
PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU SNI ISO 9001: 2008 DI PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI

Ismanto

Pustakawan Universitas Islam Indonesia
861002112@uii.ac.id

Abstrak

Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 penting bagi sebuah perpustakaan, karena pada era globalisasi dan informasi persaingan semakin meningkat dan ketat sehingga keberadaan organisasi atau lembaga termasuk di dalamnya perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk meningkatkan mutu agar dapat bersaing dengan unit lain dimana perpustakaan itu berada. Apabila pandangan perguruan tinggi sebagai lembaga induknya telah berubah, maka secara manajemen perpustakaan sebagai unsur penunjang juga ikut berbenah dan meningkat kinerjanya. Untuk meningkatkan mutu kinerja perpustakaan perguruan tinggi seluruh komponen yang ada perlu memahami bakuan mutu yang telah ditentukan, termasuk bakuan mutu yang ditentukan oleh SMM ISO 9001: 2008 yakni standar mutu yang memenuhi kualifikasi sertifikasi organisasi tersebut, termasuk di dalamnya perpustakaan. Tujuan diterapkan SMM di perpustakaan adalah untuk mendapatkan sertifikat, sehingga pengakuan publik yang selama ini dirasa kurang baik akan meningkat dan untuk perbaikan secara terus menerus dan berkelanjutan. Disamping itu manfaat penerapan SMM SNI ISO 9001: 2008 untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kinerja perpustakaan dalam upaya memuaskan pemustaka.

Kata kunci: *Sistem manajemen mutu, ISO 9001: 2008, Perpustakaan*

A. PENDAHULUAN

Beberapa tahun belakangan ini banyak perpustakaan yang berlomba-lomba untuk mendapatkan sertifikasi, Sistem Manajemen Mutu (SMM) SNI ISO 9001:2008. Ada sebagian pustakawan yang bertanya, mengapa perpustakaan berusaha memperoleh sertifikat SMM yang biayanya tidak sedikit dan sangat mahal?. Padahal perpustakaan bukanlah suatu unit kerja yang menghasilkan keuntungan, tapi sebaliknya perpustakaan adalah suatu unit yang memerlukan biaya atau disebut "*cost center*". Namun perlu ada penjelasan dari pengambil kebijakan terkait dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu di perpustakaan agar seluruh personil memahami apa itu SMM. Kata Sistem Manajemen Mutu terdiri dari tiga kata yang masing-masing mempunyai arti, yaitu Sistem, Manajemen dan Mutu. **Sistem** dapat diartikan sebagai suatu kesatuan usaha yang terdiri dari bagian yang berkaitan satu sama lain untuk mencapai tujuan dalam suatu lingkungan yang kompleks (BSN, 2009). Pengertian lain dari sistem di dalam buku "pengantar standarisasi" dijelaskan bahwa sistem adalah sebuah kesatuan yang utuh dengan bagian-bagiannya yang tersusun secara sistematis, yang mempunyai relasi satu dengan yang lain dan sesuai dengan konteksnya. Jadi ciri-ciri sistem ialah **pertama**, merupakan suatu kebulatan, **kedua**, mempunyai bagian-bagian yang disebut sub sistem, **ketiga**, bagian-bagian tersebut mempunyai relasi satu dengan yang lain, **keempat**, selalu berada pada konteksnya yaitu lingkungannya atau latar belakangnya (BSN, 2009).

Selanjutnya **Manajemen**, berasal dari Bahasa Inggris *management* dengan kata *to manage* yang secara umum berarti mengurus. Jadi *management* adalah ilmu pengetahuan yang mendalami masalah manajemen, organisasi-organisasi perusahaan. Menurut Hasibuan Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen tersebut. Dengan kata lain manajemen merupakan proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan (Hasibuan, 2008). Di samping itu pengertian manajemen menurut Prajudi yang dikutip Sutarno adalah pengendalian dan pemanfaatan semua faktor dan sumberdaya, yang menurut suatu perencanaan (planning) diperlukan untuk mencapai atau menyelesaikan suatu tujuan kerja yang tertentu (Sutarno, 2006).

Selanjutnya Mutu, Kualitas atau mutu merupakan kata yang sering kita dengar. Mutu atau kualitas adalah suatu nilai atau keadaan. Mutu memiliki elemen-elemen seperti : (1) meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan; (2) mencakup produk, jasa, manusia, proses dan

lingkungan; (3) merupakan kondisi yang selalu berubah (Nurkolis, 2003).

Menurut Goestch dan Davis sebagaimana dikutip oleh Siswanto, mutu didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Siswanto, 2009). Maka mutu merupakan suatu kualitas tetap yang secara umum yaitu sesuatu yang memiliki keistimewaan yang membuat orang tertarik dan kagum pada sebuah barang atau jasa tidak terkecuali pelayanan jasa perpustakaan. Karena perpustakaan adalah suatu tempat yang dapat memberikan informasi kepada masyarakat yang membutuhkannya. Perpustakaan adalah kumpulan buku atau bangunan fisik tempat buku dikumpulkan, disusun menurut sistem tertentu untuk kepentingan pemakai (Sulistyo Basuki, 2010).

B. MANFAAT PENERAPAN SMM DI PERPUSTAKAAN

Menurut Balague (Balague et.al.:2011) tujuan perpustakaan menerapkan sistem mutu adalah: *"The first aims of a quality system is to meet customer requirement and to enhance their satisfaction"* artinya tujuan utama dari sistem yang berkualitas adalah untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan kepuasan mereka.

Namun ada beberapa alasan lain, misalnya untuk:

1. Meningkatkan kinerja dan produktivitas perpustakaan.
2. Lebih fokus pada sasaran perpustakaan dan harapan pemustaka
3. Mencapai dan memelihara mutu produk, guna memenuhi persyaratan pemustaka dan kebutuhan mereka.
4. Meningkatkan kepuasan pemustaka.
5. Memberi keyakinan bahwa mutu yang dimaksud dicapai dan dipelihara.
6. Memberikan bukti kepada pemustaka dan calon pemustaka mengenai apa yang bisa dilakukan oleh perpustakaan untuk mereka
7. Memperoleh sertifikasi.
8. Memberi kesempatan untuk berkompetisi dengan perpustakaan lain.

C. PRINSIP SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001

Prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dibangun atas 8 (delapan) prinsip. Kedelapan prinsip yang merupakan ruh dari standar ISO 9001:2008 ini dituangkan dalam bentuk klausul-klausul (persyaratan) sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang juga berjumlah 8 (delapan) klausul. Kedelapan prinsip itu adalah :

-
1. Fokus pada pelanggan.
 2. Kepemimpinan
 3. Keterlibatan personalia (SDM)
 4. Pendekatan Proses
 5. Pendekatan sistem pada manajemen.
 6. Pebaikan berkelanjutan
 7. Pendekatan Fakta pada pengambilan keputusan
 8. Hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok. (BSN, 2010 dan BSN, 2013).

1. Fokus pada Pelanggan

Pepatah mengatakan bahwa pelanggan adalah raja. Bagi Perpustakaan pelanggan itu berarti pemustaka, dan jika sebuah perpustakaan tidak ada pemustakanya, maka perpustakaan itu tidak akan ada artinya. Oleh karena itu perpustakaan harus memahami apa yang menjadi kebutuhan pemustaka tersebut dan berusaha untuk memenuhinya. Sebetulnya bagi perpustakaan prinsip "fokus pada pelanggan" tersebut bukanlah konsep baru. Jika kita memperhatikan lima hukum ilmu perpustakaan (*the five laws of library*) dari Ranganathan menunjukkan bahwa prinsip ini sudah digunakan. Prinsip tersebut adalah (Balague et.al:2011):

1. Buku untuk digunakan (*books are for use*). artinya adalah bahwa buku yang telah di beli untuk di baca atau dimanfaatkan.
2. Setiap pembaca ada bukunya (*every reader has their book*). Artinya setiap pemustaka harus ada buku yang siap untuk dimanfaatkan.
3. Setiap buku ada pembacanya (*every book has its reader*). Maksudnya buku yang ada selalu digunakan untuk di baca.
4. Menghemat waktu pembaca (*save the time for the reader*). Maksudnya dalam membaca tidak harus seluruhnya, ambil yang sesuai dengan kebutuhan.
5. Perpustakaan merupakan organisasi yang hidup (*the library is a growing organism*). Artinya perpustakaan harus dapat/ mampu mengikuti perkembangan zaman, sehingga selalu di kunjungi oleh pemustaka yang mencari informasi yang dibutuhkan.

Yang paling penting pada prinsip ini adalah:

1. Pengertian yang lebih baik oleh perpustakaan tentang kebutuhan dan harapan pemustaka.
2. Mempertemukan antara tujuan perpustakaan dengan kebutuhan pemustaka.
3. Efektifitas dalam penggunaan sumberdaya perpustakaan untuk meningkatkan kepuasan pemustaka.

Fokus kepada pemustaka bagi perpustakaan merupakan hal yang tidak bisa ditawar-tawar lagi. Betapapun bagusnya sebuah perpustakaan jika tidak ada pemustaka yang datang untuk menggunakan, maka perpustakaan tersebut tidak akan ada gunanya. Oleh karena itu semua kegiatan perpustakaan harus melihat kepada kepentingan pemustaka. Koleksi yang akan diadakan oleh perpustakaan harus didasarkan kepada kebutuhan atau keperluan pemustaka. Layanan perpustakaan yang diselenggarakan oleh perpustakaan tersebut juga harus didasarkan kepada kebutuhan pemustaka, Intinya kepuasan pemustaka harus ditempatkan pada posisi yang paling utama (Suwardi, 2006).

2. Kepemimpinan

Pimpinan perpustakaan harus menerapkan arah dan tujuan dari visi dan misi perpustakaan. Pimpinan perpustakaan harus menciptakan dan memelihara lingkungan internal agar orang-orang dapat terlibat secara penuh dalam pencapaian tujuan dan sasaran perpustakaan yang telah ditetapkan. Selanjutnya Balague (Balague, et.al: 2011) menyebutkan bahwa kepemimpinan tercermin dari komitmen manajemen pemimpin dan partisipasi aktif mereka membangun komunikasi yang baik dan menyediakan sumber daya yang diperlukan. Hal ini sangat penting karena pengelolaan perpustakaan perlu:

1. Membangun kesatuan visi dan tujuan yang jelas tentang masa depan perpustakaan.
2. Menetapkan tujuan dan target yang SMART (*Specific, Measurable, Achievable, Realistic, Time Target*)
3. Membangun dan memelihara lingkungan yang tepat dimana staf perpustakaan dapat terlibat secara penuh.
4. Memberdayakan staf dan menyediakan pelatihan serta sumber daya yang diperlukan.
5. Bertindak sebagai contoh dalam menerapkan pendekatan kualitas

-
- dalam pekerjaan sehari-hari yang dilakukan di perpustakaan.
6. Memperhatikan kebutuhan semua pihak yang berkepentingan termasuk pelanggan, pemilik, karyawan, pemasok, pemodal, masyarakat lokal dan masyarakat secara keseluruhan.
 7. Menyediakan Sumberdaya yang diperlukan baik Sumber daya manusia atau aset.
 8. Memberikan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kompetensi karyawan atau pustakawan. (BSN, 2013).

3. Keterlibatan personalia (SDM) di Perpustakaan

Sumber daya manusia sudah banyak dibahas di buku manajemen bahwa sumber daya manusia sangat penting untuk berjalannya sebuah organisasi khususnya di perpustakaan. Oleh karena itu keterlibatan Sumber Daya Manusia menjadi sangat penting dan menjadi kunci tercapainya tujuan perpustakaan. Keterlibatan sumber daya manusia ini harus diarahkan untuk pencapaian tujuan dan sasaran organisasi dalam hal ini perpustakaan.

Manajemen yang baik adalah manajemen yang bertumpu kepada sumber daya manusia dimana sumber daya manusia tersebut merupakan inti dari sebuah organisasi. Sumber daya manusia perlu dilibatkan dan dilatih untuk memiliki keterampilan yang akan dimanfaatkan untuk kepentingan pencapaian tujuan perpustakaan.

Keterlibatan sumber daya manusia menyebabkan:

- a. Staf akan lebih termotivasi, berkomitmen dan terlibat dalam seluruh aktifitas perpustakaan.
- b. Staf akan memahami pentingnya kontribusi dan peran seseorang dalam sebuah perpustakaan.
- c. Staf akan merasa bertanggung jawab atas masalah yang ada di perpustakaan dan berusaha untuk ikut mengatasinya.
- d. Staf akan berbagi pengetahuan dan pengalaman dalam tim kerja.
- e. Dalam sebuah organisasi yang matang maka manajemen akan berjalan dengan sendirinya (*self-management*). (BSN, 2013)

4. Pendekatan proses.

Hasil yang menjadi tujuan suatu organisasi dalam hal ini perpustakaan akan tercapai secara efisien apabila aktifitas dan sumber daya yang berkaitan dikelola sebagai suatu proses. Proses dalam hal

ini adalah perpaduan yang berurutan dari orang, material, metode, mesin dan peralatan dalam suatu lingkungan guna menghasilkan nilai tambah keluaran (output) bagi pelanggan (BSN, 2013). ISO 9001 memperkenalkan “pendekatan proses” dimana proses merupakan aktifitas atau sekumpulan aktifitas yang memanfaatkan sumber daya untuk mentransformasi atau mengubah masukan (input) menjadi keluaran yang memiliki nilai tambah (*value-added output*) untuk pelanggan baik internal maupun eksternal. Agar kegiatan di perpustakaan berjalan efektif dan dapat mencapai hasil yang maksimal, maka perpustakaan perlu mengidentifikasi dan mengelola sejumlah besar aktifitas yang saling berkaitan satu sama lain (Balague, et.al, 2011).

Pendekatan proses menekankan pada:

- a. Aktifitas perpustakaan dan berpikir proses dalam pengertian nilai tambah
- b. Fokus kepada sumberdaya, metode dan material yang dibutuhkan.
- c. Meningkatkan efisiensi penggunaan sumberdaya secara efektif.
- d. Pengawasan secara terus menerus terhadap hubungan proses antar kegiatan di perpustakaan serta bagaimana kombinasi dan interaksi kegiatan-kegiatan tersebut dalam perpustakaan.
- e. Pendekatan holistik terhadap proses dan aliran pekerjaan dalam perpustakaan serta jangan hanya berpikir pendekatan parsial atau individu saja. (BSN, 2013)

5. Pendekatan Sistem terhadap manajemen

Pengindentifikasian, pemahaman dan pengelolaan dari proses-proses yang saling berkaitan sebagai suatu sistem akan memberikan kontribusi yang efektif dan efisien terhadap perpustakaan dalam mencapai tujuan. ISO 9001 memberikan panduan untuk perencanaan dan tujuan yang akan dibangun dengan mempertimbangkan kebutuhan pemustaka, sumber daya perpustakaan yang tersedia dan kebijakan organisasi. Hal ini perlu dilakukan untuk mengidentifikasi, memahami dan mengelola proses sebagai suatu sistem yang saling terkait, yang berkontribusi terhadap efektifitas dan efisiensi perpustakaan dalam mencapai tujuannya. Bagi perpustakaan dalam hal ini penting untuk mendukung tujuan organisasi induknya.

6. Perbaikan terus menerus

Peningkatan terus menerus dari kinerja perpustakaan secara keseluruhan harus menjadi tujuan tetap dari perpustakaan. Peningkatan terus menerus dimaksudkan sebagai suatu proses yang berfokus pada upaya berkelanjutan dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi perpustakaan untuk memenuhi kebijakan dan tujuan dari perpustakaan. Peningkatan berkelanjutan memerlukan langkah-langkah konsolidasi dalam menanggapi dan menjawab perkembangan kebutuhan serta harapan pemustaka, juga menjamin suatu proses dinamis yang dapat menanamkan budaya mutu di dalam perpustakaan melalui Sistem Manajemen Mutu. Untuk melakukan peningkatan kinerja secara terus menerus ini maka diperlukan deteksi dan koreksi kesalahan secara lebih awal, sehingga dapat dilakukan perbaikan secara terus menerus terhadap proses yang dilakukan di perpustakaan. Untuk itu diperlukan partisipasi dan komitmen dari semua staf dan pimpinan perpustakaan untuk melakukan pemantauan serta perbaikan proses secara terus menerus.

Prinsip perbaikan secara terus menerus ini dimaksudkan untuk:

- a. Membuat agar perpustakaan fleksibel untuk beraksi cepat terhadap peluang.
- b. Menyelaraskan strategi peningkatan kegiatan di perpustakaan .
- c. Membuat perbaikan berkesinambungan terhadap proses dan jasa yang ditawarkan oleh perpustakaan.
- d. Menetapkan tujuan untuk mengarahkan dan melacak perbaikan secara berkelanjutan
- e. Memberikan alat untuk memotivasi dan menilai staf.(BSN, 2013)

7. Pendekatan fakta dalam pengambilan keputusan

Keputusan yang efektif adalah keputusan yang berdasar pada analisis data dan informasi untuk menghilangkan akan masalah sehingga masalah-masalah dapat diselesaikan secara efektif dan efisien. Maka pengumpulan dan perencanaan data dan informasi untuk kepentingan analisis harus dilakukan dengan disiplin agar mutu data dan informasi yang dikumpulkan dapat dijamin.

Penerapan ISO 9001 memandu bagi *stakeholder* untuk pengambilan keputusan agar terus menerus meningkatkan proses dan sistem mutu menawarkan informasi yang diperlukan untuk membuat keputusan

yang baik, masuk akal dan efektif.

Pengumpulan data dan analisis informasi sangat penting bagi *stakeholder* karena untuk:

1. Memastikan bahwa data dan informasi yang dikumpulkan cukup akurat dan dapat diandalkan.
2. Membuat data dapat diakses oleh yang membutuhkannya, termasuk pelanggan dan *stakeholder*.
3. Dapat memberikan penilaian terhadap data dan informasi secara teratur
4. Mengambil keputusan dan melakukan tindakan secara factual dan berimbang. (BSN, 2013)

Pendekatan kepada pemasok berguna ketika:

- a. Mengidentifikasi dan memilih pemasok utama;
- b. Berbagi informasi dan rencana masa depan;
- c. Meningkatkan kemampuan untuk menciptakan nilai bagi kedua belah pihak
- d. Mengoptimalkan biaya dan sumber daya;
- e. Melibatkan para pengunjung dalam penyediaan layanan. (BSN, 2013)

8. Hubungan yang Saling Menguntungkan dengan Pemasok

Suatu organisasi dan pemasoknya adalah saling tergantung dan hubungan yang saling menguntungkan dan meningkatkan kemampuan keduanya untuk mencapai target. Mutu produk atau jasa yang diberikan oleh pihak ketiga (vendor, rekanan, supplier) sangat mempengaruhi mutu akhir produk (barang maupun jasa) suatu organisasi. Oleh karena itu, memantau kinerja pemasok merupakan hal yang sangat ditekankan dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Hal yang harus dilakukan terkait prinsip ini adalah:

1. Membangun hubungan yang menyeimbangkan keuntungan jangka pendek dengan pertimbangan jangka panjang.
2. Melakukan seleksi dan evaluasi terhadap semua pemasok produk (barang / jasa) yang mempengaruhi hasil akhir produk (barang/ jasa) organisasi.

9. Penerapan *Plan, Do, Check, Action* (PDCA) di Perpustakaan

Di dalam standard ISO 9001 menyarankan pendekatan proses pada saat menyusun, menerapkan dan memperbaiki efektifitas Sistem Manajemen Mutu. Menyadari bahwa keluaran /output dari setiap proses merupakan input bagi proses berikutnya, maka kegiatan di setiap proses perlu dikelola dengan tepat dan efisien. Untuk tujuan tersebut pada setiap proses digunakan salah satu metode yang di sebut dengan PDCA yaitu singkatan dari *Plan* (rencana), *Do* (lakukan), *Check* (periksa) dan *Action* (tindaki), ini adalah merupakan siklus peningkatan proses yang berkesinambungan atau secara terus-menerus seperti suatu lingkaran yang tidak ada ujungnya atau akhirnya. Metode siklus PDCA ini pertama kali dikenalkan oleh seorang ahli manajemen dari Amerika Serikat yang bernama Dr. William Edwards Deming. Yaitu:

Plan (rencanakan) yaitu menetapkan beberapa sasaran dan rencana tindakan atau proses yang dibutuhkan untuk memberikan hasil yang sesuai spesifikasi tujuan. Contoh di perpustakaan misalnya perpustakaan menetapkan visi, misi, tujuan yang ingin dicapai; bagaimana mengerjakannya (rencana kerja, strategi dan sumberdaya).

Do (Kerjakan) yaitu implementasi proses atau menetapkan rencana organisasi dalam hal ini perpustakaan. Misalnya perpustakaan mengerjakan program kegiatan sesuai yang direncanakan, pembagian tugas dan wewenang, sosialisasi ke seluruh personel.

Check (periksa) adalah memantau dan mengevaluasi hasil dari kegiatan yang telah dikerjakan dan mengukur sejauh mana pencapaian sasaran atau program kerja yang telah direncanakan.

Action (Tindaki/tindak lanjuti) adalah menindaklanjuti hasil untuk membuat perbaikan yang diperlukan. Hal ini berarti juga meninjau seluruh langkah dan memodifikasi proses untuk memperbaikinya sebelum implementasi berikutnya (Wikipedia, 2016) (BSN, 2009). Contohnya Perpustakaan memperbaiki/menyempurnakan cara dan hasil yang tidak sesuai dengan perencanaan, dengan membuat koreksi, perbaikan penyebabnya dan mengusahakan pencegahannya kedepan dan mengupayakan lebih baik, sehingga

PDCA ini menjadikan proses dan sistem manajemen mutu menjadi dinamis.

Selanjutnya dalam Wikipedia (Wikipedia, 2016) disebutkan manfaat dari PDCA Antara lain:

1. Untuk memudahkan pemetaan wewenang dan tanggungjawab dari sebuah unit organisasi termasuk perpustakaan.
2. Sebagai pola kerja dalam perbaikan suatu proses atau sistem organisasi.
3. Untuk menyelesaikan serta mengendalikan suatu permasalahan dengan pola yang runtun dan sistematis.
4. Untuk kegiatan membangun terus menerus dalam rangka memperpendek alur kerja
5. Menghapuskan pemborosan di tempat kerja dan meningkatkan produktivitas kerja.

D. PENUTUP

Perpustakaan sebagai unit kerja sebagai penunjang lembaga induknya dalam merespon isu-isu yang berkembang dalam peningkatan sasaran manajemen mutu ISO 9001:2008 perlu bersama-sama dengan seluruh tenaga yang ada di dalamnya dapat memahami kinerja di perpustakaan. Dengan adanya Sistem Mutu Manajemen, maka bakuan mutu khususnya pada kelengkapan data atau dokumen yang diperlukan di perpustakaan selalu tersedia sewaktu-waktu diperlukan, sehingga dapat meningkatkan mutu proses. Disamping itu pustakawan hendaknya selalu meningkatkan mutu terus menerus, baik kompetensi maupun kinerjanya di perpustakaan dimana ia berkarya dalam melayani pemustakanya.

Alasan perlunya penerapan ISO 9001:2008 di perpustakaan adalah Untuk mendapatkan pengakuan publik yang berbentuk sertifikat dan untuk perbaikan manajemen secara terus menerus atau berkelanjutan, sehingga perpustakaan dapat memuaskan pelanggannya.

Upaya peningkatan terus menerus dapat didefinisikan sebagai suatu proses pustakawan yang berfokus upaya terus menerus untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan kebijakan dan tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan salah satu dari 8 (delapan) prinsip manajemen kualitas yang menjadi landasan dalam penyusunan SMM SNI ISO 9001:2008, yaitu: Fokus pada pelanggan, kepemimpinan, Keterlibatan personalia (SDM) di Perpustakaan, pendekatan

proses, pendekatan sistem terhadap manajemen, perbaikan terus menerus, pendekatan fakta dalam mengambil keputusan, hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok.

DAFTAR PUSTAKA

Balague, Nuria and Saarti, Jarmo, 2011, *Managing Your Library and its Quality: The ISO 9001 way*, Oxford: Chandos Publishing.

BSN, 2009, *Pengantar Standarisasi*, Jakarta: Badan Standarisasi Nasional, 2009.

_____, 2010, *Handbook: Standar Nasional Indonesia Sistem Manajemen Mutu (SNI/ISO 9001:2008)*, Jakarta: Badan Standarisasi Nasional.

_____, 2013, *Sistem manajemen Mutu SNI ISO 9001: 2008; penerapan pada usaha kecil dan menengah*, Jakarta: Badan Standarisasi Nasional.

Hasibuan, MSP, 2008, *Manajemen: Dasar, pengertian dan masalah*, Jakarta: Bumi Aksara

Nurkolis, 2003, *Manajemen berbasis sekolah: teori, model dan aplikasi*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indoensia.

Siswanto, HB, 2009, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara.

Sulistyo-Basuki, 2010, *Materi Pokok Pengantar Ilmu Perpustakaan Cet. 2*, Jakarta: Universitas Terbuka

Sutarno, NS, 2006, *Manajemen Perpustakaan: suatu pendekatan praktik*, Jakarta: Sagung seto.

Suwardi, 2006, *Mengukur Kualitas Pelayanan Untuk Membangun Kepuasan Pengguna Perpustakaan*, Unilib, Yogyakarta: Vol. 8, pp, 1-10.

Wikipedia, 2016, PDCA, *Wikipedia ensklopedi bebas*. (online) 2016, 22 Des 2016, pukul (cited: 2016), <http://id.wikipedia.org/wiki/PDCA>.