pemerintah),

- 1) Definisi: Koleksi terbitan pemerintah Indonesia yang berbentuk kebijakan atau publikasi pemerintah Indonesia baik pemerintah pusat maupun daerah di seluruh wilayah Indonesia baik legislatif, yudikatif, dan eksekutif, maupun dari departemen atau lembaga pemerintah non departemen. (contohnya: UU, Kep. Men., dan lain-lain).

2) Kriteria:

- a) Koleksi Terbitan Pemerintah merupakan buku pembelian atau buku sumbangan yang diterbitkan oleh pemerintah dan merupakan kebijakan-kebijakan atau informasi tentang perkembangan Indonesia dalam bentuk statistik.
- b) Bentuk fisik: buku, leaflet, bulletin

d. Koleksi *Reserve*,

- 1) Definisi: Koleksi yang merupakan buku cadangan dari buku-buku layanan sirkulasi, dan/atau buku-buku sumbangan perorangan atau lembaga yang dianggap khusus dengan jumlah judul minimal 100 judul.

2) Kriteria:

- a) Koleksi *Reserve* merupakan buku pembelian atau buku sumbangan yang belum ada pada semua titik layanan dan bukan buku antiquarian, UPIana/ Indonesiana, Referensi, Puskur dan Terbitan Pemerintah.
- b) Bentuk fisik: buku, poster, CD.

e. Koleksi UPIana,

- 1) Definisi: Koleksi yang merupakan buku hasil karya dosen UPI serta sivitas akademika UPI yang disimpan sebanyak satu eksemplar sebagai tandon dari koleksi sirkulasi.

2) Kriteria:

- a) Koleksi UPIana merupakan buku pembelian atau buku sumbangan hasil karya dosen dan sivitas akademika UPI
- b) Bentuk fisik: buku, poster, CD, kaset.

f. Koleksi Indonesiana,

- 1) Definisi: Koleksi yang merupakan buku-buku tentang Indonesia (geografi, sejarah, kebudayaan, adat istiadat, cerita rakyat daerah di wilayah Indonesia dan sebagainya) dan ditetapkan sebagai koleksi IND.

- 2) Kriteria:

- a) Koleksi Indonesiana merupakan buku pembelian atau buku sumbangan tentang Indonesia

- b) Bentuk fisik: buku

g. Koleksi Antiquaria,

- 1) Definisi: Koleksi yang merupakan buku-buku yang berusia 50 tahun keatas dan dianggap antik.

- 2) Kriteria:

- a) Koleksi *Antiquaria* merupakan buku pembelian atau buku sumbangan yang berusia 50 tahun ke atas dan antik

- b) Bentuk fisik: buku.

h. Koleksi Puskur,

- 1) Definisi: Koleksi yang merupakan buku-buku tentang pendidikan dan kurikulum pendidikan.

- 2) Kriteria:

- a) Koleksi Puskur merupakan buku pembelian atau buku sumbangan yang merupakan buku tentang pendidikan dan kurikulum pendidikan.

- b) Bentuk fisik: buku.

i. Koleksi House Journal,

- 1) Definisi: Koleksi terbitan berkala ilmiah hasil penelitian/ Jurnal Ilmiah dalam negeri dan Jurnal Ilmiah Luar Negeri.

- 2) Kriteria:

- a) Koleksi *Jurnal* merupakan Jurnal hasil pembelian atau sumbangan yang bersifat ilmiah.

- b) Bentuk fisik: Jurnal

j. Koleksi Koran dan Majalah,

- 1) Definisi: Koleksi yang merupakan terbitan berkala yang bersifat non ilmiah dan bukan hasil penelitian.

- 2) Kriteria:

- a) Koleksi Koran dan majalah merupakan hasil pembelian atau sumbangan

- b) Bentuk fisik: Koran, majalah, dan tabloid.

k. Koleksi Skripsi,

- 1) Definisi: Koleksi yang merupakan literatur kelabu, berupa karya tulis lulusan UPI tingkat sarjana.
- 2) Kriteria:
 - a) Koleksi skripsi merupakan karya tulis lulusan S1 UPI yang disumbangkan ke Perpustakaan UPI
 - b) Bentuk fisik: skripsi

1. Koleksi Khusus Paska Sarjana (Tesis dan Disertasi),

- 1) Definisi: Koleksi yang merupakan literatur kelabu, berupa karya tulis lulusan UPI tingkat Pascasarjana.
- 2) Kriteria:
 - a) Koleksi Tesis merupakan karya tulis lulusan UPI tingkat Pascasarjana Program Magister yang disumbangkan ke Perpustakaan.
 - b) Koleksi Disertasi merupakan karya tulis lulusan UPI tingkat Pascasarjana Program Doktor yang disumbangkan ke Perpustakaan UPI.
 - c) Bentuk fisik: Tesis dan Disertasi.
7. Setiap koleksi yang telah ditetapkan lokasinya, dibubuhi keterangan lokasi koleksi pada halaman judulnya.

Setelah seluruh dokumen dibuat maka tahap persiapan dari sebuah konsep manajemen mutu sudah bisa di sosialisasikan.

Pengorganisasi (*Organizing*) ISO 9001 : 2008

Sosialisasi Dokumen ISO 9001 :2008

Proses selanjutnya dalam Implementasi ISO 9001 : 2008 adalah mensosialisasikan dokumen – dokumen yang sudah dibuat yang terkait dengan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001 :2008 ini kepada seluruh Divisi dan semua unit koordinasi di Perpustakaan.

Untuk lebih mensosialisasikan dokumen yang telah dibuat maka dibentuk pelaksanaan untuk melakukan kegiatan rapat pada setiap divisi dan Unit koordinasi dipimpin oleh setiap kepala koordinator disetiap unit koordinasi. Tujuan dilaksanakannya rapat sosialisasi adalah untuk mengetahui sejauh mana kesesuaian dokumen dan persyaratan ISO 9001 : 2008 dengan kondisi di setiap unit dan dalam rapat tersebut juga dibahas mengenai revisi dari setiap unit apabila ada tambahan dalam pembuatan dokumen sebelum dokumen tersebut di implementasi ka ke seluruh divis dan unit kerja masing-masing.

Pelaksanaan (*Actuating*) ISO 9001 : 2008

Implementasi Dokumen ISO 9001 : 2008

Setelah dilakukan sosialisasi dokumen, dan dokumen tersebut sudah di revisi maka proses selanjutnya adalah implementasi bentuk kegiatan sesuai dengan yang dibuat didalam dokumen SMM.

Mengaplikasikan rekaman mutu pada setiap pelaksanaan kerja, prosedur sudah dibuat harus mulai dilaksanakan, konsistensi dalam aplikasi kerja harus terus dijaga. Dan dalam setiap implementasinya Perpustakaan UPI beserta staf dan seluruh Divisi dan Unit kerja harus dapat mengidentifikasi dan merencanakan proses pelayanan perpustakaan agar sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan dalam SMM.

Perpustakaan UPI menetapkan bahwa dalam melaksanakan perencanaan institusi mencakup :

- Pencapaian sasaran mutu dan persyaratan proses layanan perpustakaan.
- Kebutuhan untuk menyusun proses, dokumen dan penyediaan sumber daya yang langsung terkait dengan proses layanan perpustakaan.
- Verifikasi, validasi, pemantauan, pemeriksaan dan kriteria keberterimaan yang dibutuhkan.
- Rekaman yang dibutuhkan untuk membuktikan bahwa pelaksanaan proses dan produk yang dihasilkan sesuai dengan persyaratan.

Perpustakaan UPI harus dapat memastikan bahwa perencanaan layanan perpustakaan dituangkan dalam rencana mutu. Dan keberlangsungan dalam setiap langkah kerja harus berdasar dari seluruh dokumen SMM ISO 9001 : 2008.

Kategori temuan dalam audit internal ditetapkan sbb:

MAJOR, jika sistem tidak diterapkan sama sekali atau jika tidak terlihat adanya *improvement* di setiap bidang/bagian atau jika ada aktivitas yang menyebabkan dampak yang luas, sampai kepada pelanggan sehingga menyebabkan pelanggan tidak puas. **MINOR**, jika

terjadi inkonsistensi penerapan SMM. **REKOMENDASI**, jika berpotensi untuk menjadi minor bahkan major atau peluang *improvement* yang dapat dilakukan oleh koordinasi/divisi/seksi.

Setelah melakukan audit, auditor melakukan pencatatan hasil temuan audit dalam LKP (Laporan Ketidaksesuaian dan Penyelesaian).

LKP di buat agar dalam setiap temuan permasalahan ketidaksesuaian dalam proses bisa dicatat dan dicarikan solusi dalam pemecahannya, atau lebih

Tinjauan Manajemen

Tindak lanjut hasil audit mutu internal merupakan langkah penting untuk menjamin kesesuaian sistem manajemen yang diterapkan dengan SMM ISO 9001 : 2008. Setelah proses audit selesai hasil audit yang berisi uraian permasalahan disertai fakta-fakta obyektif dan rekomendasi tidak di tindaklanjuti maka potensi nilai yang terkandung dalam laporan mungkin tidak akan pernah terealisasi. Tindak lanjut merupakan pelaksanaan tindakan koreksi berdasarkan data hasil pemeriksaan. Termasuk dalam tindak lanjut adalah melakukan berbagai perubahan kebijakan maupun sistem manajemen. Maka disini fungsi tinjauan manajemen dilakukan

Dalam pelaksanaannya kegiatan tinjauan manajemen ada beberapa peranan yang mempunyai tanggung jawab dalam pelaksanaannya yaitu :

Kepala Perpustakaan / *Top Management (TM)*

- Memimpin rapat Tinjauan Manajemen.
- Memastikan rapat tinjauan manajemen dilakukan sesuai

sederhananya sebagai bukti laporan kepada kepala perpustakaan yang akan di bacakan pada rapat tinjauan manajemen (*Management Review*).

ketetapan waktu yang sudah ditentukan

- Memberikan rekomendasi yang berkaitan dengan hal-hal yang dibahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen.

Management Representative (MR)

- Menetapkan, menerapkan dan memelihara prosedur Tinjauan Manajemen.
- Melaksanakan dan mendokumentasikan pelaksanaan Tinjauan Manajemen.
- Mendistribusikan hasil rapat/notulen tinjauan manajemen & memonitor tidak lanjut dari hasil notulen tersebut.

Kepala Divisi dan Kepala Koordinator Bagian terkait

- Menyiapkan dan mempresentasikan laporan efektifitas penerapan sistem manajemen mutu kepada Direktur dalam Tinjauan Manajemen.
- Menindaklanjuti hasil keputusan rapat tinjauan manajemen sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan.

C. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan mengenai penerapan persyaratan-persyaratan dalam ISO 9001 : 2008 yang telah dilaksanakan di Perpustakaan UPI ini namun masih perlu banyak peningkatan dalam implementasinya.

Proses Perencanaan (*Planning*)

Penerapan proses perencanaan (*planning*) pada Perpustakaan UPI telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini terbukti dengan : Kejelasan visi dan misi Perpustakaan serta kebijakan mutu yang berorientasi pada pemenuhan kepuasan pemustaka, Kelengkapan prosedur, instruksi kerja (*working instruction*), diagram alur proses, serta kelengkapan dokumen lainnya, Kejelasan tanggungjawab bagi setiap staf dan karyawan yang bekerja, Komitmen yang kuat dari pimpinan agar pelayanan dan mutu dari perpustakaan lebih baik.

Proses Pengorganisasian (*Organizing*)

Proses pengorganisasian Implementasi ISO 9001 : 2008 di perpustakaan UPI sudah berjalan secara konsisten, koordinasi kepada setiap unit koordinasi berjalan dengan baik, sehingga kendala dalam komunikasi di setiap

koordinasi berjalan dengan baik tidak ada hambatan yang berarti.

Proses Pelaksanaan (*Actuating*)

Proses pelaksanaan (*actuating*) merupakan proses tindak lanjut dari proses pengorganisasian. Adapun proses pelaksanaan yang telah dilaksanakan dengan baik oleh perpustakaan UPI antara lain : Aplikasi dalam prosedur sudah dijalankan sesuai dengan alur proses (*Flowchart*) yang sudah dibuat, Karyawan bekerja sesuai dengan tanggungjawab dan tugasnya masing-masing (*Job Description*), dan Tertib dalam administrasi

Proses Pengawasan/ Pengendalian (*Controlling*)

Proses pengawasan merupakan proses yang tidak dapat dipisahkan dari proses-proses sebelumnya, sehingga apabila proses ini tidak dijalankan dengan baik akan sangat mengganggu ketercapaian dari proses perencanaan. Adapun proses pengawasan (*controlling*) yang telah dilaksanakan diantaranya : Audit Internal yang diaman dalam setiap prosesnya menjadikan kegiatannya lebih baik, Rapat Tinjauan Manajemen yang membahas mengenai umpan balik , keluhan dan temuan ketika ada ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan SMM ISO 9001 :2008

dari setiap koordinasi dan Divisi terkait.

2. Saran

Setelah meneliti sistem manajemen mutu yang diterapkan di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia, ada beberapa saran yang perlu disampaikan penulis diantaranya :

1. Inti dari Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 adalah pengendalian dokumen, hendaknya dokumen mutu dikendalikan secara baik sehingga mudah didapat jika perlu.
2. Perlu peningkatan kesadaran tentang manajemen mutu bagi seluruh karyawan Perpustakaan UPI, sehingga setiap karyawan memahami akan pentingnya sistem manajemen mutu.
3. Sosialisasi tentang sistem manajemen mutu perlu ada penekanan lebih agar semua aspek kalangan staf perpustakaan dapat memahami SMM ISO 9001:2008
4. Sertifikat ISO bukanlah menjadi tujuan utama, karena tujuan utamanya adalah perbaikan sistem manajemen yang berbuah pada perbaikan kinerja perpustakaan yang akhirnya bermuara pada perbaikan

kualitas pendidikan melalui Perpustakaan di Universitas Pendidikan Indonesia

D. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S, *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Asdi Mahasatya 2002
- Chatab, Nevizond, *Panduan Penerapan Dan Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9000*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo & Indonesian Institute For Quality Management (IIQM), 1996
- Dwiatmoko, Ig. Aris. *Audit Internal Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000* Perpustakaan Universitas Sanata Dharma. hal.2. Info Persada, Vol.7/No.1/Februari2009,
- Gaspersz, Vincent, *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997
- ISO, *Quality Management System ISO 9001:2000,2001,2008*
- Lasa H.s, *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta : Gema Media cet II, 2008
- Kamus istilah perpustakaan*. Yogyakarta : FKBA, 1998
- Komarudin, Yooke Tjuparmah S. *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi: Studi Kasus Upaya Peningkatan Layanan Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia dengan*

- Digital Library Initiative. Bandung: UPI, 2008
- Moleong J. Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosda Karya ,2000.
- Sunu, Pramudya , *Peran SDM dalam Penerapan ISO 9000*, Jakarta : Grasindo, 1999
- , *ISO, ISO 9001:2000: Quality Management System Requirement : ISO/CD 2 9001:2000*, ISO, Switzerland. 1993
- Surakhmad, W, *Pengantar Penelitian- Penelitian Ilmiah Dasar Metode Dan Teknik*. Bandung : Tarsito
- Susilo, Willy, *KPI Based Quality Management : kunci sukses untuk penerapan system manajemen mutu ISO 9001 : 2000*, Jakarta : Vorqista. 2008
- Tjiptono, Fandy, *Prinsip – prinsip : Total Quality Service*. Yogyakarta : ANDI,1997
- [online] <http://www.iso.ch>.