

**IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001  
DI PERPUSTAKAAN PUSAT UNS**

**Finna Aqhninna<sup>1</sup>, Wiedy Murtini<sup>2</sup>, C. Dyah Sulistyaningrum I.<sup>3</sup>**

*Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Sebelas Maret Surakarta  
Email: [fnaqhn@gmail.com](mailto:fnaqhn@gmail.com), [idik\\_53@yahoo.co.id](mailto:idik_53@yahoo.co.id),  
[ciciliadyahsulistyaningrum@yahoo.com](mailto:ciciliadyahsulistyaningrum@yahoo.com)*

**Abstract**

*The purpose of this study was studied to determine the implementation of the ISO 9001 Quality Management System in the UNS Central Library. The research method used is qualitative with a phenomenal approach. The phenomena that have occurred are the transformation of ISO 9001, program innovation carried out by the UNS Central Library, and Predicate A for the National University Libraries. The results of this study were reviewed by 10 ISO clauses with the PDCA pattern (Plann, Do, Check, and Act). So that getting a program that has been running includes Processing Library Materials, Cooperation Administration, Digital Library Services, Academic Internships, Maintenance of Infrastructure, Website Management, Book Returns, HR, Information Literacy, Scientific Library Clinics, Library Tours, News Coverage, Environmental Maintenance, to the processing of journals, magazines, and newspapers. All of these programs are the result of implementing ISO 9001 itself by compiling Quality Procedures and Work Instructions for all elements of the UNS Central Library.*

**Keywords : ISO 9001, Library Management, Quality Management**

## I. PENDAHULUAN

Manajemen Perpustakaan sendiri bukan hanya kegiatan menempatkan buku-buku di rak, di susun, dan di pakai, namun manajemen perpustakaan bisa lebih dari itu, sangat kompleks. Perpustakaan perguruan tinggi yang terus berkembang, informasi yang semakin beranekaragam, sehingga memberikan peluang pengguna untuk memilih yang terbaik perihal pelayanan maupun informasi yang diinginkan. Upaya memberikan mutu dan kualitas yang terbaik kepada pengguna, maka diperlukan penjaminan mutu (Quality Assurance-QA) . Penjamin mutu merupakan cara untuk mencegah adanya suatu kesalahan pada suatu produk yang diproduksi dan menghindari masalah saat memberikan pelayanan kepada pelanggan. Penetapan penjamin mutu ditetapkan pada ISO 9000 sebagai bagian dari manajemen mutu yang berfokus untuk memberikan keyakinan bahwa persyaratan kualitas akan terpenuhi. Dalam jurnal internasional, yang ditulis oleh Carlos del Castillo-Peces, dkk., 2017.

“.....which indicate that the search for internal improvements are the motivations that can actually cause a real improvement in the quality of the company’s functioning, which with time will result in both positive internal and external effects pursued with the implementation of ISO 9001.”

Artinya bahwa proses indikator untuk memperbaiki

internal adalah suatu motivasi yang benar-benar dapat menyebabkan peningkatan nyata dalam kualitas dari fungsi perusahaan, adanya peningkatan tersebut menghasilkan efek internal dan eksternal yang positif, upaya dalam mendapatkan motivasi tersebut salah satunya dengan menerapkan ISO 9001.

Perpustakaan UNS mengimplementasikan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001, sehingga Perpustakaan UNS harus dituntut untuk meningkatkan kebutuhan pelanggan, memperbaiki operasional, dan sistem kerja tersebut. Dengan meneliti implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001 di Perpustakaan UNS penulis dapat mengamati fenomena-fenomena yang ada berdasarkan 10 klausul ISO 9001 yang diterapkan mulai dari terdapat lingkup, acuan normatif, terms dan definition, konteks organisasi, kepemimpinan, perencanaan, pendukung, operation, evaluasi, dan peningkatan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, Fenomena yang pertama ialah transformasi ISO 9001:2008 ke ISO 9001:2015 di Perpustakaan Pusat UNS, menariknya pada transformasi ini tahapan dalam pengimplementasian sangat baik dilihat dari waktu pada sertifikat diproses secara cepat dan dokumen yang dipersiapkan sesuai dengan standarisasi. Perpustakaan pusat UNS sendiri mempunyai fenomena yang menarik lainnya yaitu mendapatkan predikat “A” dari

Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Predikat ini didapatkan pada tahun 2015 dengan nomor sertifikat 25/I/ee/XII.2015, indicator pencapaian dari predikat A ini dilihat dari standar koleksi yang sudah sesuai ditetapkan, standar gedung sehingga dapat menyajikan layanan dengan baik, standar pustakawan meliputi layanan dan juga teknis, dan standar manajemennya. Standar manajemen ini ditinjau dari pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen perpustakaan, standar anggaran mulai dari biaya operasional hingga gaji, dan juga standar dari budaya dan nilai organisasi dalam perpustakaan pusat UNS yang dimana semua ini dapat diukur dengan implementasi ISO 9001.

Fenomena menarik yang kedua ialah inovasi unggulan dalam memperkaya pelayanan dan branding dari perpustakaan pusat UNS sendiri yaitu terdapat Angkringan Baca. Inovasi ini dikeluarkan oleh perpustakaan pusat untuk mendukung slogan kepemimpinan Bapak Dr. Muhammad Rohmadi, SS., M.Hum yaitu RATULISA (Rajin Tulis dan Baca). Angkringan Baca tersebut digunakan pelanggan hanya untuk membaca ditempat dan tidak bisa dipimjan, sesuai dengan keadaan pada “Warung makan” Angkrian. Hebatnya, Angkringan Baca tersebut dapat di implementasi dengan baik pada lingkup dunia literasi. Dukungan, lainnya untuk meningkatkan slogan RATULISA (rajin Tulis dan Baca)

Perpustakaan Pusat sendiri mengadakan banyak sekali seminar dan workshop dengan tema “Digital Literasi”. Inovasi ini termasuk dalam salah satu pengaruh pengimplementasian ISO secara tepat, adanya ISO mendorong Perpustakaan pusat agar lebih meningkatkan standarisasi.

Berdasarkan fenomena – fenomena yang terjadi pada perpustakaan pusat UNS penulis tertarik untuk meneliti “IMPLEMENTASI ISO 9001 PADA PERPUSTAKAAN PUSAT UNS”. Harapannya penelitian ini mampu menjadi sumber informasi pembaca mengenai standar pengukuran perpustakaan dari ISO sendiri dan juga menjadi bahan evaluasi dari perpustakaan UNS untuk menilai pelayanan perpustakaan sehingga pelayanan perpustakaan dapat meningkat.

## **II. METODE PENELITIAN**

Berdasarkan tujuan dari penelitian dan perumusan masalah yang dikaji, maka penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2006:60),” Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang ditunjukkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas social, sikap kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok”.

Sesuai dengan fenomena-fenomena yang diteliti, pendekatan penelitian yang memungkinkan dapat menjawab penelitian secara

tuntas adalah melalui penelitian deskriptif dan mempelajari fenomena sebagai suatu kasus. Hal ini berarti penelitian ini berusaha untuk memfokuskan pada suatu fenomena yaitu bagaimana implementasi system manajemen mutu ISO 9001 diperpustakaan pusat UNS.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, pendekatan penelitian melalui penelitian deskriptif dengan mempelajari fenomena-fenomena yang ada. Subjek penelitian adalah Kepala perpustakaan pusat UNS, Tim ISO, dan Pegawai. Instrumen penelitian berasal dari peneliti itu sendiri. Sumber data berasal dari Informan, Lokasi dan Dokumen. Teknik pengumpulan data adalah dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi atau arsip. Validitas data menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode. Analisis data menggunakan teknik analisis data tematik. Prosedur penelitian menggunakan model sistematis dan berurutan.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil**

Perpustakaan Pusat Universitas Sebelas Maret memiliki lembaga penjaminan mutu yang setiap saat melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja sumber daya manusia, pelayanan, sarana dan prasarana. Lembaga penjaminan mutu tersebut di setiap unit kerja mempunyai TIM ISO yang berbeda-beda, berupaya secara optimal untuk menjaga komitmen program studi dalam mengembangkan dan meningkatkan sistem pelayanan

yang baik. Pengelolaan mutu secara internal dan eksternal sudah melembaga dan menjadi komitmen manajemen Perpustakaan Pusat UNS.

TIM ISO Penjaminan Mutu Perpustakaan Pusat UNS merupakan salah satu TIM di Perpustakaan yang mengemban tugas memastikan proses pelaksanaan pelayanan pustaka di lingkungan internal berjalan sebagaimana mestinya berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Selain bidang pelayanan, penjaminan mutu internal juga dilakukan pada bidang proses administrasi, Pemeliharaan lingkungan, Saranaprasarana, SDM/pustakawan dan kerjasama. Monitoring dan evaluasi dilakukan dalam bentuk Audit Mutu Internal (AMI) sesuai prosedur ISO 9001: 2008 yang pelaksanaannya rutin setiap setahun sekali pada akhir tahun anggaran. Tujuannya memastikan apakah terdapat kesesuaian antara realisasi yang dicapai dengan target yang telah ditetapkan pada awal tahun.

Dalam pelaksanaan tugasnya, TIM ISO mengacu pada siklus Plan-Do-Check-Act (PDCA). Siklus PDCA merupakan penerapan dari konsep pengendalian mutu dan ada konsep problem solving yang dapat diterapkan di organisasi atau lembaga dengan menggunakan PDCA sebagai proses penyelesaian masalah, dengan pola dan runtun sistematis. Langkah-langkah pada masing-masing tahapan pada masing-masing tahapan dalam proses PDCA adalah 1) Tahap

perencanaan (plan), terdiri dari beberapa proses yaitu a) menentukan proses mana yang perlu diperbaiki, yaitu proses yang berkaitan dengan misi lembaga dan tuntutan konsumen atau pelanggan. b) Menentukan perbaikan apa yang akan dilakukan terhadap proses yang dipilih. c) Menentukan data dan informasi yang diperlukan untuk memilih proses yang paling relevan dengan lembaga/Fakultas.

2) Tahap Pelaksanaan (do), terdiri dari beberapa langkah yaitu (a) Mengumpulkan informasi dasar tentang jalannya proses yang sedang berlangsung. (b) Melakukan perubahan yang dikehendaki untuk dapat diterapkan dengan menyesuaikan keadaan nyata yang ada dan tidak menimbulkan gejala. (c) Kembali mengumpulkan data untuk mengetahui apakah perubahan telah membawa perbaikan atau tidak.

3) Tahap pemeriksaan (check), terdiri dari beberapa langkah, yaitu (a) memantau, (b) Mengevaluasi proses dan hasil terhadap sasaran dan spesifikasi dengan teknik observasi dan survey. (c) melaporkan hasilnya.

4) tahap tindakan perbaikan (act), terdiri dari beberapa langkah, yaitu: (a) Menindaklanjuti hasil untuk perbaikan yang diperlukan yang berarti meninjau seluruh dan memodifikasi proses untuk memperbaikinya, (b) menindaklanjuti hasil, yang berarti melakukan standarisasi perubahan seperti merevisi proses yang sudah diperbaiki, memodifikasi standar, prosedur dan kebijakan yang ada.

## **B. Pembahasan**

### **a. Perencanaan Mutu (Planning)**

Berdasarkan hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa Tim ISO Perpustakaan Pusat UNS di-kepalai Oleh Bpk. Suharno melakukan tindakan perencanaan mutu sebagai langkah awal dalam menjalankan manajemen mutu. Dalam prosesnya, perencanaan ini merupakan langkah persiapan terhadap aspek pengawasan mutu internal, sehingga sudah ada pemetaan dan tidak melenceng dari ketentuan yang sudah ditetapkan dan sesuai dengan kriteria dalam standar ISO 9001. Di dalam perencanaan ini dirumuskan dan ditetapkan seluruh aktivitas lembaga menyangkut apa yang harus dikerjakan, mengapa dikerjakan, di mana dikerjakan, kapan akan dikerjakan, siapa yang mengerjakan dan bagaimana hal tersebut dikerjakan. Kegiatan yang dilakukan dalam perencanaan dapat meliputi penetapan tujuan, penegakan strategi, dan pengembangan rencana untuk mengkoordinasikan kegiatan. Hal tersebut sejalan dengan makna yang diungkapkan oleh (Prabowo dan Nurmaliyah, 2010) bahwa perencanaan merupakan keseluruhan proses pemikiran penentuan semua aktivitas yang akan dilakukan pada masa yang akan datang dalam rangka mencapai tujuan. Untuk itu diperlukan kemampuan untuk mengadakan visualisasi dan melihat ke depan guna merumuskan suatu pola tindakan untuk masa mendatang. Adanya

perencanaan merupakan hal yang harus ada dalam setiap kegiatan. Perencanaan Mutu merupakan awal aspek dalam siklus penerapan SMM ISO 9001 di Perpustakaan Pusat UNS. Dalam prosesnya, perencanaan mutu dibuat dengan melalui beberapa tahapan, yaitu: (a). Menyiapkan pedoman mutu; Pedoman Mutu ini menguraikan Sistem Manajemen Mutu di Perpustakaan Pusat UNS dan merupakan Pedoman Mutu dalam melaksanakan tugas bagi seluruh elemen perpustakaan. Menyiapkan sasaran mutu, (b) Menyusun SOP, (c) Menyusun instruksi kerja, (d) Menyusun jadwal audit internal (e). Menyusun kebijakan mutu (f) Menyusun program kerja untuk mendukung sasaran mutu.

#### **b. Pelaksanaan Manajemen Mutu (Do)**

Pada proses ini, penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 menekankan pada a) Analisa resiko dan cara menanggulangi resiko, b) memasukan harapan pelanggan, c) memasukkan unsur CSI (Continual Service Improvement) berkelanjutan sebagai dasar menyusun program, d) mengelola konteks mutu melalui input, proses dan output. Konsep pelaksanaan pengendalian mutu adalah dasar untuk menilai hasil yang ingin dicapai dalam konteks untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Pelaksanaan pengendalian mutu di Perpustakaan Pusat UNS meliputi pemenuhan infrastruktur sarana dan prasarana serta dengan membangun manajemen

administrasi. Dengan demikian diharapkan, aktivitas untuk menjaga dan mengarahkan agar mutu dan kualitas dapat dipertahankan sebagaimana yang telah direncanakan. Adapun sasaran dari pengendalian mutu adalah ketercapaian hasil yang diharapkan. Pencapaian hasil ini dilakukan melalui monitoring dan kegiatan perbaikan. Kemudian, guna meningkatkan kualitas layanan manajemen mutu semua prasarana kerja, termasuk mesin-mesin dan alat proses pelayanan serta sarana pendukung proses pelayanan lainnya disediakan dan dipelihara agar bisa berfungsi optimal dalam mendukung proses manajemen mutu. Selain itu, lingkungan kerja yang kondusif juga diperlukan untuk menjaga kesesuaian barang dan jasa dan untuk memenuhi persyaratan pelanggan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam proses pelaksanaan manajemen mutu dalam hal membangun dan memelihara sarana dan prasarana dan menyiapkan manajemen administrasi dilakukan hal-hal seperti penyusunan pedoman mutu, pembuatan SOP bidang akademik, sarana dan kepegawaian, melakukan analisis resiko, melakukan monitoring sasaran mutu, melaksanakan audit internal per semester dan melakukan RTM (Rapat Tinjauan Manajemen).

#### **c. Pengendalian Manajemen Mutu (Check)**

Hasil penelitian tentang proses kontrol manajemen mutu ini

diperoleh dengan melalui wawancara kepada: Ketua TIM ISO Bpk Suharno, Kabbag Penjamin Mutu Bpk Daryono, Staff TU Ibu Rina, dan Sekretaris TIM ISO Ibu Nurin beserta dokumen pendukungnya. Pengendalian adalah segala aktivitas untuk menjaga dan mengarahkan agar mutu atau kualitas produk dapat dipertahankan sebagaimana yang telah direncanakan. Sasaran dari pengendalian mutu adalah ketercapaian hasil yang diharapkan dan pencapaian hasil ini dilakukan melalui monitoring dan kegiatan perbaikan, dengan demikian controlling adalah proses untuk memastikan kegiatan yang sedang berjalan dengan apa yang direncanakan. Dalam monitoring dan evaluasi yang berjalan terdapat KTS berupa formulir yang digunakan Audit/Tim ISO sehingga manajemen mutu dapat diketahui ketidaksesuaian pelaksanaannya.

#### **d. Tindak Lanjut Manajemen Mutu (Act)**

Tahap tindakan perbaikan (act), terdiri dari beberapa langkah, yaitu: menindaklanjuti hasil untuk perbaikan yang diperlukan yang berarti meninjau seluruh dan memodifikasi proses untuk memperbaikinya, dan menindaklanjuti hasil, yang berarti melakukan standarisasi perubahan seperti merevisi proses yang sudah diperbaiki, memodifikasi standar, prosedur dan kebijakan yang ada. Adapun program yang telah berjalan adalah meliputi

Pengolahan Bahan Pustaka, Administrasi Kerjasama, Layanan Digital Library, Magang Akademik, Pemeliharaan Sarana-prasarana, Pengelolaan Website, Pengembalian buku, SDM, Literasi Informasi, Klinik Pustaka Ilmiah, Library Tour, Peliputan Berita, Pemeliharaan Lingkungan, hnga adanya pengolahan jurnal, majalah, dan surat kabar.

#### **IV. KESIMPULAN**

Kesimpulan dari penelitian ini Perpustakaan Pusat UNS berhasil mengimplementasikan ISO 9001. Serta, pengimplementasian tersebut berjalan sesuai standar ISO 9001, mendapatkan hasil berupa Prosedur Mutu dan Intruksi Kerja yang bisa dilaksanakan pada semua elemen Perpustakaan Pusat UNS.

#### **V. DAFTAR PUSTAKA**

- Kadir, A. (2014). *Pengenalan sistem informasi (edisi revisi)*. Yogyakarta: Andi Offset
- Ahmad Saleh, I. (2011). *Penyelenggaraan perpustakaan sekolah*. Jakarta : Hida Karya Agung
- Anonim. (2019). Penjelasan tentang ISO. Diperoleh 22 juni 2019, dari [www.konsultasiISO.com](http://www.konsultasiISO.com), pukul 02:29
- Anonim. (2019). Penjelasan tentang ISO. Diperoleh 22 Juni 2019 dari [http://www.iso.org/iso/iso\\_9000.com](http://www.iso.org/iso/iso_9000.com), pukul 01:30

- Antaresti. (2017). Integrasi ISO 9001:2015 dan standar akreditasi BAN-PT untuk meningkatkan daya saing institusi pendidikan tinggi di era masyarakat ekonomi asean. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi dan Sekretari: Universitas Katolik Wdya Mandala Surabaya*
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Berawi, I. (2012). Mengenal lebih dekat perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Iqra'*. Volume 06 No.01. Pustakawan Penyelia pada Perpustakaan IAIN-SU)
- Boyatzis, R.E. (1998). *Transforming qualitative information: Thematic analysis and code development*. Thousand Oaks: Sage (e-books)
- Carlos del Castillo-Peces. (2017). The influence of motivations and other factors on the results of implementing ISO 9001 standards. *European Research on Management and Business Economics*. Vol 24, 33–41
- Chowdhury, S. (2006). *The Management Of Academic Libraries: A Comparative Study Of The University Of The Western Cape Library And Dhaka University Library*. Thesis. University Of The Western Cape, South Africa
- Damayanti, L. (2012). *Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMKN 1 wonogiri*. Skripsi. FKIP:UNS
- Sutanta, E. (2012). *Sistem informasi manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Einasto, O. (2014). E-service Quality Criteria in University Library: A Focus Group Study. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. Volume 147, 25 August 2014, Pages 561-566
- Gaspersz, V. (2002). *Total quality management*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Handoko, T. Hani. (2014). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia edisi kedua*. BPFE: Yogyakarta
- Hasibuan, Malayu S.P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia edisi revisi*. PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Jantz, R. C. (2017). Creating the Innovative Library Culture: Escaping the Iron Cage through Management Innovation. *New Review of Academic Librarianship*. Vol 23 (4)
- Jogiyanto, H. M., (2017). *Analisa dan desain sistem informasi: pendekatan terstruktur teori dan praktik aplikasi bisnis*. Yogyakarta: ANDI
- Moleong, L. J. (2002). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung : Remaja Rosda Karya
- Nurchahyo, Rahmat dan Sik S. (2011). studi penerapan ISO 9001 pada layanan administrasi di perguruan tinggi xyz. *Jurnal*



- Standardisasi* Vol. 13, No.3  
155-162
- Parasuraman, A. (2011). The behavior consequence of service. *Jurnal of marketing*. Vol.60
- Prastowo, A. (2012). *Metode penelitian kualitatif dalam persektif rancangan penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzzmedia
- Prihatmaji, W. (2014). implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada LP3I college jakarta. *Jurnal Lentera Bisnis*. Vol. 3 No. 1/ ISSN 2252-9993
- Qalyubi, S. (2007). Dasar-dasar ilmu perpustakaan dan informasi. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi (IPI). *Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga*
- Rahayuningsih, F. (2015). survei peningkatan mutu berkelanjutan melalui pemantauan dan pengukuran kepuasan pemustaka. *Jurnal Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Volume XI Nomor 2
- Rezvani, Mousa, Shahrar Gilaninia dan Seyyed J. M (2011). *Strategic Planning: A Tool For Managing Organizations In Competitive Environments*. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*. Vol 5(9): 1537-1546
- Rusniati dan Ahsanul H. (2014). perencanaan strategis dalam perspektif organisasi. *Jurnal INTEKNA*. Tahun XIV, No. 2, Nopember 2014 : 102 – 209
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Sukmadinata, N.S. (2006). *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Sulistyo, B. (2010). *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta : Universitas Terbuka
- Sutarno NS. (2003). *Perpustakaan dan masyarakat*. Jakarta : Sagung Seto
- Fany, T., dan Anastasia, D. (2003). *Total quality management*. Yogyakarta: ANDI
- Undang-Undang nomor 2 tahun 1989. tentang sistem pendidikan nasional
- Wirjana, B R. (2011). *Mencapai manajemen berkualitas edisi baru*. Yogyakarta: ANDI