

Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) SNI/ISO 9001:2015 Di Perpustakaan Perguruan Tinggi

Badratun Nafis

Universitas Syiah Kuala

Email: badratun_nafis@usk.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk membahas prinsip dan tahapan apa saja yang dapat dilakukan perpustakaan perguruan tinggi dalam menerapkan sistem manajemen mutu berdasarkan pengalaman UPT Perpustakaan dan E-Learning USK. Dengan adanya penelitian ini di harapkan dapat menjadi salah satu acuan bagi perpustakaan lainnya yang berminat menerapkan sistem manajemen mutu. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Penelitian ini bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis secara nyata yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data melalui observasi dan analisis dokumen data informasi terkait milik perpustakaan dan e-learning USK. Implementasi sistem manajemen mutu SNI/ISO 9001:2015 di perpustakaan perguruan tinggi dapat dilakukan dengan berpedoman pada tujuh prinsip utama dalam sistem manajemen mutu. Tujuh prinsip tersebut terdiri dari: fokus pada pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan sumber daya manusia, pendekatan proses, peningkatan, pengambilan keputusan berbasis bukti, dan yang terakhir manajemen hubungan. Tahapan dalam mengimplementasikan sistem manajemen mutu di perpustakaan terdiri dari empat tahapan. Empat tahapan tersebut berupa, training sistem manajemen mutu, penyiapan dokumen mutu, proses implementasi kesesuaian terhadap standar, dan yang terakhir pengusulan sertifikasi sebagai bukti pengakuan bahwa Perpustakaan yang telah berkomitmen dalam implementasi SMM akan memiliki output kinerja yang jelas dan terukur serta di pantau, di analisis dan di evaluasi secara periodik. Implementasi SMM juga mendorong perpustakaan untuk terus berinovasi dalam melakukan peningkatan berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan perpustakaan dengan memperhatikan risiko dan peluangnya. Oleh karenanya jangan ragu untuk meng-implementasikan SNI/ISO 9001:2015 di perpustakaan anda.

Kata Kunci: *Sistem Manajemen Mutu, Sistem Manajemen Mutu perpustakaan, ISO 9001, Perpustakaan*

Abstract

This research aims to discuss the principles and stages that university libraries can take in implementing a quality management system based on the experience of the USK Library UPT and E-Learning. It is hoped that this research can become a reference for other libraries interested in implementing a quality management system. The method in this research uses a qualitative approach. This research is descriptive in nature and tends to use real analysis of what happens in the field. Data collection techniques through observation and analysis of related information data documents belonging to the USK library and e-learning. The implementation of the SNI/ISO 9001:2015 quality management system in university libraries can be carried out by referring to the seven main principles in the quality management system. The seven principles consist of: customer focus, leadership, human resource involvement, process approach, improvement, evidence-based decision making, and finally relationship management. The stages of implementing a quality management system in libraries consist of four stages. The four stages are, quality management system training, preparing quality documents, the process of implementing conformity to standards, and finally submitting certification as proof of recognition that Libraries that have committed to implementing QMS will have clear and measurable performance outputs that will be monitored, analyzed and evaluated regularly. The implementation of SMM also encourages libraries to continue to innovate in making continuous improvements in accordance with the needs and expectations of parties interested in the library by paying attention to risks and opportunities. Therefore, don't hesitate to apply SNI/ISO 9001:2015 in your library.

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

PENDAHULUAN

Berbicara tentang mutu sama halnya berbicara tentang kualitas, sesuatu yang berkualitas tentunya akan diminati banyak khalayak. Salah satu kunci sukses suatu organisasi ialah harus mampu untuk memenuhi atau melampaui standar-standar yang ditetapkan. Hal ini diperlukan agar organisasi dapat bersaing di era globalisasi saat ini. Hanya sesuatu yang berstandar dan telah dibuktikan bermutulah yang akan memenangkan persaingan dan mampu mempertahankan posisinya (Tebar Betegon et al., 2021).

Sebagai unit kerja yang berorientasi pada jasa, salah satu unsur baik tidak-nya citra sebuah perpustakaan dapat dilihat dari mutu layanan yang diberikan. Semakin bermutu layanan yang diberikan, maka semakin baik pula citra dari sebuah perpustakaan (Lanati et al., 2019). Perpustakaan harus mampu berdaya saing dan mengimbangi perubahan zaman agar mampu mempertahankan eksistensinya. Hal tersebut agar perpustakaan tidak terkikis seiring waktu dan ditinggalkan oleh penggunanya, salah satunya termasuk perpustakaan perguruan tinggi yang dominan pemustaka yang dilayani ialah mahasiswa, di mana generasinya mengikuti perkembangan zaman.

Pada hakikatnya tujuan daripada perpustakaan yang berorientasi pada jasa ialah mempertahankan para pelanggan atau disebut dengan pemustaka. Kepuasan pemustaka yang kita dapatkan akan menghasilkan loyalitas. Dengan terciptanya loyalitas pemustaka, maka secara tidak langsung kita telah mendapatkan kepercayaan penuh dari pengguna kita (Nafis & Syukran, 2023).

Dalam konteks perpustakaan perguruan tinggi, penerapan sistem manajemen mutu yang efektif merupakan hal yang tidak dapat diabaikan. Sistem Manajemen Mutu SNI/ISO 9001:2015 merupakan standar internasional yang mengatur persyaratan sistem manajemen mutu dan memberikan pedoman untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui proses yang terstruktur dan terukur. Standar ini tidak hanya mengutamakan

kualitas layanan, tetapi juga mendorong perbaikan berkelanjutan dalam setiap aspek operasional perpustakaan (Quality Management Systems-Requirements ISO 9001:2015, IDT, 2015). Perpustakaan perguruan tinggi harus mampu beradaptasi dengan dinamika ini untuk tetap relevan dan efektif dalam memenuhi kebutuhan pemustaka di era informasi yang terus berkembang pesat.

UPT Perpustakaan dan E-Learning Universitas Syiah Kuala (USK) merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang telah tersertifikasi SNI/ISO 9001 (*Quality Management System*) sejak tahun 2015 dengan versi 9001:2008. Pada Tahun 2018 kembali tersertifikasi dengan versi 9001:2015 (Nafis, 2020). Dalam mengelola perpustakaan perguruan tinggi, sangat penting menerapkan sistem manajemen yang terkendali agar perpustakaan dapat mencapai Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran (VMTS) yang telah ditetapkan dalam mendukung terlaksananya tri dharma perguruan tinggi universitas. Perpustakaan yang menerapkan standar dengan baik akan membentuk sebuah perpustakaan yang memiliki kepastian dan konsistensi dalam menjamin layanannya.

Namun, perjalanan menuju sertifikasi dan implementasi penuh sistem manajemen mutu tidaklah mudah. Perpustakaan dan E-Learning USK harus menghadapi tantangan-tantangan dalam menyelaraskan proses internalnya dengan persyaratan standar tersebut, serta memastikan bahwa seluruh aspek operasional memenuhi kriteria yang ditetapkan. Implementasi ISO 9001:2015 memerlukan perubahan dalam cara berpikir dan bertindak, baik dari segi prosedur maupun budaya kerja di perpustakaan. Hal ini mencakup penerapan indikator terukur pada setiap proses layanan, yang bertujuan untuk menciptakan transparansi dan akuntabilitas. Proses ini melibatkan pengembangan dokumentasi yang jelas, pelatihan staf, serta penetapan prosedur untuk mengatasi ketidaksesuaian dan melakukan perbaikan berkelanjutan. Tantangan utama yang dihadapi adalah bagaimana memastikan bahwa setiap elemen sistem manajemen mutu ini diinternalisasi

dan diimplementasikan secara konsisten di seluruh unit layanan perpustakaan

UPT Perpustakaan dan E-Learning USK telah konsisten dalam mengimplementasikan standar. Salah satunya dengan memiliki indikator yang terukur pada setiap proses layanan yang disediakan. Dengan adanya keterukuran akan menciptakan transparansi dan kejelasan pada setiap proses layanan. Proses pada setiap layanan akan terkendali dengan baik dengan mengimplementasikan standar Sistem Manajemen Mutu (SMM). Apabila terjadi ketidaksesuaian pada proses layanan yang diberikan, ketidaksesuaian tersebut akan ditindaklanjuti dengan melakukan koreksi (*correction*) dan tindakan korektif (*corrective action*) sehingga menjadi peningkatan berkelanjutan perpustakaan.

Oleh karenanya, perpustakaan perguruan tinggi sangat dituntut untuk mampu membentuk manajemen yang baik dalam mengelola perpustakaan, salah satunya dengan menerapkan sistem manajemen mutu SNI/ISO 9001:2015 di perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi tahapan dan strategi implementasi SMM di perpustakaan USK, serta memberikan rekomendasi yang dapat digunakan oleh perpustakaan lain dalam mengadopsi dan menerapkan sistem manajemen mutu secara efektif.

Kajian Pustaka

Sistem manajemen mutu SNI/ISO 9001 pertama kali terbit tahun 1987 dan telah mengalami empat kali revisi yaitu Tahun 1994, Tahun 2000, Tahun 2008 dan Tahun 2015 (ISM Global, 2024). Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang Implementasi/penerapan sistem manajemen mutu di perpustakaan. Abdul Rahman Saleh dalam penelitiannya membahas prinsip dan tahapan dalam menerapkan sistem manajemen mutu di perpustakaan secara rinci berdasarkan SNI/ISO 9001:2008 (Saleh, 2015). Ismanto mengemukakan alasan penerapan SNI/ISO 9001 ialah untuk mendapatkan pengakuan publik yang berbentuk sertifikat dan untuk perbaikan manajemen secara terus menerus atau

berkelanjutan, sehingga perpustakaan dapat memuaskan pelanggannya. Artikel tersebut juga membahas hal yang sama dengan penelitian sebelumnya yaitu langkah apa saja dalam penerapan sistem manajemen mutu SNI/ISO 9001:2008 di perpustakaan.

Hal yang membedakan artikel penulis dengan dua artikel ilmiah sebelumnya adalah versi dari ISO 9001 tersebut. Penelitian sebelumnya membahas bagaimana penerapan/implementasi sistem manajemen mutu berbasis SNI/ISO 9001:2008, sedangkan yang penulis kaji pada artikel ini ialah versi terkini SNI/ISO 9001:2015, di mana versi Tahun 2015 ini terdapat banyak perbedaan dari sebelumnya.

Perbedaan yang signifikan terletak pada jumlah klausul, SNI/ISO 9001:2008 memiliki 8 klausul sedangkan SNI/ISO 9001:2015 memiliki 10 klausul. Perbedaan selanjutnya SNI/ISO 9001:2015 telah berfokus pada pendekatan berbasis risiko. Klausul 4 pada SNI/ISO 9001:2015 juga telah di revisi menjadi konteks organisasi, di mana pada klausul ini organisasi harus mengidentifikasi isu internal maupun eksternal serta kebutuhan dan harapan *interested parties* (PT Safety Sign, 2016).

Terdapat pula dua penelitian lainnya yang membahas penerapan sistem manajemen mutu versi terkini SNI/ISO 9001:2015. Karya dkk, membahas tentang implementasi SMM ISO 9001:2015 pada perguruan tinggi swasta. Dalam penelitian tersebut membahas ketujuh prinsip yang perlu diterapkan dengan studi kasus Universitas Muhammadiyah Palangka Raya (UMPR). Hasil penelitian menunjukkan bahwa UMPR sudah menerapkann dengan baik tujuh prinsip manajemen mutu berdasarkan SNI/ISO 9001:2015 (Karya et al., 2023). Penelitian selanjutnya oleh Zainul dkk yang pula membahas tentang SMM SNI/ISO 9001:2015 sebagai strategi peningkatan kualitas Pendidikan di Era 4.0. Hasil dari penelitian tersebut menyimpulkan salah satu peningkatan kualitas pendidikan yang dapat dilakukan oleh kepala sekolah ialah dengan menerapkan sistem manajemen mutu SNI/ISO 9001:2015 sebagai penjaminan mutu eksternal di sekolah. Penelitian

tersebut juga menyimpulkan penerapan SMM berdampak dalam meningkatkan kualitas Pendidikan (Marguna, 2014).

Dua artikel tersebut sama halnya dengan artikel penulis yang membahas implementasi SNI/ISO versi 9001:2015, namun dua penelitian tersebut berfokus pada penerapan di universitas dan sekolah. Artikel penelitian yang penulis kaji ini sedikit berbeda, di mana berfokus pada bagaimana penerapan SNI/ISO 9001:2015 di perpustakaan perguruan tinggi berdasarkan pengalaman Perpustakaan dan E-Learning USK.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang mendalam dan komprehensif mengenai penerapan sistem manajemen mutu SNI/ISO 9001:2015 di perpustakaan perguruan tinggi. Dengan menggunakan analisis yang nyata yang terjadi di lapangan, penelitian ini dapat menangkap berbagai aspek dari implementasi sistem manajemen mutu.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk membahas prinsip-prinsip dasar dan tahapan-tahapan yang diperlukan dalam menerapkan sistem manajemen mutu di perpustakaan perguruan tinggi, berdasarkan pengalaman UPT Perpustakaan dan E-Learning Universitas Syiah Kuala (USK), yang telah berhasil mendapatkan sertifikasi SNI/ISO 9001:2015. Penelitian ini dilaksanakan di UPT Perpustakaan dan E-Learning USK, sebagai studi kasus untuk mengkaji penerapan standar tersebut dalam konteks nyata.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi langsung terhadap praktik dan proses yang berlangsung di perpustakaan serta analisis dokumen yang terkait dengan data dan informasi milik Perpustakaan dan E-Learning USK. Observasi memungkinkan peneliti untuk mencatat secara langsung bagaimana sistem manajemen mutu diterapkan dalam kegiatan sehari-hari, sementara analisis dokumen

memberikan wawasan tentang prosedur, kebijakan, dan catatan yang mendukung implementasi sistem manajemen mutu. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang menyeluruh mengenai tantangan dan keberhasilan dalam menerapkan SNI/ISO 9001:2015 di lingkungan perpustakaan perguruan tinggi.

Hasil dan Pembahasan

Prinsip-Prinsip Sistem Manajemen Mutu

ISO 9001 didefinisikan sebagai standar internasional yang menyediakan pendekatan berorientasi proses untuk mencapai sistem manajemen mutu yang efektif dalam suatu organisasi (ISO/IEC, 2018) (9001 ISO Council, 2017; International Organization for Standardization, 2015) (Tebar Betegon et al., 2021). Sebuah proses manajemen yang baik akan melahirkan output yang baik pula (Masyitoh, 2020). SMM ISO 9001:2015 memiliki tujuh prinsip:

1. Fokus pada pelanggan (*customer focus*)

Perpustakaan menyebut pelanggan sebagai pemustaka, di perpustakaan perguruan tinggi sendiri, pemustaka merupakan civitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, dosen, peneliti, tenaga kependidikan, dan masyarakat umum yang merupakan pihak berkepentingan perpustakaan. Fokus pelanggan menjadi prinsip yang utama dalam SMM. Perpustakaan perguruan tinggi harus mampu memenuhi persyaratan dan memberikan layanan lebih dari pada ekspektasi pemustakanya (Saleh, 2015). Untuk dapat memenuhi prinsip ini perpustakaan perguruan tinggi harus:

- a.** Mampu mengidentifikasi isu-isu internal dan eksternal perpustakaan berdasarkan tren terkini serta kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan perpustakaan (*Interested parties*). Standar ISO tidak menjelaskan bagaimana seharusnya cara menentukan isu internal dan eksternal organisasi. Perpustakaan dapat bebas menentukan isu-isu. namun perpustakaan dapat mengidentifikasi isu-isu tersebut dengan metode analisis SWOT (*Strenght Weakness Opportunity and Threats*).

Perpustakaan dapat menganalisis isu menggunakan metode SWOT, hal ini memudahkan dalam pemenuhan harapan dan kebutuhan pihak berkepentingan perpustakaan. Perpustakaan USK mengidentifikasi isu internal dan eksternal yang didokumentasikan pada dokumen No.LAM-QM-01-05 Konteks Perpustakaan dan E-Learning USK (Perpustakaan USK, 2018). Penetapan isu internal dan eksternal tersebut dengan mendeskripsikan tiga hal, yaitu justifikasi, kekuatan dan kelemahan.

Isu-isu tersebut di-update apabila teridentifikasi isu terbaru. contoh salah satu isu internal di perpustakaan USK ialah “Kompetensi Pustakawan dan Staf”. Justifikasi isu tersebut: Kompetensi pustakawan dan staf merupakan salah satu isu internal yang sangat mempengaruhi terhadap tercapainya VMTS perpustakaan. Dengan adanya pustakawan dan staf yang kompeten, maka akan menghasilkan pekerjaan dan memberikan pelayanan yang baik dan profesional.

Kompetensi pustakawan dan staf dalam profesinya dibuktikan dengan adanya sertifikasi untuk menunjukkan bahwa pustakawan tersebut ahli dalam bidangnya dan dibuktikan dengan adanya sertifikat-sertifikat pelatihan yang diikuti pustakawan dan staf. Saat ini sudah diterbitkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) bidang perpustakaan yang menjadi tuntutan bagi pustakawan mendapat kompetensi minimal sesuai jabatan fungsionalnya.

Secara internal Perpustakaan berkewajiban membina para pustakawan dan stafnya untuk mencapai kompetensi yang dimilikinya. Demikian juga halnya dengan kinerja pustakawan dan staf, UPT Perpustakaan dan E-Learning USK sudah mulai menerapkan penilaian kinerja. Kinerja menyangkut pada kompetensi dan job description per-orang. UPT Perpustakaan dan E-Learning USK terus melakukan pembinaan peningkatan kompetensi dan desain job description untuk mendapatkan kinerja staf yang lebih optimal.

- b.** Memastikan tindak pemenuhan dan pengendalian kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan perpustakaan. Contoh pemenuhan

kebutuhan dan harapan salah satu *interest parties* perpustakaan perguruan tinggi seperti mahasiswa yang menuntut perpustakaan untuk mampu menyediakan koleksi yang relevan dan fasilitas yang memenuhi kebutuhan pemustaka. Tindakan pemenuhan yang dilakukan perpustakaan salah satunya ialah dengan melakukan survey kebutuhan dan relevansi koleksi beserta penyediaan fasilitas yang mendukung, hasil survey yang didapat ditindaklanjuti untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan.

- c. Melakukan pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi terhadap kepuasan pemustaka minimal sekali dalam setahun. Pemantauan dan pengukuran dapat dilakukan melalui survey kepuasan, observasi, audit dan tinjauan manajemen yang kemudian hasilnya di ukur, di analisis, di tindaklanjuti perbaikannya dan dikomunikasikan setelah di lakukan tindakan perbaikannya.
- d. Melakukan tindakan yang cepat dan tepat dalam memperbaiki ketidaksesuaian dalam hal yang berkaitan dengan fokus pada pemustaka. Setiap ditemukan ketidaksesuaian yang dapat menghambat pencapaian visi perpustakaan, maka perlu dibuat catatan ketidaksesuaiannya baik berupa insiden ataupun complain dan dilakukan permintaan tindakan koreksi dan perbaikan pada pihak yang bertanggung jawab atas ketidaksesuaian yang terjadi.

Manfaat yang didapatkan dengan berfokus pada pelanggan/pemustaka ialah meningkatkan kepuasan pemustaka sehingga membuahkan kepercayaan yang berbentuk loyalitas pemustaka terhadap perpustakaan, sehingga perpustakaan tidak ditinggalkan oleh penggunanya karena dapat memenuhi segala kebutuhan dan harapan secara tepat dan cepat.

2. Kepemimpinan (*Leadership*)

Kepemimpinan (*Leadership*) merupakan prinsip krusial dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) di perpustakaan, karena berperan sebagai faktor utama yang menentukan berhasil atau tidaknya

penerapan standar ISO 9001:2015 secara efektif. Perpustakaan memerlukan pemimpin dengan gaya kepemimpinan transformasional dalam menjalankan perpustakaan, kepemimpinan yang baik mampu mengarahkan dan memotivasi setiap anggota organisasi untuk terlibat secara aktif dalam pencapaian Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran (VMTS) perpustakaan (Nafis, 2020).

Dengan kepemimpinan yang kuat, perpustakaan dapat membangun budaya kerja yang positif, di mana setiap pustakawan dan staf merasa memiliki tanggung jawab yang sama dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Hal ini sesuai dengan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa kepemimpinan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap inovasi organisasi, sehingga mampu meningkatkan daya saing perpustakaan di era (İşcan et al., 2014). Pimpinan perpustakaan harus menciptakan dan memelihara lingkungan internal agar pustakawan/karyawan dapat terlibat secara penuh dalam pencapaian Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran (VMTS) (Ismanto, 2017). Prinsip ini menjadi ujung tombak dan menentukan bagaimana pandangan pustakawan terhadap perpustakaan, pemimpin dituntut untuk mampu menciptakan keterlibatan seluruh karyawannya (pustakawan dan staf) dalam pencapaian VMTS perpustakaan secara tepat. Berikut yang dapat dipenuhi untuk membentuk prinsip ini:

- a. Pemimpin perpustakaan harus memiliki komitmen yang jelas terhadap penerapan SMM. Komitmen dapat dilihat dengan menetapkan kebijakan mutu yang mendukung tercapainya VMTS perpustakaan. Kebijakan mutu ini harus dikomunikasikan secara efektif kepada seluruh pemangku kepentingan (stakeholders) agar semua pihak memahami arah yang dituju oleh perpustakaan
- b. Menetapkan *job description*, pembagian dan pelimpahan wewenang yang jelas kepada setiap karyawannya (pustakawan dan staf). Pemimpin perlu menetapkan deskripsi pekerjaan (*job description*) yang rinci serta mendistribusikan tanggung jawab dan wewenang kepada setiap pustakawan dan staf. Langkah ini penting untuk memastikan

bahwa setiap anggota tim memiliki peran yang jelas dalam proses operasional perpustakaan.

- c. Membangun komunikasi yang baik dan menyediakan sumber daya yang mencukupi untuk pelaksanaan SMM. Komunikasi yang efektif akan menciptakan sinergi antarbagian dan mempercepat proses penyelesaian masalah. Selain itu, pemimpin perlu memastikan ketersediaan sumber daya yang mencukupi seperti penyediaan pelatihan yang relevan untuk pengembangan kompetensi pustakawan serta fasilitas yang memadai untuk operasional perpustakaan. Pemimpin juga harus mengidentifikasi dan mengelola risiko yang mungkin muncul dalam pelaksanaan SMM, sehingga potensi masalah dapat diantisipasi dan ditangani secara proaktif.
- d. Menetapkan dan menjalankan kebijakan-kebijakan perpustakaan yang melingkupi pelayanan dan operasional perpustakaan.

Manfaat dari penerapan prinsip kepemimpinan ini sangat signifikan, termasuk peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam pencapaian VMTS perpustakaan. Dengan kepemimpinan yang baik, semua proses di perpustakaan dapat terkoordinasi dengan baik, sehingga perpustakaan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pemustaka. Selain itu, hubungan antarstaf juga menjadi lebih harmonis, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas kerja dan produktivitas perpustakaan secara keseluruhan.

3. Keterlibatan Sumber Daya Manusia (*Engagement of People*)

Dalam mengelola perpustakaan agar mampu berdaya saing seiring perkembangan zamannya ialah dengan memiliki teamwork yang bagus. Sumber Daya Manusia (SDM) atau karyawan perpustakaan yang terdiri dari staf dan pustakawan juga memiliki peran yang sangat penting dalam pengembangan perpustakaan. Begitu pula dalam implementasi SMM, keterlibatan SDM disini mencakup partisipasi aktif dan kontribusi penuh

dari seluruh karyawan perpustakaan, baik pustakawan maupun staf, dalam setiap proses yang berkaitan dengan operasional dan pengembangan perpustakaan.

SDM yang terlibat secara aktif dapat meningkatkan efisiensi kerja, inovasi, serta kualitas layanan yang diberikan kepada pemustaka. Keterlibatan ini juga memainkan peran kunci dalam membangun sinergi tim yang kuat, yang menjadi dasar bagi keberhasilan perpustakaan dalam mencapai Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran (VMTS) perpustakaan. Berikut adalah langkah-langkah yang perlu dilakukan perpustakaan untuk mendukung keterlibatan SDM dalam penerapan SMM:

- a. Mendukung peningkatan skill karyawan (pustakawan dan staf) dengan memfasilitasi pelatihan-pelatihan dan training. Penyediaan pelatihan dan program pengembangan profesional penting untuk memastikan bahwa pustakawan dan staf memiliki kompetensi yang sesuai dengan tuntutan zaman, terutama dalam menghadapi perubahan teknologi informasi di perpustakaan.
- b. Mengapresiasi kreatifitas, inovasi dan kinerja baik yang ditunjukkan oleh karyawan. Penghargaan dapat berupa pengakuan, penghargaan materi, atau insentif yang dapat meningkatkan motivasi dan kepercayaan diri mereka. Hal-hal kecil ini dapat berdampak besar pada semangat kerja karyawan dan mendorong inovasi dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.
- c. Memotivasi karyawan dengan meyakinkan mereka bahwa keterlibatan mereka dalam implementasi SMM perpustakaan sangatlah penting. Keterlibatan yang berarti akan menumbuhkan rasa kepemilikan terhadap proses kerja dan hasil yang diinginkan dalam mencapai tujuan bersama.
- d. Melakukan survei untuk mengetahui kepuasan SDM perpustakaan secara berkala. Survei ini untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan. Hasil tersebut dapat digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kesejahteraan SDM, termasuk memperbaiki area yang

membutuhkan perhatian lebih. Ini akan mendorong perbaikan berkelanjutan dalam lingkungan kerja dan operasional perpustakaan.

Manfaat dari penerapan prinsip keterlibatan SDM adalah meningkatnya rasa kepemilikan dan tanggung jawab di kalangan pustakawan dan staf. Dengan merasa dihargai dan terlibat, mereka akan lebih termotivasi untuk memberikan kontribusi maksimal dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Hal ini juga berdampak positif terhadap efektivitas pelaksanaan SMM, yang pada akhirnya membantu perpustakaan mencapai VMTS secara optimal.

4. Pendekatan proses (*Process Approach*)

Kata proses di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) bermakna rangkaian tindakan, pembuatan, atau pengolahan yang menghasilkan produk (*Kamus Besar Bahasa Indonesia (Online)*, n.d.). Dalam ISO 9001:2015 pendekatan proses yang dimaksud ialah mengelola input menjadi sebuah output sehingga hasil yang didapatkan lebih efektif dan efisien. Proses ini melibatkan serangkaian tindakan yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi satu sama lain. Dalam konteks perpustakaan, pendekatan ini dapat diterapkan pada berbagai kegiatan, seperti pengadaan koleksi, layanan sirkulasi, hingga manajemen SDM. Setiap kegiatan harus dikelola sebagai bagian dari proses yang lebih besar dengan tujuan yang jelas dan terukur.

Prinsip pendekatan proses dalam SMM ISO 9001:2015 menekankan pentingnya manajemen yang sistematis terhadap proses-proses yang ada. Perpustakaan yang menerapkan pendekatan ini akan lebih mudah mengendalikan setiap tahapan proses dari awal hingga akhir, memastikan bahwa setiap input baik berupa sumber daya, data, maupun karyawan diproses dengan tepat sesuai dengan standar mutu yang diharapkan.

Dengan memenuhi prinsip ini perpustakaan dapat mengendalikan proses dari input ke output yang mengarah pada pencapaian tujuan perpustakaan itu sendiri. Berikut yang dapat dilakukan guna memenuhi prinsip pendekatan proses:

- a. Mengidentifikasi dan mengelola setiap proses SMM dan tujuannya yang saling berkaitan untuk dapat dijalankan dan ditingkatkan secara efektif. Hal ini mencakup pemetaan alur kerja, penentuan tujuan setiap proses, serta memastikan proses-proses tersebut terintegrasi satu sama lain. Perpustakaan harus memiliki pemahaman yang jelas mengenai bagaimana setiap proses berkontribusi terhadap tujuan keseluruhan perpustakaan.
- b. Menetapkan tugas pokok dan fungsi serta tanggung jawab setiap SDM dalam mengelola sistem dan proses-proses perpustakaan. Setiap pustakawan dan staf perlu memahami peran mereka dalam setiap proses, serta bertanggung jawab untuk menjaga kualitas hasil kerja mereka.
- c. Memastikan tersedianya sumber daya yang memadai untuk mengoperasikan dan memperbaiki proses-proses perpustakaan. Sumber daya yang memadai akan mempermudah pelaksanaan dan peningkatan proses yang ada.
- d. Memantau, mengukur, menganalisa, dan mengevaluasi hasil kinerja dari keseluruhan system dan proses yang diterapkan perpustakaan. Pemantauan ini penting untuk memastikan bahwa semua proses berjalan sesuai rencana dan mencapai hasil yang diinginkan. Evaluasi rutin akan membantu perpustakaan dalam mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.
- e. Mengidentifikasi dan mengelola risiko yang dapat mempengaruhi output proses perpustakaan dengan melakukan *treatment* risiko. Perpustakaan harus mampu mengidentifikasi risiko-risiko potensial yang dapat mengganggu kelancaran proses dan melakukan langkah-langkah mitigasi atau *treatment* risiko yang tepat.

Dengan mengikuti prinsip pendekatan proses ini maka akan membentuk perpustakaan yang memfokuskan upaya pada proses kerja yang berkelanjutan dan pada peluang peningkatan yang ada. Dengan pemahaman yang baik mengenai proses, perpustakaan juga dapat mengendalikan risiko

yang muncul selama proses berlangsung, sehingga dapat mencapai tujuan organisasi dengan lebih efisien dan efektif. Perpustakaan yang berfokus pada pendekatan proses ini akan lebih responsif terhadap perubahan kebutuhan pemustaka dan perkembangan teknologi, serta mampu meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan. Dengan mengikuti prinsip pendekatan proses ini maka akan membentuk perpustakaan yang memfokuskan upaya pada proses dan peluang serta mengendalikan segala risiko yang menjadi hambatan pelaksanaan proses.

5. Peningkatan (*Improvement*)

Peningkatan (*Improvement*) adalah salah satu prinsip fundamental SMM ISO 9001:2015 yang bertujuan memastikan bahwa perpustakaan secara berkelanjutan melakukan tindakan perbaikan dan pencegahan untuk meningkatkan kinerja operasionalnya. Prinsip ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menangani potensi masalah yang dapat merugikan sistem, serta untuk mengoptimalkan pelayanan yang diberikan kepada pemustaka. Dengan penerapan peningkatan berkelanjutan, perpustakaan dapat menjaga dan meningkatkan kepuasan pemustaka, serta mencegah terjadinya masalah ke depannya.

Tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan untuk meningkatkan *performance* perpustakaan menjadi dua unsur penting yang dilakukan untuk menjamin SMM terbebas dari potensi yang merugikan dengan cara mengidentifikasi masalah, menganalisis akar masalah, mencari bentuk perbaikan dan pencegahannya, serta melaporkannya kepada pihak manajemen. Tindakan perbaikan dan pencegahan yang telah dilakukan kemudian dilanjutkan dengan tindakan peningkatan. Tindakan peningkatan dilakukan dengan memperhatikan dampak dari masalah yang terjadi. Perpustakaan harus melakukan peningkatan untuk mempertahankan kepuasan pemustaka. Prinsip ini menuntut perpustakaan:

- a. Menelusuri, meninjau, mengaudit perencanaan, implementasi pelaksanaan, dan penyelesaian perbaikan. Perpustakaan harus

memiliki mekanisme audit yang sistematis untuk mengevaluasi perencanaan, implementasi, serta hasil dari tindakan perbaikan yang telah dilaksanakan.

- b. Mengenali dengan cepat adanya perbaikan yang perlu segera ditindak untuk peningkatan berkelanjutan. Setiap masalah yang ditemukan harus segera ditindaklanjuti, baik untuk memperbaiki proses yang ada maupun untuk meningkatkan mutu layanan secara keseluruhan
- c. Memastikan SDM kompeten dalam menyelesaikan perbaikan dari ketidaksesuaian system dan proses. Kompetensi SDM sangat penting dalam menjaga kelancaran implementasi SMM dan keberhasilan tindakan peningkatan.
- d. Merencanakan tinjauan manajemen perpustakaan minimal setahun sekali dengan mempertimbangkan enam hal; status tindakan dari tinjauan manajemen sebelumnya, perubahan isu eksternal dan internal yang relevan terhadap SMM, informasi terkait kinerja dan efektifitas SMM, kecukupan sumber daya, efektifitas yang di ambil untuk mengantisipasi risiko dan peluang dan yang terakhir peluang untuk peningkatan perpustakaan.

Manfaat penerapan prinsip peningkatan ini mendorong perpustakaan untuk terus berinovasi dalam melakukan peningkatan berkelanjutan. Dengan mengadopsi prinsip ini perpustakaan akan lebih siap dalam menghadapi perubahan dan meningkatkan kemampuannya dalam mengantisipasi ancaman-ancaman yang dapat mengganggu jalannya sistem dan proses SMM perpustakaan.

6. Pengambilan keputusan berbasis bukti (*Evidence Based Decision Making*)

Pengambilan keputusan merupakan proses tindak yang mesti disertai dengan pemikiran yang kompleks, oleh karenanya perpustakaan perlu menggunakan bukti yang didapati dari hasil analisis dan evaluasi data dalam mengambil keputusan yang efektif. Pengambilan keputusan berbasis bukti

bertujuan untuk menghindari keputusan yang subjektif dan tidak terukur, sehingga dapat meminimalkan risiko kesalahan dalam pengelolaan dan operasional perpustakaan.

Keputusan yang baik memerlukan dasar yang kuat, yang berasal dari data dan evaluasi yang telah melalui analisis mendalam. Dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM), perpustakaan harus memastikan bahwa pengumpulan data dan informasi dilakukan dengan cara yang valid dan dapat diandalkan. Data ini kemudian digunakan untuk mengukur kinerja, mengevaluasi hasil, serta mengidentifikasi peluang peningkatan. Prinsip ini tidak hanya meningkatkan keandalan keputusan, tetapi juga mendukung perpustakaan dalam menghadapi tantangan yang ada secara lebih tanggap dan tepat. Berikut yang dapat dilakukan dalam penerapan prinsip ini:

- a. Menentukan *key performance indicator (KPI)* perpustakaan dan langkah untuk mencapainya, KPI atau di dalam SMM disebut dengan sasaran mutu. KPI perpustakaan ini di pantau, diukur, di analisis dan di evaluasi secara periodik. Penentuan KPI perpustakaan harus memenuhi kaidah SMART (*Scientific, Measureable, Achievable, Reliable, Time bound*) (Nelson et al., 2022). KPI merupakan alat pengambil keputusan yang tepat pada perpustakaan, karena KPI dapat mengukur kinerja keseluruhan perpustakaan maupun kinerja individual.
- b. Memastikan ketersediaan semua data dan informasi yang didapat akurat, aman dan dapat diandalkan. Data yang digunakan dalam proses pengambilan keputusan haruslah data yang valid dan lengkap, serta aman dari manipulasi. Hal ini penting agar keputusan yang diambil berdasarkan analisis data tersebut dapat memberikan hasil yang diinginkan.
- c. Mengambil keputusan berdasarkan analisis faktual sehingga menghasilkan keputusan yang objektif bukan subjektif. Keputusan yang baik harus dilandasi oleh bukti yang dapat diverifikasi. Dengan cara ini, perpustakaan dapat memastikan bahwa keputusan yang

diambil bukanlah hasil dari subjektivitas, melainkan didasarkan pada fakta yang terukur dan relevan.

- d. Memastikan SDM perpustakaan kompeten dalam menganalisis data dan mengevaluasinya sesuai kebutuhan pemustaka. Kompetensi SDM dalam mengelola dan menganalisis data sangatlah penting. Dengan kemampuan analisis yang baik, perpustakaan dapat memahami informasi yang tersedia, serta merumuskan keputusan yang mendukung kinerja dan layanan.

Manfaat dari penerapan prinsip Pengambilan Keputusan Berbasis Bukti adalah meningkatkan objektivitas dalam setiap proses pengambilan keputusan, serta membantu perpustakaan dalam menghadapi tantangan secara lebih strategis dan efektif. Keputusan yang didasarkan pada bukti juga memungkinkan perpustakaan untuk terus melakukan perbaikan berkelanjutan, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan layanan dan kepuasan pemustaka. Prinsip ini juga membantu dalam menciptakan perpustakaan yang responsif dan proaktif dalam mengatasi masalah serta memanfaatkan peluang yang ada untuk kemajuan organisasi secara keseluruhan.

7. Manajemen hubungan (*Relationship Management*)

Menjalin hubungan yang baik dengan pihak-pihak berkepentingan perpustakaan adalah upaya untuk mempertahankan keberlangsungan perpustakaan. Salah satu unsur suksesnya suatu perpustakaan ialah dengan menjaga baik manajemen hubungan. Manajemen hubungan yang dimaksud pada perpustakaan dapat berupa pihak-pihak lingkup internal perpustakaan maupun eksternal seperti pemustaka, pemasok perpustakaan, dan lainnya. Peningkatan berkelanjutan perpustakaan lebih mudah diwujudkan dengan mengoptimalkan dampak mereka terhadap kinerja perpustakaan. Adapun hal yang dapat dilakukan:

- a. Mengidentifikasi pihak-pihak berkepentingan perpustakaan yang relevan seperti pemasok, mitra, pemustaka dan lainnya. engidentifikasi

pihak-pihak ini membantu perpustakaan dalam memahami harapan dan kebutuhan mereka, sehingga dapat membangun hubungan yang lebih produktif dan saling menguntungkan.

- b. Membentuk hubungan kerjasama yang saling menguntungkan dengan menjaga dan memenuhi hak dan kewajiban kedua belah pihak. Hubungan yang saling menguntungkan akan mendorong keberlanjutan dan stabilitas operasional perpustakaan, sekaligus meningkatkan kepuasan dan loyalitas para pemustaka serta mitra kerja.
- c. Mengkomunikasikan informasi secara jelas atau transparan untuk membentuk kepercayaan antara perpustakaan dan pihak berkepentingan lainnya. Transparansi dalam penyampaian informasi juga berperan dalam menciptakan kolaborasi yang lebih baik dan mendukung implementasi kebijakan serta program perpustakaan.
- d. Mengukur kinerja pihak berkepentingan perpustakaan seperti penyedia jasa eksternal (*external provider*) untuk meningkatkan kinerja yang masih kurang efektif. Penting melakukan evaluasi terhadap kinerja pihak-pihak berkepentingan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar dan kebutuhan perpustakaan. Evaluasi ini memungkinkan perpustakaan untuk memberikan umpan balik yang konstruktif serta melakukan penyesuaian untuk peningkatan berkelanjutan.

Dengan menerapkan prinsip ini perpustakaan akan lebih cepat merespon segala hambatan dan peluang pihak berkepentingan guna meningkatkan kinerja kedua belah pihak. Semakin baik perpustakaan mengelola hubungan dengan pihak terkait maka semakin mudah perpustakaan dalam implementasi SMM. Hal ini juga berperan dalam meningkatkan reputasi perpustakaan di mata publik, serta mendorong peningkatan layanan yang lebih berkualitas dan responsif.

Tahapan implementasi SMM di Perpustakaan

1. Training SMM

Salah satu bentuk komitmen pimpinan dalam implementasi SMM di perpustakaan ialah dengan memfasilitasi semua pustakawan dan staf perpustakaan mengikuti training SMM, seperti training *awareness* dan dokumentasi ISO 9001 yang bertujuan untuk memberikan penjelasan dasar mengenai SMM (tujuan, manfaat dan keuntungan implementasi SMM). Output yang dihasilkan dari training tersebut ialah tim perpustakaan memiliki pengetahuan bagaimana implementasi standar ISO 9001, prinsip-prinsip manajemen mutu, cara menyusun dokumen mutu (manual, prosedur, instruksi kerja dan dokumen terkait lainnya) dan yang terpenting membentuk komitmen pada pustakawan dan staf dalam implementasi SMM di perpustakaan.

Training awareness ini dapat disertai dengan training audit mutu internal ISO 9001 yang bertujuan memberi pengetahuan bagaimana teknis mengaudit SMM perpustakaan nantinya. Audit internal ini unsur kegiatan yang sangat penting untuk memastikan apakah implementasi SMM efektif atau tidak. Pada tahap ini pimpinan telah membentuk tim yang berkomitmen menjalankan SMM serta telah melakukan gap analisis perpustakaan untuk membandingkan system yang sebelumnya diterapkan di perpustakaan apa telah memenuhi standar yang dipersyaratkan SMM, jika ada yang belum diterapkan, maka tim dapat mulai memenuhi standar yang masih perlu diterapkan. Gap analisis ini membantu perpustakaan dalam penyesuaian system sebelumnya dengan SMM.

2. Persiapan Dokumen Mutu

Setelah mengikuti training *awareness* dan audit internal mutu, tahap ini tim perpustakaan menyiapkan dokumen mutu seperti dokumen manual/pedoman perpustakaan, kebijakan, sasaran, prosedur operasional baku, instruksi kerja dan dokumen terkait lainnya yang di rasa penting dalam menjalankan SMM, hal ini berguna sebagai bagian dari pengendalian proses.

Sebelum tahap persiapan dokumen ini, perpustakaan terlebih dahulu perlu memetakan proses-proses bisnis yang ada di perpustakaan serta menentukan ruang lingkup SMM perpustakaan. Proses bisnis perpustakaan yang telah ditetapkan dengan jelas akan membantu tim persiapan dokumen dalam mengidentifikasi dokumen terkait apa saja yang dibutuhkan pada system atau proses layanan perpustakaan.

Dokumen mutu yang telah disiapkan harus disahkan oleh top manajemen perpustakaan dan dikendalikan. Selanjutnya dokumen yang telah disahkan dikomunikasikan kepada pihak terkait yang bertanggung jawab dan pihak berkepentingan perpustakaan baik internal maupun eksternal. Dokumen terkendali ini akan mengalami perubahan seiring perkembangan system dan proses layanan perpustakaan, maka dalam mengendalikan dokumen perlu diperhatikan jika dokumen tersebut butuh revisi. Dengan adanya revisi dokumentasi menunjukkan bahwa perpustakaan konsisten dalam menerapkan SMM karena terbukti adanya perubahan perbaikan dan peningkatan berkelanjutan.

3. Proses Implementasi SMM

Tahap ini untuk memastikan bahwa perpustakaan telah konsisten dalam implementasi SMM dengan melakukan uji coba SMM minimal selama tiga bulan. Pada tahap ini karyawan perpustakaan masih beradaptasi dan menyesuaikan diri dengan sistem yang mengendalikan setiap proses perpustakaan, oleh karenanya pimpinan harus mampu mengontrol karyawannya untuk konsisten menjalankan 10 standar SMM pada setiap proses layanan yang dijalankan. Rincian klausul SMM dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Setelah memastikan bahwa perpustakaan telah konsisten implementasi SMM dan telah memenuhi kesesuaian terhadap 10 klausul yang di persyaratkan. Perpustakaan selanjutnya perlu melakukan audit internal dan rapat tinjauan manajemen sebagai proses *check* atau pengecekan bahwa pelaksanaan SMM ISO 9001 telah diterapkan dengan benar di perpustakaan.

Proses audit internal dan tinjauan manajemen ini sangat penting dalam implementasi SMM, proses ini melakukan pemantauan mencari ketidaksesuaian untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan perpustakaan. Tanpa pelaksanaan audit internal dan tinjauan manajemen perpustakaan tidak mengetahui kekurangan yang perlu ditindaklanjuti untuk mempertahankan kepuasan pemustaka.

4. Pengusulan sertifikasi

Perpustakaan yang menyakini telah menerapkan SMM sesuai dengan standar yang dipersyaratkan, dapat mengajukan tahap sertifikasi yang diakui secara internasional. Tahap ini merupakan tahap yang dapat dipenuhi jika perpustakaan merasa perlu, namun dengan tersertifikasi ISO 9001 perpustakaan dapat menjadikan sertifikat tersebut sebagai bukti jaminan bahwa perpustakaan telah menjamin mutu layanan yang diberikan berstandar internasional.

Tahapan ini dimulai dengan memilih badan sertifikasi yang telah diakui dan kemudian mengajukan pengusulan sertifikasi, selanjutnya memenuhi kelengkapan persyaratan yang dibutuhkan untuk keperluan tahap pengusulan sertifikasi, salah satunya dengan mengisi *quotation* perusahaan. Tahap selanjutnya yaitu pra-audit, tahap ini boleh dilakukan jika diperlukan perpustakaan. Pra-audit ini bertujuan untuk mengecek kesiapan perpustakaan dalam sertifikasi SMM ISO 9001, baik dari segi kelengkapan dokumen maupun dalam menjalankan proses SMM. Jika perpustakaan merasa tidak membutuhkan pra-audit maka dapat langsung ke tahap audit eksternal / *surveillance*. Sebelum proses ini, biasanya perpustakaan akan dimintai untuk mengirimkan dokumen wajib yang dipersyaratkan untuk diperiksa auditor dan diputuskan apakah dapat dilanjutkan ke tahap audit *surveillance* atau tidak.

Tahap audit *surveillance* ini yang menentukan apakah perpustakaan telah benar-benar menerapkan SMM dengan benar dan layak tersertifikasi ISO 9001. Jika hasil audit terdapat perbaikan minor yang perlu diperbaiki,

maka auditor akan memberikan rentang waktu untuk menyelesaikan ketidaksesuaian tersebut. Setelah dinyatakan lulus tersertifikasi, maka sertifikat akan dikeluarkan pihak badan sertifikasi tersebut, selanjutnya pihak tersebut akan memantau setiap tahunnya apakah proses SMM tetap konsisten diterapkan dengan melakukan *follow-up* audit.

PENUTUP

Kesimpulan

Perpustakaan yang mampu mempertahankan bahkan meningkatkan kepuasan pemustakanya akan mampu mempertahankan eksistensinya. Dalam mempertahankan eksistensinya, perpustakaan dituntut untuk mampu mengelola perpustakaan diluar daripada ekspektasi pemustaka dengan menjamin mutu layanan yang diberikan. Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) di perpustakaan sangatlah penting dalam membentuk perpustakaan yang berkualitas/mutu. Dengan berkomitmen dalam implementasi SMM, perpustakaan memiliki output kinerja yang jelas dan terukur serta di pantau, di analisis dan di evaluasi secara periodik. Perpustakaan juga lebih meningkatkan efisiensinya dalam mencapai Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran (VMTS). Implementasi SMM juga mendorong perpustakaan untuk terus berinovasi dalam melakukan peningkatan berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan perpustakaan dengan memperhatikan risiko dan peluangnya. Oleh karenanya jangan ragu untuk meng-implementasikan SNI/ISO 9001:2015 di perpustakaan anda.

DAFTAR PUSTAKA

- İşcan, Ö. F., Ersarı, G., & Naktiyok, A. (2014). Effect of Leadership Style on Perceived Organizational Performance and Innovation: The Role of Transformational Leadership Beyond the Impact of Transactional Leadership – An Application among Turkish SME's. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 150, 881–889. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.09.097>
- ISM Global. (2024). *Sejarah panjang ISO 9001*. ISM. <https://ismglobal.id/sejarah-panjang-iso-9001/>
- Ismanto. (2017). Penerapan Sistem Manajemen Mutu Sni Iso 9001: 2008 Di Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Buletin Perpustakaan*, 0(57), 73–84. <https://journal.uui.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/9103>
- ISO/IEC. (2018). *International standard ISO / IEC Information technology — Service requirements*.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (Online)*. (n.d.).
- Karya, M. A., Sholihah, Q., Haryono, B. S., Administrasi, F. I., & Brawijaya, U. (2023). Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Pada Perguruan Tinggi Swasta. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dasar, Menengah Dan Tinggi [JMP-DMT]*, 4(4), 484–496. <https://doi.org/10.30596/jmp-dmt.v4i4.16568>
- Lanati, A., Marzano, M., Manzari, C., Fosso, B., Pesole, G., & De Leo, F. (2019). Management at the service of research: ReOmicS, a quality management system for omics sciences. *Palgrave Communications*, 5(1). <https://doi.org/10.1057/s41599-019-0283-0>
- Marguna, A. M. (2014). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin. *Ilmu Perpustakaan*, XIII(1), 29–38. <https://media.neliti.com/media/publications/103607-ID-pengaruh-kualitas-layanan-terhadap-kepua.pdf>
- Masyitoh, M. H. (2020). Manajemen mutu pendidikan perspektif QS. AR-Ra'du ayat 11 dan impelemtasinya dalam pengelolaan madrasah. *Jumpa*, 1(1), 37–50.
- Nafis, B. (2020). Persepsi pustakawan terhadap gaya kepemimpinan transformasional pimpinan. *Visi Pustaka*, 22(2), 1–10. <https://doi.org/10.37014/visipustaka.v22i2.835>
- Nafis, B., & Syukran, S. (2023). Evaluasi kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi masa pandemi COVID-19. *BACA: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi*, 44(1). <https://doi.org/10.55981/baca.2023.395>
- Nelson, J., Ding, A., Mann, S., Parsons, M., & Samei, E. (2022). Key Performance Indicators for Quality Imaging Practice: Why, What, and How. *Journal of the American College of Radiology*, 19(1), 4–12. <https://doi.org/10.1016/j.jacr.2021.09.044>
- Perpustakaan USK. (2018). *Konteks perpustakaan USK*. Banda Aceh.
- PT Safety Sign. (2016). *Perubahan penting standar baru ISO 9001: 2015, sudahkah snda memahaminya?* PT Safety Sign Indonesia.

- <https://www.safetysign.co.id/news/Perubahan-Penting-Standar-Baru-ISO-9001-2015-Sudahkah-Anda-Memahaminya>
Quality Management Systems-Requirements ISO 9001:2015,IDT (2015).
Saleh, A. R. (2015). Penerapan Sistem Manajemen Mutu di Perpustakaan.
Perpusnas, 22(2), 13.
Tebar Betegon, M. A., Baladrón González, V., Bejarano Ramírez, N., Martínez Arce, A., Rodríguez De Guzmán, J., & Redondo Calvo, F. J. (2021). Quality Management System Implementation Based on Lean Principles and ISO 9001:2015 Standard in an Advanced Simulation Centre. *Clinical Simulation in Nursing*, 51, 28–37.
<https://doi.org/10.1016/j.ecns.2020.11.002>