

**IMPLEMENTASI ISO 9001:2008
DALAM PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN
SD NASIMA SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam



Oleh
Muntafiah
NIM. 1403036093

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2018**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muntafi'ah

NIM : 1403036093

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**IMPLEMENTASI ISO 9001:2008
DALAM PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN
SD NASIMA SEMARANG**

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Semarang, 14 Mei 2018

Pembuat Pernyataan,


Muntafi'ah
NIM: 1403036093



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN**

Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus II) Ngaliyan
Telp. 024-7601295 Fax. 7615387

PENGESAHAN

Naskah Skripsi berikut ini:

Judul : **Implementasi ISO 9001:2008 dalam
Pengelolaan Perpustakaan SD Nasima
Semarang**
Nama : **Muntafi'ah**
NIM : **1403036093**
Jurusan : **Manajemen Pendidikan Islam**
Progrm Studi : **S.1**

Telah diujikan dalam sidang munaqosyah oleh Dewan Penguji
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo dan dapat diterima
sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Manajemen
Pendidikan Islam

Semarang, 30 Juli 2018

DEWAN PENGUJI

Penguji I,

Prof. Dr. Faah Syukur, M. Ag
NIP. 19680212 199403 1 003

Penguji II,

Dr. Saifudin Zuhri, M. Ag
NIP. 195808051987031002

Penguji III,

Dr. Fatkhurozi, M. Ag
NIP. 19770415 200701 1 003

Penguji IV,

Dr. Fahrurrozi, M. Ag
NIP. 19770816 200501 1 003

Pembimbing I,

Dr. Fahrurrozi, M. Ag
NIP. 19770816 200501 1 003

Pembimbing II,

Dr. Mustofa Rahman, M. Ag
NIP. 19710403 199603 1 002



NOTA DINAS

Semarang, 14 Mei 2018

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Walisongo

di Semarang

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : **Implementasi ISO 9001:2008 dalam Pengelolaan Perpustakaan
SD Nasima Semarang**

Nama : Muntafi'ah

NIM : 1403036093

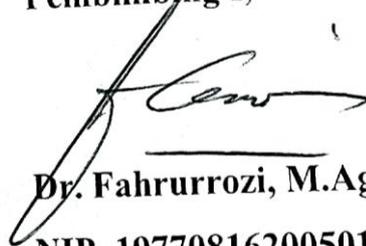
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo untuk diajukan dalam Sidang Munaqasyah.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pembimbing I,



Dr. Fahrurrozi, M.Ag

NIP. 19770816200501 1 003

NOTA DINAS

Semarang, 14 Mei 2018

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Walisongo

Di Semarang

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : **Implementasi ISO 9001:2008 dalam Pengelolaan Perpustakaan
SD Nasima Semarang**

Nama : Muntafi'ah

NIM : 1403036093

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo untuk diajukan dalam Sidang Munaqasyah.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pembimbing II,



Dr. Mustofa Rahman, M.Ag

NIP. 19710403 199603 1 002

ABSTRAK

Judul : Implementasi ISO 9001:2008 dalam Pengelolaan Perpustakaan SD Nasima Semarang
Penulis : Muntafi'ah
NIM : 1403036093

ISO 9001:2008 yang digunakan dalam pengelolaan Perpustakaan merupakan suatu standar internasional yang digunakan untuk mengendalikan langkah-langkah produksi berupa pelayanan perpustakaan yang dengan kebutuhan pemustaka. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui metode implementasi ISO 9001:2008 dalam pengelolaan Perpustakaan SD Nasima Semarang, standar klausul yang digunakan dalam pengelolaan Perpustakaan SD Nasima Semarang dan faktor-faktor pendukung serta penghambat keterlaksanaan ISO9001:2008 dalam pengelolaan Perpustakaan SD Nasima Semarang.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan. Adapun obyek penelitian ini adalah Perpustakaan SD Nasima Semarang. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa metode yang digunakan dalam implementasi ISO 9001:2008 dan standar klausul yang digunakan dengan memperhatikan kondisi perpustakaan pada saat ini, kebutuhan siswa dan kebutuhan sekolah. Untuk mendukung implementasi ISO 9001:2008 dalam pengelolaan Perpustakaan SD Nasima memerlukan komitmen yang sangat tinggi dari semua warga sekolah, sumber daya manusia yang berkualitas unggul dan sarana prasarana perpustakaan yang memadai sehingga pelaksanaan ISO dapat berjalan dengan lancar.

Saran peneliti untuk penelitian ini adalah pihak sekolah harus menambah pustakawan agar pelaksanaan kegiatan layanan perpustakaan lebih maksimal, memaksimalkan tugas Wakil Manajemen Mutu dan memberikan sosialisasi kepada wali kelas agar mendampingi siswanya saat jam perpustakaan.

Kata Kunci: Implementasi, ISO 9001:2008, Pengelolaan Perpustakaan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT, peneliti panjatkan atas segala rahmat, taufik, hidayah dan inayahNya. Dan tidak lupa shalawat dan salam, semoga selalu terlimpah kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat-sahabat, dan para pengikutnya yang telah membawa dan mengembangkan Islam sehingga seperti sekarang ini. Skripsi ini berjudul *Implementasi ISO 9001:2008 dalam Pengelolaan Perpustakaan SD Nasima Semarang*. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Peneliti menyadari bahwa terselesainya skripsi ini berkat adanya suatu usaha dan bantuan baik berupa moral maupun spiritual dari berbagai pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti tidak akan lupa untuk menyampaikan terimakasih kepada

1. Rektor UIN Walisongo Semarang Prof. Dr. H. Muhibbin, M. Ag
2. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang Dr. H. Raharjo, M. St
3. Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam UIN Walisongo Semarang sekaligus Dosen Pembimbing I Dr. Fahrurrozi, M. Ag yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Dosen Pembimbing II sekaligus Dosen Wali Studi Dr. Mustofa Rahman, M. Ag yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang yang telah membekali ilmu pengetahuan dan ketrampilan selama kuliah.
6. Kepala Sekolah SD Nasima Semarang Sri Budiani, M. Pd yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian.

7. Pustakawan SD Nasima Exi Vitalia, S1 Pust yang telah membantu pencapaian keberhasilan dalam penelitian ini.
8. Ayahanda Muhtadi, Ibunda Murtini, Kakak saya Moh Tasim Arif beserta Adik saya Mohtar Alim yang selalu mendo'akan dan memberikan motivasi kepada peneliti selama studi.
9. Sahabat-sahabat seperjuangan Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2014 UIN Walisongo Semarang
10. Sahabat-sahabat seperjuangan Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2014 C UIN Walisongo Semarang
11. Sahabat-sahabati PMII Rayon Abdurrahman Wahid Komisariat Walisongo Semarang.
12. Sahabat-sahabati seperjuangan Pandawa PMII Rayon Aburrahman Wahid Komisariat Walisongo Semarang.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Peneliti berdo'a semoga semua amal dan ajsa baik semua pihak mendapatkan pahala yang berlipat ganda. Namun peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, peneliti senantiasa berharap adanya kritik dan saran demi kebaikan langkah selanjutnya. Akhirnya peneliti erharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca Aamiin...

Semarang, 14 Mei 2018

Peneliti,

Muntafi'ah

NIM: 1403036093

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
HALAMAN DAFTAR TABEL	xii

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6

BAB II: IMPLEMENTASI ISO 9001:2008 DALAM PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN

A. Deskripsi Teori	
1. Pengertian Standar, ISO dan Jenis-jenis ISO	
a. Pengertian Satandar dan ISO	8
b. Jenis-jenis ISO	9
2. ISO 9001:2008 dalam Pengelolaan Perpustakaan	
a. Pengertian ISO 9001:2008 dalam Pengelolaan Perpustakaan	13
b. Manfaat ISO 9001:2008 dalam Pengelolaan Perpustakaan	15
c. Prinsip – prinsip ISO 9001:2008 dalam Pengelolaan Perpustakaan	16
3. Layanan Perpustakaan berdasarkan Prinsip	

ISO 9001:2008	
a. Pengertian Layanan Perpustakaan berdasarkan Prinsip ISO 9001:2008	18
b. Tujuan Layanan Perpustakaan berdasarkan Prinsip ISO 9001:2008	19
c. Komponen Layanan Perpustakaan berdasarkan Prinsip ISO 9001:2008	20
4. Implementasi ISO 9001:2008 dalam Pengelolaan Perpustakaan	
a. Metode dalam Implementasi ISO 9001:2008 dalam Pengelolaan Perpustakaan	23
b. Klausul ISO 9001:2008 dalam Pengelolaan Perpustakaan	28
c. Faktor – faktor Pendukung dan Penghambat Keterlaksanaan Implementasi ISO 9001:2008 di Perpustakaan	40
B. Kajian Pustaka Relevan	43
C. Kerangka Berpikir	44

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	47
B. Tempat dan Waktu Penelitian	48
C. Jenis dan Sumber Data	48
D. Fokus Penelitian	49
E. Teknik Pengumpulan Data	50
F. Uji Keabsahan Data	53
G. Teknik Analisis Data	54

BAB IV: PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN BERDASARKAN ISO 9001:2008 DI SD NASIMA

A. Metode Implementasi ISO 9001:2008 dalam Pengelolaan Perpustakaan SD Nasima Semarang	58
B. Standar Klausul ISO 9001:2008 dalam Pengelolaan Perpustakaan SD Nasima Semarang	85
C. Faktor -faktor Pendukung dan Penghambat Keterlaksanaan Implementasi ISO 9001:2008 dalam Pengelolaan Perpustakaan SD Nasima Semarang	92

BAB V: PENUTUP

A. Kesimpulan	102
B. Saran	103
C. Kata Penutup	104

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Program Kerja Tahunan Perpustakaan SD Nasima Periode 2017/2018

Tabel 4.2 Data Jumlah Pengunjung Perpustakaan SD Nasima Periode 2017/2018

Gambar 4.2 Grafik Jumlah Pengunjung Perpustakaan SD Nasima Periode
2017/2018

TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Penulisan transliterasi huruf-huruf Arab Latin dalam skripsi ini berpedoman pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543/U/1987. Penyimpangan penulisan kata sandang [al-] disengaja secara konsisten supaya sesuai teks Arabnya.

ا	a	ط	t
ب	b	ظ	z
ت	t	ع	'
ث	s	غ	g
ج	j	ف	f
ح	h	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	z	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	ه	h
ش	sy	ء	,
ص	s	ي	y
ض	d		

Bacaan Madd:

a = a panjang

i = i panjang

u = u panjang

Bacaan Diftong:

au = أُو

ai = أَي

iy = أَي

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan unsur penunjang yang mutlak harus dimiliki oleh sekolah untuk mendukung kegiatan pembelajaran. Dalam kedudukannya di sekolah perpustakaan sering disebut sebagai jantung dari pada sekolah, karena perpustakaan sebagai sumber penghubung antara peserta didik dengan informasi yang tersimpan didalamnya. Cara yang dapat dilakukan sekolah agar peserta didik ke perpustakaan adalah dengan membuat program literasi bagi semua peserta didik.¹

Pemerintah Indonesia menganggap penting adanya perpustakaan, sebagaimana tercermin dalam pasal 23 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan yang menyebutkan bahwa: "Setiap sekolah/ madrasah menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan".² Akan tetapi banyak sekali sekolah yang tidak

¹ Herli Bahtiar, "Implementasi Pelaksanaan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan UPI Bandung", *Jurnal Edulib*, (Vol 2, No. 1, Mei 2012), hlm.52.

²Harkrisyati Kamil dan Agus M Irkham, "Perpustakaan Sekolah di Indonesia: dari Refleksi ke Imajinasi", <http://www.agusmirkham.com/index.php/2015/07/04/perpustakaan-sekolah-di-indonesia-dari-refleksi-ke-imagi/>.pdf, diakses 30 Desember 2017.

menggunakan peraturan tentang perpustakaan tersebut melainkan menggunakan peraturan yang lain.

Adapun isi Standar Nasional Pendidikan tentang perpustakaan, meliputi: koleksi perpustakaan, sarana prasarana, layanan, sumber daya manusia, penyelenggaraan, pengelolaan, pengorganisasian bahan pustaka, anggaran, perawatan koleksi dan kerjasama dengan perpustakaan lain, serta integrasi dengan kurikulum yang diterapkan oleh sekolah.

Selain struktur kelembagaan yang jelas berupa Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan yang tertuang dalam Standar Nasional Pendidikan tersebut, perpustakaan memiliki karakteristik lain, yaitu desain ruangan perpustakaan yang menarik, memiliki koleksi yang bervariasi sesuai keinginan dari pemustaka, meningkatkan kualitas dan kuantitas pemustaka serta memberikan pelayanan yang prima kepada pengguna perpustakaan.

Pada kenyataan di lapangan mayoritas perpustakaan sekolah di Indonesia masih jauh dari kelayak. Semua karakteristik yang harus ada di perpustakaan belum ada di dalamnya, dimulai dari aspek kelembagaan yang masih rapuh, minimnya anggaran dari pemerintah untuk perpustakaan yang seharusnya dana untuk masing-masing sekolah itu disisihkan 5% untuk perpustakaan, tenaga perpustakaan yang belum berkualitas, gedung perpustakaan yang

terpinggirkan bahkan biasanya satu ruangan dengan ruang UKS dan BK, serta koleksi perpustakaan yang terbatas.³

Salah satu contoh perpustakaan MTs di Semarang yang pernah penulis teliti, menunjukkan bahwa perpustakaan sekolah tersebut belum sesuai dengan standar yang diberlakukan pemerintah, karena gedung perpustakaan yang masih menjadi satu dengan UKS dan ruang BK, rak buku yang masih minim, layanan perpustakaan yang minim, kualitas SDM kurang, dan sarana dan prasarana yang belum ada sehingga berakibat pada minimnya minat baca siswa.

Berdasarkan kondisi mayoritas dan seharusnya perpustakaan perlu dikelola dengan baik. Dengan adanya pengelolaan yang baik maka semua tugas-tugas yang akan dikerjakan oleh pegawai perpustakaan akan berjalan dengan baik sesuai porsinya dan akan menghasilkan mutu yang berkualitas untuk mencapai kepuasan pengguna perpustakaan.

Upaya memberikan mutu atau kualitas yang terbaik kepada pengguna perpustakaan dapat dilakukan dengan manajemen yang bagus, yaitu melalui manajemen mutu. Manajemen mutu dapat digunakan sebagai alat untuk mengembangkan kinerja proses dan sumber daya dalam perpustakaan sehingga dapat melakukan perbaikan terus – menerus, memberikan layanan yang prima demi kepuasan pelanggan, untuk mempersiapkan diri berkompetisi

³Romi Febrianto Saputro, “ Menuju Perpustakaan Ideal Sebuah Perpustakaan yang Memberdayakan <http://www.bpkp.go.id/pustakabpkp/index.php?p=perpustakaan%20ideal>. Diakses tanggal 30 Desember 2017.

dengan perpustakaan lain dan memperoleh pengakuan dari dunia internasional. Tuntutan penjamin mutu tersebut akan melahirkan standar yang berorientasi pada sistem dan proses yang biasanya dikenal dengan standar manajemen mutu.

Salah satu standar mutu yang digunakan di perpustakaan adalah ISO 9001:2008. Standar manajemen mutu ISO 9001 itu sangat umum sehingga dapat digunakan untuk semua organisasi. ISO 9001 merupakan standar internasional di bidang sistem manajemen mutu, biasanya organisasi yang mendapatkan sertifikat dapat dikatakan telah memenuhi persyaratan internasional dalam manajemen mutu.⁴

Seiring berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi diperlukan perbaikan sistem manajemen mutu diberbagai bidang, termasuk di perpustakaan. berdasarkan penelusuran yayasan Islam yang ada di semarang tidak banyak sekolah yang menerapkan ISO, salah satunya yang menerapkan ISO di perpustakaan adalah yayasan pendidikan Islam Nasima.

Setelah melihat kondisi perpustakaan yang telah menerapkan standar mutu ISO tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di perpustakaan SD Nasima dengan alasan perpustakaan SD Nasima merupakan perpustakaan yayasan pendidikan islam di semarang yang pertama kali menerapkan ISO, yaitu pada tahun 2009

⁴Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2015), hlm 46 – 47.

sehingga mutu perpustakaan selalu dijaga karena ada pemantauan dari tim ISO untuk menjalankan Sistem Penjaminan Mutu yang telah ditetapkan oleh ISO.

Kondisi perpustakaan yang awalnya dokumen-dokumennya masih kurang bagus, setelah menggunakan ISO dokumennya tersusun rapi. Karena dokumen tersusun rapi itulah yang mendukung perpustakaan SD Nasima mendapatkan juara nasional pada tahun 2012.

Dengan demikian, permasalahan tersebut sangatlah menarik untuk diteliti dan dikaji lebih mendalam, kaitanya dengan implementasi ISO 9001:2008. Dengan menganalisis implementasi ISO pada pengelolaan perpustakaan SD Nasima, sehingga dapat dijadikan *feed back* bagi program implementasi itu sendiri maupun sebagai kajian dan pembandingan di perpustakaan lain dalam peningkatan mutu layanan di perpustakaan.

B. Rumusan Masalah

Dari pemaparan di atas dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah yang akan peneliti kaji adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana metode implementasi ISO 9001:2008 dalam pengelolaan perpustakaan SD Nasima Semarang?
2. Bagaimana penerapan standar klausul ISO 9001:2008 dalam pengelolaan perpustakaan SD Nasima Semarang?

3. Apa faktor-faktor pendukung dan penghambat keterlaksanaan implementasi ISO 9001:2008 dalam pengelolaan perpustakaan SD Nasima Semarang?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Memaparkan metode implementasi ISO 9001:2008 yang ada dalam pengelolaan perpustakaan SD Nasima Semarang
2. Memaparkan penerapan standar klausul ISO 9001:2008 dalam pengelolaan perpustakaan SD Nasima Semarang
3. Memaparkan faktor-faktor pendukung dan penghambat keterlaksanaan implementasi ISO 9001:2008 dalam pengelolaan perpustakaan SD Nasima Semarang

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi peneliti, praktisi akademis dan juga lembaga perpustakaan. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti
Dari penelitian ini, penulis berharap dapat meningkatkan serta mengembangkan daya fikir dengan melalui praktek penelitian langsung untuk lebih memahami pengetahuan dalam dunia perpustakaan

2. Bagi Akademisi

Hasil penelitian yang akan dilakukan nanti diharapkan dapat berguna sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian lainnya yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008

3. Bagi Perpustakaan

Dari hasil penelitian nanti diharapkan sebagai bahan acuan dalam implementasi ISO sehingga akan lebih meningkatkan lagi kualitas layanan kepada pengguna.

BAB II

IMPLEMENTASI ISO 9001:2008 DALAM PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN

A. Deskripsi Teori

1. Pengertian ISO dan jenis-jenis ISO

a. Pengertian Standar dan ISO

Standar adalah kesepakatan-kesepakatan yang telah didokumentasikan yang di dalamnya terdiri atas spesifikasi-spesifikasi teknis atau kriteria-kriteria yang akurat serta digunakan sebagai peraturan, petunjuk, atau definisi-definisi tertentu untuk menjamin suatu barang, produk, proses atau jasa sesuai dengan yang telah dinyatakan.⁵

ISO (*The International Organization for Standardization*) adalah badan standar dunia yang dibentuk untuk meningkatkan perdagangan internasional yang berkaitan dengan standar barang dan jasa. Organisasi Standar Internasional (ISO) adalah suatu asosiasi global yang terdiri dari badan-badan standardisasi nasional yang beranggotakan tidak kurang dari 140 negara. ISO merupakan suatu organisasi di luar pemerintahan (Non-Government Organization/NGO) yang berdiri sejak tahun 1947. Misi dari ISO adalah untuk mendukung pengembangan standardisasi

⁵ Rudi Suardi, *Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000*, (Jakarta: PPM, 2003), hlm. 23.

dan kegiatan-kegiatan terkait lainnya dengan harapan untuk membantu perdagangan internasional, dan juga untuk membantu pengembangan kerjasama secara global di bidang ilmu pengetahuan, teknologi dan kegiatan ekonomi.⁶ Kegiatan pokok ISO adalah menghasilkan kesepakatan-kesepakatan internasional yang kemudian dipublikasikan sebagai standar internasional.

b. Jenis-jenis ISO

ISO memiliki beberapa jenis, antara lain sebagai berikut:

1) ISO 9001

ISO 9001 merupakan sistem manajemen mutu dan merupakan persyaratan sistem manajemen yang paling populer di dunia. ISO 9001 telah mengalami beberapa kali revisi. Adapun revisi yang paling akhir adalah ISO 9001:2015. Salah satu ciri penerapan ISO 9001 adalah diterapkannya pendekatan proses. Pendekatan proses ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu.⁷ Pendekatan ini mensyaratkan organisasi untuk melakukan identifikasi, penerapan, pengelolaan dan melakukan peningkatan berkesinambung.

⁶ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan...*, hlm. 45.

⁷ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan...*, hlm. 46.

2) ISO 14001

ISO 14001 berbeda dengan standar ISO 9001 yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu, untuk ISO 14001 merupakan standar yang berisi persyaratan-persyaratan sistem manajemen lingkungan. Konsep yang dipakai dalam ISO 14001 pada prinsipnya sama dengan ISO 9001, yaitu perbaikan berkesinambungan hanya dalam ISO 14001 adalah dalam mengelola lingkungan. Organisasi yang menerapkan ISO 14001 harus dapat melakukan identifikasi terhadap aspek dan dampak lingkungan yang diakibatkan oleh kegiatan atau operasi organisasinya terhadap aspek lingkungan. Dalam hal ini bukan hanya pengelolaan terhadap limbah atau polusi, namun juga termasuk upaya-upaya kreatif untuk menghemat pemakaian energi, air dan bahan bakar.

3) ISO 22000

ISO 2200 biasanya digunakan untuk perusahaan makanan atau minuman, karena dituntut untuk memperhatikan aspek kesehatan dan keselamatan pelanggannya, sehingga harus meningkatkan pengendalian kontrol internalnya terutama dalam proses produksi.⁸

⁸ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan...*, hlm. 47-48.

ISO 22000 merupakan suatu standar yang berisi persyaratan sistem manajemen keamanan pangan. Standar ini fokus terhadap pengendalian dalam sistem dan proses produksi produk makanan dan minuman. Setiap jenis produk baik makanan atau minuman harus dibuatkan rencana proses dan pengendaliannya. Pada dasarnya ISO 22000 tidaklah berbeda jauh dengan ISO 9001, hal yang membedakan terdapat dalam klausul 7: perencanaan dan realisasi produk dan klausul 8: validasi, verifikasi dan perbaikan sistem.

4) ISO/IEC 27001

ISO/IEC 27001 merupakan standar sistem manajemen keamanan informasi atau dikenal juga dengan Information Security Management System (ISMS). ISO/IEC 27001 sekarang ini telah banyak diterapkan oleh perusahaan-perusahaan yang banyak menggunakan aplikasi IT dalam kegiatan bisnisnya.

5) ISO/TS 16949

ISO/TS 16949 merupakan standar yang biasa digunakan untuk kendaraan bermotor beroda dua atau empat dengan merek-merek terkenal. Kendaraan bermotor tersebut diproduksi oleh perusahaan-perusahaan otomotif yang saat ini berkembang pesat di Indonesia. Dalam upaya menjaga “image” mereknya dimata

pelanggan, perusahaan otomotif tersebut harus menjaga mutu produknya.⁹

Upaya perusahaan otomotif dalam menjaga mutu produk salah satunya dengan menerapkan ISO/TS 16949. Pada dasarnya ISO/TS 16949 merupakan Technical Specification yang dikeluarkan oleh ISO sebagai sistem manajemen mutu untuk industri otomotif. Sebagaimana jenis-jenis standar yang dikeluarkan oleh The International Organization for Standardization, ISO/TS 16949 mempunyai konsep perbaikan berkesinambungan, pengendalian terhadap rantai pasok, tindakan perbaikan dan pencegahan.

6) ISO/IEC 17025

ISO/IEC 17025 merupakan suatu standar yang berisi persyaratan untuk diterapkan oleh suatu lembaga pengujian atau laboratorium. Kata kunci yang dikendalikan dalam standar ini adalah kompetensi laboratorium pengujian dan kalibrasi. Keberadaan standar ini sangat penting terutama untuk memastikan validitas dan akurasi hasil pengujian yang berkaitan dalam bidang kesehatan, perdagangan, produksi sampai upaya perlindungan pelanggan.¹⁰

⁹ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan...*, hlm. 49.

¹⁰ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan...*, hlm. 50.

Laboratorium pengujian dan kalibrasi biasanya dituntut untuk menerapkan ISO/IEC 17025 dalam kegiatannya sampai dilakukan proses akreditasi. Akreditasi ISO/IEC 17025 terhadap suatu laboratorium pengujian atau lembaga kalibrasi akan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap hasil uji atau kalibrasi yang dikeluarkannya.

2. ISO 9001:2008 dalam Pengelolaan Perpustakaan

a. Pengertian ISO 9001:2008 dalam Pengelolaan Perpustakaan

ISO 9001:2008 merupakan standar internasional dalam bidang sistem manajemen mutu,¹¹ yang khusus mengendalikan langkah-langkah produksi baik barang maupun jasa khususnya pada layanan perpustakaan, dan kualitas layanan perpustakaan yang dihasilkan dari suatu sistem manajemen dapat berkualitas internasional dan dapat diterima oleh penggunanya yaitu pemustaka. Organisasi pengelola standar internasional ISO ini dinamakan *International Organization for Standardization*.¹²

Menurut Made seperti yang ditulis oleh Kamaludin dalam jurnal Implementasi ISO 9001:2008 pada Perpustakaan

¹¹ Kamaludin, “ Implementasi ISO 9001:2008 pada Perpustakaan UPT Balai Informasi Teknologi LIPI”, *Jurnal Jupiter*, (Vol. XIII No. 2, tahun 2014), hlm. 3.

¹² Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan...*, hlm. 51.

UPT Balai Informasi Teknologi LIPI menjelaskan bahwa ISO 9001:2008 merupakan revisi dari ISO 9001:2000, sebenarnya perbedaan diantara keduanya hanya pada penekanan efektifitas proses yang dilaksanakan pada organisasi tersebut.¹³ Alasan perubahan versi dari 2000 ke 2008 karena menyesuaikan dengan perkembangan teknologi yang ada.

Berasarkan penjelasan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa ISO 9001:2008 adalah prosedur terdokumentasi dan praktek standar untuk manajemen sistem, yang bertujuan untuk menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk barang maupun jasa terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu, yang mana kebutuhan atau persyaratan tersebut ditentukan oleh pelanggan.

Secara umum perpustakaan memiliki salah satu tujuan dari penggunaan standar ISO 9001:2008. Pertama adalah untuk mendapatkan sertifikat dari badan standar mutu ISO, karena hal tersebut merupakan salah satu bentuk memenuhi tuntutan pelanggan yaitu pemustaka. kedua adalah untuk melakukan perbaikan secara terus menerus yang tidak ada habisnya sesuai dengan kebutuhan pemustaka sehingga organisasi dapat memberikan kepuasan bagi para pemustaka. Alasan utama organisasi atau lembaga menerapkan ISO

¹³ Kamaludin, “ Implementasi ISO 9001:2008 pada Perpustakaan UPT Balai Informasi Teknologi LIPI”, *Jurnal Jupiter...*, hlm. 3

adalah untuk memnuhi ekspektasi atau harapan pelanggan yaitu pemustaka.

b. Manfaat ISO 9001:2008 dalam Pengelolaan Perpustakaan

Manfaat ISO 9001:2008 adalah sebagai alat pemasar yang sangat jitu bagi sekolah dengan menunjukkan logo registrasinya. Manfaat lain dari standar mutu internasional ISO 9001:2008 adalah sebagai tambahan informasi bagi lembaga-lembaga yang berkeinginan untuk membina hubungan atau kontrak internasional. Ada banyak keuntungan yang diraih oleh institusi-institusi pendidikan dari status terdaftar tersebut, salah satu keuntungan utamanya adalah lembaga-lembaga tersebut akan mengupayakan disiplin untuk menspesifikan dan mendokumentasi sistem mutu mereka dengan mendapatkan akreditasi dari pihak ketiga.¹⁴

Dalam buku ISO 9001:2000 *And Continual Quality Improvement*, Viencenz Garprez menjelaskan manfaat-manfaat penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang telah diperoleh banyak organisasi, yaitu: meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui jaminan mutu yang terorganisasi dan sistematis, organisasi yang telah bersertifikat ISO diijinkan untuk mempublikasikan ke media massa bahwa kualitas organisasi tersebut telah diakui secara

¹⁴ Viencenz Garprez, *ISO 9001:2000 And Continual Quality Improvement*, (Jakarta : Gramedia, 2006), hlm. 17.

internasional, dan adanya sistem audit secara periode oleh register dari lembaga registrasi.

c. Prinsip-prinsip ISO 9001:2008 dalam Pengelolaan Perpustakaan¹⁵

1) Fokus pada pelanggan

Keberadaan perusahaan sangat bergantung dengan adanya pelanggan, ibarat pepatah pelanggan adalah raja, sehingga segala kebutuhan pelanggan harus selalu diperhatikan demi tercapainya kepuasan mereka.¹⁶

2) Kepemimpinan

Pemimpin merupakan elemen yang paling penting dalam organisasi, maju mundurnya organisasi ditentukan oleh pemimpin.¹⁷ Oleh karena itu, pemimpin harus menentukan arah dan tujuan dari organisasi yang dipimpinya. Pemimpin harus mampu menciptakan lingkungan internal yang baik agar semua elemen yang terlibat dalam organisasi dapat bekerja secara maksimal untuk mewujudkan tujuan dari organisasi tersebut.¹⁸

¹⁵ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan...*, hlm. 63 – 64.

¹⁶ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan...*, hlm. 71.

¹⁷ Kamaludin, “ Implementasi ISO 9001:2008 pada Perpustakaan UPT Balai Informasi Teknologi LIPI”, *Jurnal Jupiter...*, hlm. 4 – 5.

¹⁸ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan...*, hlm. 74 – 75.

3) Keterlibatan Personalia

Keterlibatan Personalia atau SDM harus diperhatikan dalam organisasi, karena tujuan organisasi tidak akan tercapai tanpa ada keterlibatan SDM, sehingga perlu dilibatkan dan dilatih supaya memiliki ketrampilan yang akan dimanfaatkan untuk kepentingan pencapaian tujuan organisasi. Karyawan akan merasa bertanggungjawab atas masalah yang ada dalam organisasi dan berusaha untuk mengatasinya.¹⁹

4) Pendekatan proses

Sebuah hasil yang hendak dicapai akan lebih efisien diraih ketika kegiatan-kegiatan dan sumber daya terkait dikelola sebagai suatu kesatuan proses yang tidak dapat dipisahkan. Proses dalam hal ini adalah perpaduan yang sistematis dari mulai sumber daya manusia, material, metode, mesin dan peralatan yang saling bekerja bersama-sama guna menghasilkan nilai tambah bagi pelanggan.²⁰

5) Pendekatan sistem terhadap manajemen

Mengidentifikasi, memahami dan mengelola proses yang saling berkaitan sebagai suatu sistem memberikan

¹⁹ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan...*, hlm. 76.

²⁰ Kamaludin, “ Implementasi ISO 9001:2008 pada Perpustakaan UPT Balai Informasi Teknologi LIPI”, *Jurnal Jupiter...*, hlm. 5.

kontribusi pada efektifitas dan efisiensi organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.²¹

6) Perbaikan terus menerus

Perbaikan secara terus menerus merupakan tujuan utama organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi tidak boleh puas dengan hasil yang ada, setiap tahun harus melakukan perbaikan performanya sehingga pelanggan merasa puas dengan produk yang ada.²²

7) Pendekatan fakta dalam pengambilan keputusan

Dalam pengambilan keputusan suatu organisasi harus didasarkan pada analisa data dan informasi yang faktual sehingga dapat diambil keputusan yang tepat untuk melakukan perbaikan terus-menerus terhadap produk yang dihasilkan oleh suatu organisasi.

8) Hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok

Suatu organisasi dan pemasok adalah saling ketergantungan dalam suatu hubungan yang saling menguntungkan akan meningkatkan kemampuan bersama dalam mencapai target bersama.²³

²¹ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan...*, hlm. 77 – 78.

²² Kamaludin, “ Implementasi ISO 9001:2008 pada Perpustakaan UPT Balai Informasi Teknologi LIPI”, *Jurnal Jupiter...*, hlm. 6.

²³ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan...*, hlm. 79 – 80.

3. Layanan Perpustakaan berdasarkan Prinsip ISO 9001:2008
 - a. Pengertian Layanan Perpustakaan berdasarkan Prinsip ISO 9001:2008

Perpustakaan merupakan salah satu sarana dan fasilitas penyelenggara pendidikan, sehingga setiap sekolah harus memilikinya.²⁴ Perpustakaan berfungsi untuk menyediakan bahan pustaka bagi pemustaka, yaitu peserta didik. Koleksi yang disediakan di dalam perpustakaan harus disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Setelah pengadaan koleksi atau bahan pustaka, kemudian dilakukan pengelolaan proses pengelolaan oleh bagian layanan teknis. Kegiatan layanan ini merupakan kegiatan yang sangat penting, agar pemanfaatan koleksi dapat maksimal. Dengan demikian, sebuah perpustakaan perlu menyelenggarakan kegiatan layanan perpustakaan dengan baik, sehingga memberikan kepuasan pelanggan.

Layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka dan atau sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan. Yang dimaksud menyajikan bahan pustaka atau informasi sesuai kebutuhan pengguna adalah petugas perpustakaan perlu mencermati dan

²⁴ Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hlm. 37-38.

meminta masukan dari pengguna atas kebutuhan bahan pustaka atau informasinya.²⁵

Seiring berkembangnya teknologi komunikasi dan perkembangan perpustakaan, maka fasilitas yang dapat dimanfaatkan dalam menyajikan berbagai jenis jasa layanan perpustakaan beraneka ragam. Pada intinya semua memberikan kemudahan untuk mengakses berbagai sumber informasi yang disediakan perpustakaan, memberikan kenyamanan dan kesempatan belajar yang lebih leluasa bagi peserta didik. Untuk saat ini keberadaan *website*/situs perpustakaan merupakan salah satu contoh nyata saat ini yang sangat dibutuhkan pengguna, karena pengguna perpustakaan tidak hanya membutuhkan informasi yang disajikan dalam bentuk fisik, namun juga informasi yang dapat dengan mudah diakses dimana saja.

- b. Tujuan Layanan Perpustakaan berdasarkan Prinsip ISO 9001:2008

Tujuan layanan perpustakaan secara umum adalah agar koleksi perpustakaan yang telah disediakan dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pengguna secara efektif dan efisien, karena akan sia-sia jika koleksi yang telah dihimpun, diolah, dan disajikan kepada pengguna tidak dimanfaatkan. Hal itu mengingat biaya yang tidak sedikit

²⁵Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ombak, 2014), hlm. 1.

untuk menyediakan koleksi tersebut. Masing-masing instansi perpustakaan mempunyai fokus tujuan yang berbeda-beda, tergantung jenis perpustakaan. Untuk layanan perpustakaan sekolah mempunyai tujuan menyajikan informasi untuk mendukung proses belajar mengajar, rekreasi, dan menumbuhkan minat baca bagi para siswa. Dengan demikian, perpustakaan idealnya menyediakan buku-buku yang sesuai dengan bahan ajar serta buku-buku yang bersifat hiburan, sehingga apa yang menjadi tujuan layanan perpustakaan sekolah dapat tercapai. Tujuan perpustakaan sekolah sebagai sarana rekreasi perlu didukung dengan menyediakan pula koleksi yang bersifat hiburan bagi peserta didik maupun guru.²⁶ Buku-buku cerita yang amat digemari anak-anak dapat dijadikan koleksi perpustakaan sekolah. Hal ini diharapkan agar semakin menumbuhkan minat anak terhadap buku.

- c. Komponen Layanan Perpustakaan berdasarkan Prinsip ISO 9001:2008

Layanan Perpustakaan tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya komponen yang saling berhubungan guna membentuk layanan perpustakaan yang ideal untuk memberikan kepuasan pengguna, menurut Purwani Istiana komponen-komponen yang harus dipenuhi dalam layanan

²⁶ Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, hlm. 4

perpustakaan,²⁷ yaitu: Pertama, pustakawan/ staf perpustakaan. Kegiatan layanan dilakukan oleh pustakawan/ staf perpustakaan, ketika pengguna menginginkan untuk mendapatkan layanan yang baik maka harus mempersiapkan pustakawan yang memiliki kualifikasi sesuai dengan bidangnya. Selain itu, jumlah pustakawan harus sebanding dengan jumlah pengguna perpustakaan sehingga kegiatan layanan berjalan dengan lancar. Kedua, koleksi/sumber informasi. Koleksi/sumber informasi merupakan bahan pokok yang harus disajikan kepada pengguna. Koleksi tersebut meliputi seluruh koleksi yang ada di perpustakaan maupun di luar perpustakaan, di mana perpustakaan berkemampuan untuk mengakses sumber informasi tersebut. Hal ini dimaksudkan bahwa perpustakaan menjalin kerjasama dengan institusi lain, di mana kemudian perpustakaan secara fisik tidak memiliki koleksi tersebut, namun pengguna perpustakaan tetap dapat memiliki keleluasaan akses informasi.²⁸ Ketiga, sarana dan prasarana. Sarana adalah perlengkapan yang secara langsung dapat digunakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.²⁹ Dalam perpustakaan sarana meliputi: ruangan, rak buku, meja layanan, meja dan

²⁷ Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, hlm. 5

²⁸ Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, hlm. 6 - 8.

²⁹ Teuku Mulkan Safri, “Pengelolaan Sarana dan Prasarana Perpustakaan” <http://pengelolaanperpustakaan.blogspot.co.id/2014/07/sarana-dan-prasarana-perpustakaan.html>. Diakses tanggal 30 Desember 2017.

kursi baca, telepon, kcomputerserta peralatan lain yang diperlukan. Ruang yang dibutuhkan perpustakaan tergantung dari masing-masing perpustakaan. Ruang yang disediakan tergantung layanan dan fasilitas yang disediakan tiap perpustakaan.³⁰ Prasarana adalah perlengkapan yang secara tidak langsung dapat digunakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.³¹ Di dalam pembahasan tentang perpustakaan prasarana meliputi: tata tertib perpustakaan dan prosedur layanan yang akan dilakukan. Tata tertib disusun sesuai dengan kondisi masyarakat yang dilayani dan kebutuhan perpustakaan agar dapat melaksanakan kegiatan layanan dengan tertib dan nyaman. Prosedur layanan sebaiknya disusun sederhana, sehingga tidak terkesan mempersulit akses terhadap fasilitas dan koleksi perpustakaan.³² Keempat, pemustaka/ pengguna. Layanan perpustakaan tidak akan ada artinya tanpa pengguna. Karakteristik pengguna yang dilayani perlu diketahui sehingga perpustakaan dapat memperoleh gambaran tentang kebutuhan informasinya. Dalam memberikan pelayanan disesuaikan dengan usia pengguna. Hal ini perlu diperhatikan, karena setiap kelompok usia memiliki karakteristik yang

³⁰ Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, hlm. 9.

³¹ Teuku Mulkan Safri, “Pengelolaan Sarana dan Prasarana Perpustakaan” <http://pengelolaanperpustakaan.blogspot.co.id/2014/07/sarana-dan-prasarana-perpustakaan.html>. Diakses tanggal 30 Desember 2017.

³² Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, hlm. 10 – 11.

berbeda-beda. Tujuan pemberian layanan yang baik kepada pengguna adalah untuk mencapai kepuasan pengguna perpustakaan.

4. Implementasi ISO 9001:2008 dalam Pengelolaan Perpustakaan
 - a. Metode dalam Implementasi ISO 9001:2008 dalam Pengelolaan Perpustakaan

Standar ISO 9001:2008 dalam pengelolaan perpustakaan menyarankan pendekatan proses pada saat menyusun, menerapkan, dan memperbaiki efektifitas sistem manajemen mutu di perpustakaan. Menyadari bahwa keluaran/output dari setiap proses yang ada di perpustakaan, merupakan input bagi proses berikutnya, maka kegiatan disetiap proses perlu dikelola dengan tepat dan efisien, untuk mencapai tujuan tersebut pada setiap proses yang ada dalam pengelolaan perpustakaan menggunakan salah satu metode yang disebut dengan PDCA. Pengertian dan Siklus PDCA adalah singkatan dari Plan (Rencanakan), Do (Lakukan), Check (Periksa), dan Action (Tindakan) – yaitu siklus peningkatan proses (process improvement) yang berkesinambungan atau secara terus menerus seperti lingkaran yang tidak ada akhirnya. Konsep siklus PDCA ini pertama kali diperkenalkan oleh seorang ahli manajemen dari Amerika Serikat yang bernama Dr. William Edwards Deming.

1) Plan (Perencanaan dalam pengelolaan perpustakaan).

Pada tahap perencanaan ini yang penting adalah keputusan dan komitmen manajemen puncak untuk menerapkan Sistem Manajemen Mutu, berupa menetapkan beberapa sasaran dan rencana tindakan atau proses yang dibutuhkan untuk memberikan hasil yang sesuai spesifikasi (menganalisa situasi sekolah, menetapkan sasaran dan target, dan mengembangkan rencana sesuai dengan keinginan pemustaka). Setelah itu, pemimpin organisasi yaitu kepala sekolah harus memastikan ketersediaan sumberdaya untuk keseluruhan proses penetapan Sistem Manajemen Mutu, kemudian manajemen membentuk tim yang terdiri dari wakil-wakil bidang yang ada dalam organisasi tersebut. Tim ini dipimpin oleh seorang wakil manajemen yang dipilih dan ditunjuk oleh pemimpin untuk senantiasa memantau dan memastikan bahwa seluruh kegiatan dijalankan, dipertahankan dan ditingkatkan secara berkesinambungan secara terus-menerus.

2) Do (Mengimplimentasikan proses atau menerapkan rencana dalam pengelolaan perpustakaan).

Implementasi adalah aspek yang penting dari keseluruhan proses kebijakan. Gerston menyatakan bahwa implementasi merupakan *“administrative task of transferring policy commitments into practice”*. Implementasi merupakan cara atau bentuk pengubahan dari

keputusan ke dalam aplikasi.³³ Jadi keputusan akan sekedar berupa impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip jika tidak diimplementasikan, sehingga seluruh elemen yang ada dalam sekolah khususnya sumber daya manusia harus bekerja secara maksimal.

Dalam pengelolaan perpustakaan, pustakawan harus melaksanakan rencana yang telah disepakati bersama. Sebelum rencana yang ada dilaksanakan, wakil manajemen mutu harus membuat dokumentasi tertulis apa saja yang akan dilaksanakan setiap bagian petugas perpustakaan dan harus disahkan oleh kepala sekolah. Dokumen yang sudah disahkan oleh pimpinan organisasi harus didistribusikan ke bagian-bagian organisasi yang berkepentingan. Seluruh bagian di dalam organisasi wajib melaksanakan secara konsisten. Contoh dalam pengelolaan perpustakaan misalnya perpustakaan mengerjakan program pelayanan perpustakaan dengan melibatkan semua personel sesuai bidangnya, komitmen dan motivasi kepemimpinan, sosialisasi ke seluruh personel, pembagian tugas dan wewenang.

³³ Larry N. Gerston, *Public Policymaking in a Democratic Society: A Guide to Civic Engagement* (New York: M.E. Sharp, Inc., 1992), hlm. 109.

- 3) Check (Memantau dan mengevaluasi proses dan hasil dalam pengelolaan perpustakaan).

Pada tahapan ini terdapat sasaran dan spesifikasi dan melaporkan hasilnya (memantau/ mengukur sejauh mana pencapaian sasaran yang telah direncanakan organisasi). evaluasi dapat dilakukan oleh pihak internal maupun pihak eksternal sekolah. Setelah pelaksanaan evaluasi sekolah dapat melakukan rapat tujuan manajemen yang dipimpin oleh kepala sekolah dihadiri oleh masing-masing wakil bagian. Agenda rapat adalah penyampaian hasil evaluasi mutu, umpan balik, kinerja proses dan pelayanan, tindakan perbaikan dan pencegahan serta rekomendasi untuk peningkatan.

- 4) Action (Tindaki/ Tindak lanjut)-Menindaklanjuti hasil untuk membuat perbaikan yang diperlukan (mengoreksi dan memperbaiki rencana sekolah untuk mencapai hasil yang lebih baik). Ini berarti juga meninjau seluruh langkah dan memodifikasi proses untuk memperbaikinya sebelum implementasi berikutnya.³⁴ Kemudian, proses penilaian atau audit baik pada kelengkapan dokumen dengan tujuan

³⁴ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan...*, hlm. 81 – 82.

untuk memeriksa kelengkapan dokumen sistem mutu sesuai dengan ISO 9001:2008.³⁵

Metode yang digunakan dalam pengelolaan perpustakaan ini sama dengan manajemen mutu menurut islam, sebagaimana terdapat dalam surat Al-Insyiroh atay 5-7 berikut:

فَإِذَا ۞ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۞ فَإِذَا ۞
فَرَّغَتْ فَأَنْصَبْ ۞

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain (Q.S. Al-Insyiroh 5-7)”.

Dari ayat di atas menjelaskan sesuatu yang berulang-ulang seperti lingkaran atau siklus yang maju ke depan dan mengarah kepada perbaikan. Sesuai arti ayat di atas yang mengartikan berulang-ulang perkataan sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Ini berarti suatu siklus, satu siklus dikerjakan dengan sungguh-sungguh, kemudian dikerjakan siklus kedua dengan sungguh-sungguh. Dengan jelas terlihat pentingnya melakukan pekerjaan dengan berulang-ulang dan sungguh-

³⁵ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan...*, hlm. 92 – 104.

sungguh, sehingga diperoleh hasil yang lebih baik dari pengalaman pekerjaan pertama dan begitu seterusnya. Artinya untuk jenis produk berupa layanan perpustakaan yang sama tentu ditemukan kesulitan, kemudian dilakukan perbaikan dan dikerjakan dengan sungguh-sungguh sehingga diperoleh hasil yang lebih baik. Hasil perbaikan akan menghilangkan beban, memberikan kemudahan kelapangan dan meningkatkan nama karena pengalaman dan pengetahuan yang diperoleh dari menyelesaikan kesulitan tersebut.³⁶

b. Klausul ISO 9001:2008 dalam pengelolaan perpustakaan

1) Klausul 1, Ruang Lingkup

Dalam hal ini memuat persyaratan-persyaratan standar untuk memenuhi kepuasan pelanggan yaitu pemustaka melalui efektivitas dan aplikasi sistem mutu termasuk proses-proses untuk meningkatkan terus menerus dan jaminan kesesuaian pelaksanaan pengelolaan mutu. Adapun standar yang harus dipenuhi dalam klausul 1 terdiri dari dua hal, yaitu:

a) Standar umum yang digunakan untuk menentukan persyaratan sistem manajemen mutu, dengan cara mendemonstrasikan secara konsisten kemampuannya untuk menyediakan produk berupa layanan perpustakaan yang memenuhi persyaratan pelanggan,

³⁶ Al-Qur'anul Karim Surat Al-Insyiroh (30) ayat 5-7.

regulasi dan peraturan perundang-undangan karena hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pemustaka melalui penerapan sistem yang efektif termasuk proses untuk perbaikan sistem secara berkesinambungan dan jaminan kesesuaian dengan persyaratan pengguna perpustakaan, regulasi dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b) Standar Aplikasi menyatakan bahwa semua persyaratan standar ini generik dan dimaksudkan agar dapat diterapkan pada semua sekolah, apa pun jenisnya, ukuran dan layanan yang disediakan.³⁷ Jika ada salah satu dari standar ini tidak dapat diterapkan karena sifat sebuah organisasi perpustakaan atau layanan yang diberikan, maka ia dapat dipertimbangkan untuk dikecualikan.

2) Klausul 2, Referensi Normatif

Klausul ini hanya memuat referensi-referensi pada ISO 9001:2008.

3) Klausul 3, Istilah dan Definisi

Klausul ini menyatakan bahwa istilah dan definisi-definisi yang diberikan dalam ISO 9001:2008.³⁸ Istilah tersebut

³⁷ Badan Standardisasi Nasional. SNI ISO 9001:2008 tentang Sistem Manajemen Mutu Persyaratan. Jakarta

³⁸ Badan Standardisasi Nasional. SNI ISO 9001:2008 tentang Sistem Manajemen Mutu Persyaratan. Jakarta

meliputi: pemasok, organisasi dan pelanggan. Selain itu pada klausul 3 ini juga dijelaskan definisi tentang produk.

4) Klausul 4, Sistem Manajemen Mutu

Klausul ini menguraikan persyaratan-persyaratan untuk menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam pengelolaan perpustakaan. Ditetapkan dua kriteria persyaratan dalam klausul ini, yaitu

- a) persyaratan umum, dalam suatu sekolah harus menetapkan, mendokumentasikan, mengimplementasikan, dan memelihara sistem manajemen mutu dan terus-menerus memperbaiki keefektifannya sesuai dengan persyaratan standar ini. Dalam standar ini organisasi harus menentukan proses yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu aplikasinya di seluruh sekolah, menetapkan urutan dan interaksi proses-proses tersebut, menetapkan kriteria dan metode yang diperlukan untuk memastikan bahwa baik operasi maupun kendali proses-proses tersebut efektif, memastikan tersedianya sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk mendukung operasi dan pemantauan proses-proses tersebut, memantau, mengukur bila dapat dilakukan, dan menganalisis proses-proses tersebut dan mengimplementasikan tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang direncanakan dan

perbaikan berkesinambungan dari proses-proses tersebut.

b) Persyaratan dokumentasi.

Persyaratan dokumentasi memuat ketersediaan dokumen yang perlu diterapkan, dipelihara, dan dikendalikan dalam sistem manajemen mutu, serta kebutuhan meningkatkan secara terus-menerus pengelolaan mutu.³⁹

5) Klausul 5, Tanggung Jawab Manajemen

Klausul ini memberikan penekanan yang besar pada komitmen dan memaksa keterlibatan kepala sekolah dengan kebutuhan-kebutuhan pemustaka, perencanaan manajemen, menetapkan tanggung jawab dan wewenang sekolah, manajemen proses komunikasi internal yang tepat serta melakukan peninjauan ulang sistem manajemen mutu. Standar klausul ke-lima ini terdiri dari 6 hal sebagai berikut:

a) Komitmen Manajemen

Kepala sekolah harus memberi bukti komitmennya pada penyusunan dan implementasi sistem manajemen mutu serta perbaikan berkesinambungan keefektifannya dengan mengomunikasikan perundang-undangan, menetapkan kebijakan mutu,

³⁹ Badan Standardisasi Nasional. SNI ISO 9001:2008 tentang Sistem Manajemen Mutu Persyaratan. Jakarta

memastikan sasaran mutunya ditetapkan, melakukan tinjauan manajemen dan memastikan tersediannya sumber daya.

- b) Fokus pada pemustaka, kepala sekolah harus memastikan bahwa persyaratan pelanggan yaitu pemustaka ditetapkan dan dipenuhi dengan sasaran untuk meningkatkan kepuasan pemustaka.
- c) Kebijakan mutu, kepala sekolah harus memastikan bahwa kebijakan mutu harus sesuai dengan sasaran sekolah, mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan dan terus-menerus memperbaiki keefektifan sistem manajemen mutu, menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan dan meninjau sasaran mutu, dikomunikasikan dan dipahami dalam organisasi sekolah dan meninjau kesesuaian persyaratan pemustaka dengan layanan perpustakaan yang dihasilkan.
- d) Perencanaan Sasaran Mutu dan Sistem Manajemen Mutu.

Kepala sekolah harus memastikan bahwa sasaran mutu dan sistem manajemen mutu yang dilakukan untuk memenuhi persyaratan pemustaka, sehingga sasaran mutu harus terukur dan konsisten dengan kebijakan mutu. Untuk sistem manajemen mutu harus dipelihara, apabila ada perubahan pada sistem

manajemen mutu direncanakan dan diimplementasikan.

e) Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi.

Kepala sekolah harus memastikan bahwa tanggung jawab dan wewenang ditetapkan dan dikomunikasikan dalam organisasi perpustakaan, sehingga kepala sekolah harus menunjuk seorang anggota manajemen (wakil manajemen mutu) yang bertugas untuk memastikan proses yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu ditetapkan, diimplementasikan dan dipelihara, melaporkan kepada kepala sekolah tentang kinerja sistem manajemen mutunya dan kebutuhan apa pun untuk perbaikan dan memastikan promosi kesadaran tentang persyaratan pemustaka di sekolah.⁴⁰

f) Tinjauan Manajemen

Kepala sekolah harus meninjau sistem manajemen mutu organisasi perpustakaan, pada selang waktu terencana, untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan keefektifannya terus berkelanjutan. Tinjauan ini harus mencakup penilaian peluang perbaikan dan keperluan akan perubahan pada sistem manajemen mutu, termasuk kebijakan mutu dan sasaran mutu.

6) Klausul 6, Manajemen Sumberdaya

⁴⁰ Badan Standardisasi Nasional. SNI ISO 9001:2008 tentang Sistem Manajemen Mutu Persyaratan. Jakarta

Klausul berisi persyaratan yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya baik sumber daya manusia, infrastruktur maupun lingkungan kerja yang ada di perpustakaan. Berikut hal-hal yang dikelola dalam klausul ini, yaitu:

a) Penyediaan Sumber Daya

Sekolah harus menetapkan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu dan terus-menerus memperbaiki efektifitasnya dan untuk meningkatkan kepuasan pemustaka dengan memenuhi persyaratan pemustaka.⁴¹

b) Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia yaitu pustakawan yang melaksanakan pekerjaan yang mempengaruhi kesesuaian terhadap persyaratan pemustaka harus memiliki kompetensi atas dasar pendidikan, pelatihan, ketrampilan dan pengalaman yang sesuai.

c) Infrastruktur

Sekolah harus menetapkan, menyediakan dan memelihara infrastruktur perpustakaan yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian pada

⁴¹ Deni Astuti, "Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Peningkatan Kualitas Layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang", Jurnal Ilmu Perpustakaan, (Vol.4, No. 3, 2015), hlm. 4.

persyaratan produk berupa layanan perpustakaan. Infrastruktur ini mencakup gedung perpustakaan, peralatan proses baik perangkat keras maupun perangkat lunak dan jasa pendukung.

d) Lingkungan Kerja

Sekolah harus menetapkan dan mengelola lingkungan kerja yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian persyaratan produk berupa layanan perpustakaan.

7) Klausul 7, Realisasi Produk

Klausul ini menyatakan bahwa sekolah harus menjamin bahwa proses realisasi produk layanan perpustakaan berada di bawah pengendalian agar memenuhi persyaratan produk.⁴² Klausul ini juga menjelaskan bagaimana sekolah memahami, mengkomunikasikan dan benar-benar memenuhi persyaratan pemustaka. Klausul ini juga terdiri dari berbagai persyaratan, antara lain:

a) Perencanaan Realisasi Produk

Sekolah harus merencanakan dan mengembangkan proses yang diperlukan untuk realisasi produk layanan perpustakaan. Perencanaan realisasi produk harus konsisten dengan persyaratan proses lain dari sistem manajemen mutu.

⁴² Badan Standardisasi Nasional. SNI ISO 9001:2008 tentang Sistem Manajemen Mutu Persyaratan. Jakarta

Dalam merencanakan realisasi produk layanan perpustakaan, sekolah harus menetapkan sasaran dan persyaratan mutu bagi produk, kemudian menyusun kebutuhan yang dibutuhkan dalam menetapkan proses dan dokumen serta untuk menyediakan sumber daya yang spesifik bagi produk layanan perpustakaan tersebut, menyusun kegiatan verifikasi, validasi, pemantauan, pengukuran, inspeksi dan pengujian yang spesifik bagi produk dan kriteria diterimannya produk layanan perpustakaan dan melakukan rekaman sebagai bukti bahwa proses realisasi dan produk layanan perpustakaan yang dihasilkan memenuhi persyaratan.⁴³

b) Proses yang berkaitan dengan Pemustaka

Pada klausul ini menjelaskan hal-hal yang harus dipenuhi untuk memberikan kepuasan pengguna perpustakaan, antara lain: Pertama, melakukan penentuan persyaratan produk layanan perpustakaan baik yang telah ditentukan oleh pemustaka maupun yang tidak ditentukan oleh pemustaka dan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan serta persyaratan tambahan yang ditentukan oleh sekolah. Kedua, melakukan peninjauan persyaratan yang

⁴³ Badan Standardisasi Nasional. SNI ISO 9001:2008 tentang Sistem Manajemen Mutu Persyaratan. Jakarta

berkaitan dengan produk layanan perpustakaan untuk memastikan persyaratan produk yang ditetapkan. Ketiga, melakukan komunikasi dengan pemustaka yang berkaitan dengan informasi produk, pertanyaan, penanganan kontrak atau pesanan, termasuk perubahan dan umpan balik pelanggan baik itu keluhan dari pemustaka.

c) Desain dan Pengembangan

Sekolah harus melakukan desain dan pengembangan yang baik, hal itu bisa dimulai dari perencanaan desain dan pengembangan, menerima masukan dari pihak manapun, membuat keluaran desain dan pengembangan dalam bentuk yang sesuai untuk verifikasi terhadap masukan desain serta harus disetujui sebelum dikeluarkan, melakukan tinjauan desain sistematis dan pengembangan sesuai dengan pengaturan yang direncanakan, kemudian melakukan verifikasi untuk memastikan bahwa keluaran desain dan pengembangan telah memenuhi persyaratan masukan desain dan pengembangan, melakukan validasi dan pengendalian perubahan desain dan pengembangan.⁴⁴

⁴⁴ Badan Standardisasi Nasional. SNI ISO 9001:2008 tentang Sistem Manajemen Mutu Persyaratan. Jakarta

d) Produksi dan Penyediaan Jasa

Perpustakaan dalam memproduksi dan menyediakan jasa harus memperhatikan hal-hal berikut: Pertama, pengendalian produksi dan penyediaan jasa berupa perencanaan dan pelaksanaan produksi dan penyediaan jasa dalam keadaan terkendali, baik itu dari ketersediaan informasi, instruksi kerja, pemakaian peralatan yang sesuai, ketersediaan sarana dan prasarana dan implementasi pemantauan dan pengukuran. Kedua, Validasi proses produksi dan penyediaan jasa. Ketiga, identifikasi dan mampu telusur. Keempat, Preversasi Produk.

e) Pengendalian Peralatan Pemantauan dan Pengukuran

Sekolah harus menetapkan pemantauan dan pengukuran yang dilakukan dan peralatan pemantau dan pengukur yang diperlukan untuk memberikan bukti kesesuaian produk terhadap persyaratan yang telah ditetapkan,⁴⁵ kemudian sekolah harus memastikan proses untuk memastikan bahwa pemantauan dan pengukuran dapat dilakukan dan dilaksanakan dengan cara konsisten dengan persyaratan pemantauan dan pengukuran.

⁴⁵ Badan Standardisasi Nasional. SNI ISO 9001:2008 tentang Sistem Manajemen Mutu Persyaratan. Jakarta

8) Klausul 8, Pengukuran, Analisis dan peningkatan

Menurut Klausul ini organisasi sekolah harus menetapkan rencana-rencana dan menerapkan proses-proses pengukuran, pemantauan, analisis dan peningkatan yang diperlukan agar menjamin kesesuaian dan sistem manajemen mutu, dan meningkatkan terus menerus efektivitas dari sistem manajemen mutu. Pengukuran dan pemantauan memungkinkan sekolah mengatur berdasarkan fakta bukan atas dasar perkiraan.⁴⁶ Beberapa hal yang ditekankan pada klausul terakhir ini adalah: Pertama, melakukan pemantauan dan pengukuran baik terhadap kepuasan pelanggan, audit internal, dan proses dan produk. Kedua, melakukan pengendalian produk yang tidak sesuai.⁴⁷ Ketiga, melakukan analisis data. Keempat, melakukan perbaikan baik dengan cara berkesinambungan, tindakan korektif maupun dengan pencegahan.

⁴⁶ Dyah Ayu Larasati, Imam Hanafi dan Ainun hayat, “Implementasi Sistem Manajemen Mutu (Smm) Berbasis ISO 9001:2008 dalam Lembaga Pendidikan : Studi pisa SMAN 5 Malang”, *Jurnal Administrasi Publik*, (Vol 1, No. 1), hlm. 42.

⁴⁷ Badan Standardisasi Nasional. SNI ISO 9001:2008 tentang Sistem Manajemen Mutu Persyaratan. Jakarta

- c. Faktor-faktor pendukung dan penghambat keterlaksanaan implementasi ISO 9001:2008 di perpustakaan.
- 1) Faktor pendukung keterlaksanaan implementasi ISO 9001:2008 di perpustakaan, antara lain:
 - a) Komitmen dan kesadaran dari semua warga sekolah. Komitmen merupakan kunci utama pelaksanaan ISO yang harus diawali oleh komitmen kepala sekolah dalam implementasi ISO 9001:2008 kemudian didukung oleh seluruh warga sekolah. Upaya mengoptimalkan komitmen dan kemauan semua warga sekolah bisa melalui pelatihan ataupun pemahaman tentang ISO sebagai standar mutu internasional yang dapat digunakan sebagai standar perpustakaan sehingga kualitas perpustakaan menjadi lebih baik.
 - b) Sumber Daya Manusia. SDM merupakan salah satu hal terpenting dalam implementasi ISO. Sumber daya manusia yang berkualitas bisa didapatkan dari manusia-manusia yang kompeten di bidang perpustakaan, sehingga hanya sekolah memerlukan penambahan *skill* sedikit dalam bentuk pelatihan untuk meningkatkan kemampuannya.⁴⁸
 - c) Sarana dan Prasarana yang memadai, Sekolah harus menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan oleh ISO.

⁴⁸ Susilawati, "Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMA Batik 1 Surakarta", *Jupe UNS* (Vol. 1, No. 2. Mei 2013), hlm. 9-10.

- 2) Faktor penghambat keterlaksanaan implementasi ISO 9001:2008 di perpustakaan, antara lain: a) Keterbatasan dana. Dana berpengaruh besar terhadap kelangsungan kinerja kegiatan di perpustakaan, tanpa adanya dana yang memadai semua kegiatan yang ada di perpustakaan akan terhambat dan tidak berjalan dengan baik. b) Pergantian personil yang mendadak. Pergantian personil juga berpengaruh terhadap kegiatan yang ada di perpustakaan, karena personil yang baru belum tentu cepat memahami tugas dan tanggungjawabnya, sehingga pekerjaan menjadi terhambat. c) Pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan pemustaka. Pelanggaran ini biasanya dilakukan pada saat peminjaman buku yang melebihi batas peminjaman, waktu pengembalian yang tidak tepat, selesai membaca buku tidak menempatkan kembali di tempat asalnya dan membuat kegaduhan di perpustakaan.

B. Kajian Pustaka

Studi tentang implementasi ISO 9001:2008 di perpustakaan, bukanlah hal yang baru dalam pendidikan, di dunia akademik telah banyak bermunculan karya-karya tentang hal itu. Penulis menyadari apa yang akan diteliti ini sesungguhnya ada kemiripan dengan karya-karya orang lain yang menulis sebelumnya. Kajian pustaka terhadap karya terdahulu dimaksudkan sebagai bahan pertimbangan guna membantu pembahasan penelitian dilapangan nanti. Diantaranya adalah:

1. Robi'atul Chalimah, "*Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta*", penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi ISO, faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi serta manfaat yang didapat setelah implementasi. Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data dokumentasi, observasi dan wawancara mendalam. Hasil dari penelitian ini yaitu pertama, implementasi SMM ISO 9001:2008 dimulai dari transformasi SMM ISO 9001:2000 menjadi SMM ISO 9001:2008. Kedua, faktor – faktor pendukung dalam implementasi ISO 9001:2008 di perpustakaan Universitas Sanata Dharma antara lain: komitmen manajemen, keterlibatan personil, dana dan fasilitas. Ketiga, manfaat implementasi ISO 9001:2008 di perpustakaan Universitas Sanata Dharma adalah pendokumentasian menjadi lebih baik, kejelasan kerja, kultur mutu yang baik, sistem mutu terpantau dan citra perpustakaan meningkat.
2. Kismiati, "*Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta*", Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi ISO di perpustakaan UNY dan manfaat yang didapat setelah implementasi tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi ISO 9001:2008 di

perpustakaan UNY melalui 35 tahapan dan manfaat pengimplementasian ISO adalah peningkatan kinerja staf

3. Kamaludin S.sos, ” *Implementasi ISO 9001:2008 pada Perpustakaan UPT Balai Informasi Teknologi LIPI* “, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi ISO dalam pelaksanaan layanan perpustakaan dan hambatan serta solusi dalam implementasi ISO diperpustakaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Hasil penelitian ini adalah belum tercapainya beberapa tahapan sasaran mutu pada bulan Agustus, begitu pula ada beberapa PRMP yang belum dibuat secara berkala, hal itu akan menyebabkan tidak tercapainya sasaran mutu.
4. Herli Bahtiar, “ *Implementasi Pelaksanaan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan UPI Bandung*”, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana implementasi ISO di perpustakaan. Metode penelitian deskriptif serta analisis data kualitatif. Hasil penelitian ini adalah implementasi ISO 9001:2008 di perpustakaan UPI Bandung ini dengan cara penerapan fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap semua kegiatan yang ada di perpustakaan UPI.

Setelah melihat kemiripan karya-karya sebelumnya penelitian yang berjudul Implementasi ISO 9001:2008 dalam pengelolaan Perpustakaan SD Nasima Semarang, penelitian ini memiliki aspek kebaruan dari penelitian terdahulu, yaitu penelitian ini fokus pada

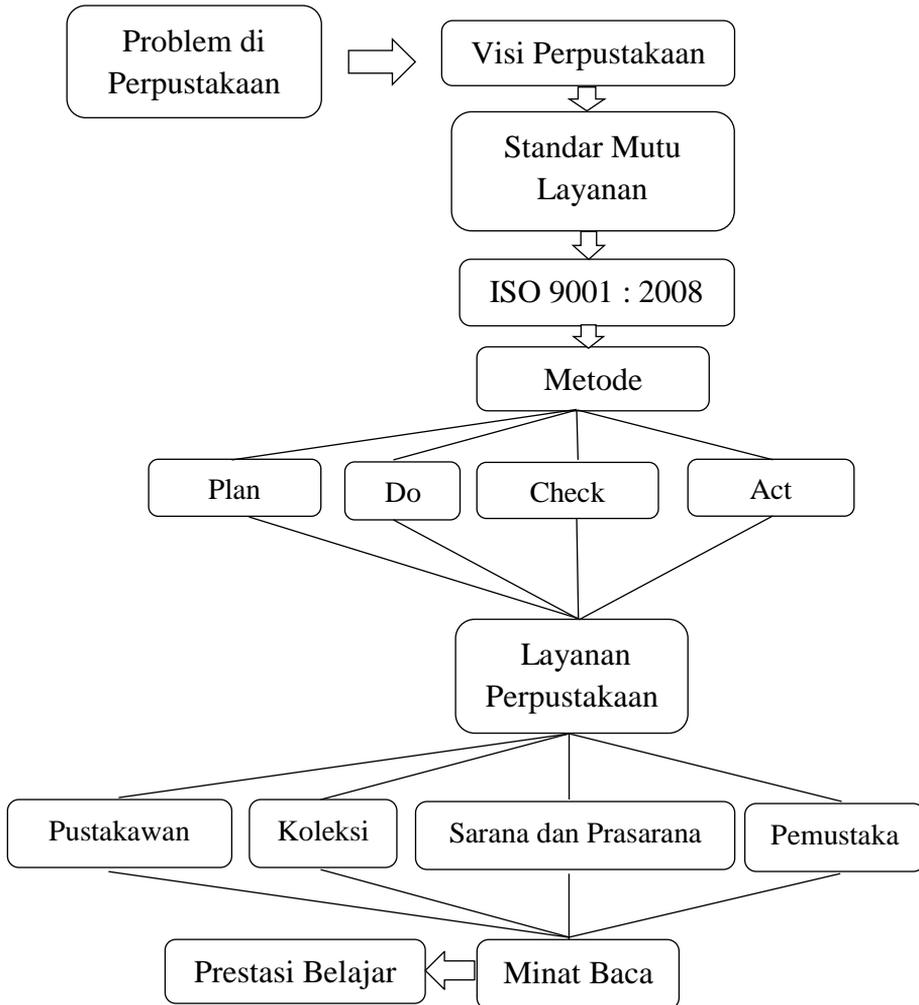
implementasi ISO 9001:2008 pada pengelolaan infrastruktur, perencanaan realisasi produk serta pengendalian produksi dan penyediaan jasa perpustakaan dengan menggunakan metode Plan, Do, Check, Action serta meneliti faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi ISO

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian Implementasi ISO 9001:2008 di perpustakaan SD Nasima Puspajolo Semarang yaitu tentang konsep penelitian yang dilakukan. Dalam lingkungan pendidikan yang bertanggungjawab penuh terhadap pengimplementasian ISO di perpustakaan adalah Kepala Sekolah.

Konsep yang digunakan peneliti adalah dengan melihat kesenjangan antara teori dan praktek dalam layanan perpustakaan, setelah melihat kondisi tersebut akan terciptalah visi perpustakaan yang baik untuk mengatasi semua masalah yang ada dan sesuai harapan pelanggan. Dalam pembuatan visi perpustakaan harus disesuaikan standar mutu layanan, yaitu ISO 9001:2008, setelah itu proses pemberian layanan perpustakaan menggunakan konsep metode PDCA (Plan, DO, Ack, Check) sesuai dengan standar penjaminan mutu yang ditetapkan oleh ISO, karena standar mutu ISO mewajibkan bahwa setiap melakukan pekerjaan apapun harus memperhatikan prosesnya. Sesudah proses itu barulah proses pentahapan implementasi ISO berupa tahap persiapan, tahap dokumentasi, tahap implementasi, tahap pra-sertifikasi dan tahap sertifikasi. Itulah proses layanan perpustakaan yang baik sesuai

dengan standar mutu ISO. Jika pelayanan perpustakaan baik maka minat baca siswa akan meningkat, yang akan berdampak pada semua prestasi belajar siswa menunjukkan peningkatan yang drastis.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang dialaminya dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.⁴⁹

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang datanya digali melalui pengamatan-pengamatan lapangan yang langsung dilakukan terhadap responden.⁵⁰ Oleh karena itu, obyek penelitiannya adalah berupa obyek dilapangan yang sekiranya mampu memberikan informasi tentang kajian penelitian. Dalam hal ini implementasi ISO 9001:2008 dalam pengelolaan perpustakaan SD Nasima Semarang menjadi obyek penelitian dengan difokuskan pada implementasi ISO 9001:2008 di perpustakaan sehingga mengetahui kelebihan dari perpustakaan setelah menerapkan ISO 9001:2008.

⁴⁹Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), cet. 27, hlm. 6.

⁵⁰ M. Iqbal Hasan, *Pokok – Pokok Materi Metode Penelitian dan Aplikasinya*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), hlm. 11.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di perpustakaan Yayasan Pendidikan Islam SD Nasima Semarang. Sekolah tersebut terletak di Jl. Puspanjolo Tengah Raya No. 69 Semarang 50141, No. Telp: 024 – 7612300, Fax: 024 – 7620100. Adapun alasan penelitian memilih tempat penelitian di perpustakaan SD Nasima Semarang karena di sekolah tersebut merupakan salah satu yayasan pendidikan Islam yang pertama kali menerapkan ISO di Semarang. Karena hal tersebut, perpustakaan mendapatkan juara nasional saat lomba perpustakaan tahun 2012.

2. Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan selama kurang lebih dua bulan, terhitung sejak tanggal 12 Februari 2018 sampai 12 April 2018. Akan tetapi, penelitian tidak dilakukan secara terus-menerus hanya pada hari-hari tertentu saja.

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis data untuk penelitian ini menggunakan data kualitatif yang dihasilkan dari penelitian lapangan.⁵¹ Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua jenis, yaitu: sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer adalah sumber data

⁵¹ Suharsimi dan Arikunto, *Prosedur Penelitian, Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 172.

yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.⁵² Data yang didapat melalui pengukuran-pengukuran tertentu, untuk digunakan landasan menyusun argumentasi logis menjadi fakta. Adapun yang dimaksud sebagai data primer adalah: Kepala sekolah, wakil manajemen mutu, pustakawan, guru dan peserta didik SD Nasima.

Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, dan tidak diperoleh dari peneliti dan subjek penelitian. Data sekunder untuk penelitian ini adalah Program kerja Perpustakaan SD Nasima Semarang, daftar hadir pengunjung perpustakaan, daftar katalog dan rencana pengadaan buku.⁵³

D. Fokus Penelitian

Penelitian kualitatif memiliki pandangan yang bersifat menyeluruh dan tidak dapat dipisah-pisahkan, sehingga penelitian kualitatif tidak akan menetapkan penelitiannya hanya berdasarkan variabel penelitian, tetapi keseluruhan situasi sosial yang diteliti, meliputi aspek tempat, pelaku, aktifitas, yang berinteraksi secara sinergis. Agar penelitian tidak mengarah kemana-mana, oleh karena itu dalam penelitian kualitatif ada yang disebut batasan masalah. Batasan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan fokus

⁵² Abdurrohman fathoni, *Metodologi penelitian dan teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 104.

⁵³ Syaifuddin Azwar, *Metode Penelitian...*, hlm. 91

penelitian, yang berisi pokok-pokok masalah yang bersifat umum.⁵⁴ Untuk penentuan fokus penelitian yaitu dengan memilih fokus atau pokok permasalahan yang dipilih untuk diteliti.⁵⁵

Untuk itu dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan penelitian tentang bagaimana metode, penerapan standar klausul ISO dan faktor pendukung implementasi ISO 9001:2008 dalam pengelolaan perpustakaan SD Nasima Semarang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah pencatatan peristiwa-peristiwa atau hal-hal atau keterangan-keterangan atau karakteristik-karakteristik seluruh elemen populasi yang akan mendukung penelitian. Sehubungan dengan penelitian lapangan, maka untuk mendapatkan data-data yang dimaksudkan perlu dilakukan dengan proses terjun langsung di lokasi penelitian. Adapun metode yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data diantaranya:

1. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan terhadap obyek penelitian. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja,

⁵⁴ Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2012), hlm. 314.

⁵⁵ Imron Arifin, *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu – Ilmu Sosial dan Keagamaan*, (Malang: Kalimasada Pers, 1994), hlm. 37

gejala-gejala alam dan bila responden diamati tidak terlalu besar.⁵⁶

Pada dasarnya teknik observasi digunakan untuk melihat atau mengamati perubahan fenomena sosial yang tumbuh dan berkembang, serta kemudian dapat dilakukan penilaian atas perbuatan tersebut.⁵⁷ Metode observasi yang digunakan peneliti adalah observasi nonpartisipan. Selama proses penelitian ini, peneliti telah melakukan pengamatan terhadap objek penelitian, yaitu pustakawan dan pengguna perpustakaan, dan telah memperoleh data pelayanan perpustakaan yang diberikan kepada peserta didik SD Nasima saat di perpustakaan dan mengamati kegiatan-kegiatan peserta didik saat di perpustakaan SD Nasima pada tanggal 14 Februari 2018, 25 Februari 2018 dan 02 Maret 2018. Dari data yang diperoleh tersebut digunakan untuk membuktikan bahwa perpustakaan SD Nasima telah menerapkan prosedur pengelolaan perpustakaan sesuai dengan standar klausul ISO 9001:2008.

2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara

⁵⁶ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, hlm. 203.

⁵⁷ Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), hlm. 63.

(*interview guide*). Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur. Tujuan wawancara ini adalah untuk memperoleh data kondisi infrastruktur perpustakaan dan pelayanan perpustakaan serta untuk memperoleh kejelasan dari proses observasi tentang implementasi ISO 9001:2008 dalam pengelolaan Perpustakaan SD Nasima Semarang. Selama penelitian ini, peneliti telah melakukan wawancara Kepala Sekolah, Wakil Manajemen Mutu dan pustakawan pada tanggal 14 Februari 2018 dan 28 Februari 2018.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen. Metode ini sumber datanya berupa catatan media massa, atau dokumen-dokumen yang tersedia dan berkaitan dengan obyek penelitian.⁵⁸ Metode dokumentasi digunakan sebagai pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara.

Adapun dokumen-dokumen yang telah didapatkan antara lain: Lembaran sertifikat dari tim ISO, Surat Keputusan kepala sekolah SD Nasima tentang implementasi ISO, Program kerja Perpustakaan SD Nasima Semarang, formulir pendaftaran anggota perpustakaan, daftar hadir pengunjung perpustakaan, daftar katalog, buku induk referensi, paket, fiksi, dan pustaka,

⁵⁸ Amri darwis, *Metode Penelitian Pendidikan Islam: Pengembangan Ilmu Paradigma Islam*, (Jakarta: Rajawali Press, 2011), hlm. 57

grafik data perpustakaan, rencana pengadaan buku, kartu anggota perpustakaan dan pembagian tugas pustakawan dan prosedur pengelolaan perpustakaan sekolah.

F. Uji Keabsahan Data

Untuk menetapkan keabsahan data yang diperoleh di lapangan, maka peneliti menggunakan teknik pemeriksaan triangulasi. Triangulasi adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.⁵⁹ Apabila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data dan sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.

Triangulasi teknik, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak. Triangulasi sumber berarti, untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama melalui wawancara dengan kepala sekolah, waka kurikulum, kepala perpustakaan, dan pegawai perpustakaan di SD Nasima Semarang. Kedua metode ini digunakan untuk mengeksplorasi kata-kata secara faktual untuk mengetahui implementasi ISO 9001:2008 dalam pengelolaan

⁵⁹ Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 85

perpustakaan SD Nasima Semarang dengan mengacu kepada teori-teori yang relevan.⁶⁰

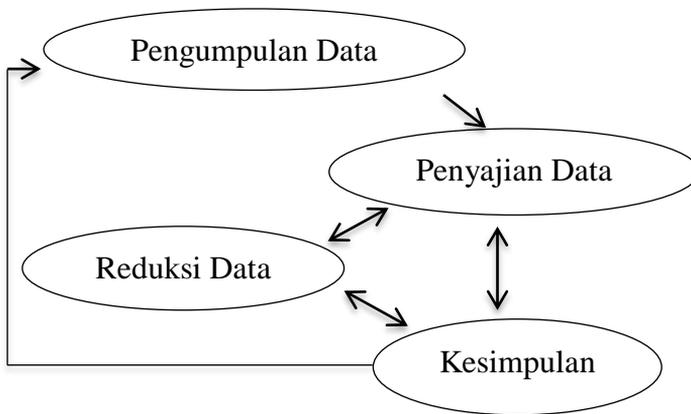
Tujuan penelitian kualitatif memang bukan semata-mata mencari kebenaran, tetapi lebih pada pemahaman subyek terhadap dunia sekitarnya. Dalam memahami dunia sekitarnya mungkin apa yang dikemukakan subyek salah, karena tidak sesuai dengan teori yang ada

G. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data langsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban orang yang diwawancarai. Menurut Miles dan Huberman, bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh, meliputi tahap pengumpulan data, reduksi data, display data, kesimpulan atau verifikasi. Proses analisis data dalam penelitian kualitatif model Miles dan Huberman bisa dilihat pada gambar berikut:⁶¹

⁶⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Ajfa beta, 2017), hlm. 330 – 332.

⁶¹ Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif...*, hlm. 93



Model gambar di atas menjelaskan bahwa reduksi data dan penyajian data atau display data memperhatikan hasil data yang diperoleh pada saat pengumpulan data. Kemudian hasil dari reduksi data dan penyajian data digunakan untuk penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dalam hal ini, data-data hasil observasi, wawancara dan dokumentasi digunakan untuk menyajikan atau menginterpretasikannya sehingga didapatkan analisis terhadap implementasi program pengawas dalam meningkatkan kompetensi pedagogik guru. Kemudian, kesimpulan dibuat berdasarkan analisis data tersebut. Berikut langkah-langkah dalam analisis data:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan

data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Data-data yang direduksi pada penelitian ini yaitu metode implementasi ISO 9001:2008 dalam pengelolaan perpustakaan, penerapan standar klausul ISO 9001:2008 dalam pengelolaan perpustakaan dan faktor-faktor pendukung keterlaksanaan implementasi ISO 9001:2008 dalam pengelolaan perpustakaan, dengan objek penelitian perpustakaan SD Nasima Semarang

2. Penyajian data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data atau menyajikan data. Tujuannya adalah untuk menyederhanakan informasi, dari informasi yang kompleks ke informasi yang sederhana. Sehingga mudah dipahami maknanya.⁶²

Sajian data dimaksudkan untuk memilih data yang sesuai dengan kebutuhan penelitian tentang Implementasi ISO 9001:2008 dalam pengelolaan perpustakaan SD Nasima Semarang

3. Kesimpulan

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

⁶²Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, hlm. 338-341.

Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.⁶³ pembuatan kesimpulan data ini dimaksudkan untuk menentukan data akhir dari keseluruhan proses tahapan analisis sehingga keseluruhan permasalahan mengenai implementasi ISO 9001:2008 dalam pengelolaan perpustakaan SD Nasima Semarang dapat terjawab sesuai dengan data dan permasalahannya.

⁶³Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, hlm. 345.

BAB IV
PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN
BERDASARKAN ISO 9001:2008
DI SD NASIMA SEMARANG

A. Metode Implementasi ISO 9001:2008 dalam Pengelolaan Perpustakaan SD Nasima Semarang

Perpustakaan merupakan suatu pusat informasi yang di dalamnya banyak sekali manfaat yang didapatkan, jika pengguna perpustakaan menggunakan dengan semaksimal mungkin. Sehingga perlu sistem manajemen yang baik sebagai penggerak mobilisasi kegiatan di perpustakaan, peran dari pemimpin perpustakaan yang dibutuhkan sebagai motivator serta personil penyelenggaraan kegiatan perpustakaan yang sangat menentukan dalam perkembangan perpustakaan. Berkaitan dengan upaya peningkatan mutu Perpustakaan SD Nasima, maka mulai tahun 2009 perpustakaan SD Nasima menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam pengelolaan perpustakaan.

Sistem Manajemen Mutu sebenarnya merupakan sistem pengendalian mutu yang didasarkan pada suatu filosofis untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dengan sebaik-baiknya pada setiap usaha. Oleh karena itu, perlu adanya sistem kerja dan peningkatan mutu staf karyawan yang berkualitas dan berorientasi pada peningkatan mutu layanan.

ISO 9001:2008 mempunyai peranan penting dalam penunjang sistem manajemen yang bermutu, konsep dasar ISO sesuai dengan skema sistem manajemen yang dinamis dan berkesinambungan sehingga pada akhirnya setiap proses memberikan hasil yang bermutu. Untuk mencapai itu semua memerlukan metode yang tepat sehingga dapat mewujudkan apa yang diinginkan.

Perpustakaan SD Nasima menggunakan ISO bertujuan untuk meningkatkan mutu, sehingga sekolah mengambil tindakan menggunakan metode Plan, Do, Check dan Action sesuai buku implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di Perguruan tinggi (*Guideliness IWA-2*) karya Sugeng Listyo Prabowo dalam implementasi ISO di perpustakaan. Adapun kegiatan-kegiatan yang ada di perpustakaan SD Nasima yang dijalankan dengan menggunakan metode Plan, Do, Check, Action adalah sebagai berikut:

1. Plan (Perencanaan Kegiatan Perpustakaan SD Nasima Semarang)

Perencanaan kegiatan perpustakaan merupakan komponen yang penting sebelum melaksanakan kegiatan, karena itu, perencanaan harus dilakukan oleh pustakawan dengan persetujuan kepala sekolah sebelum kegiatan perpustakaan dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan mutu

perpustakaan SD Nasima.⁶⁴ Data tersebut sesuai dengan teori bahwa dalam perencanaan yang harus dilakukan paling utama adalah kesesuaian dengan keputusan kepala sekolah, dan ia harus berkomitmen untuk menerapkan sistem manajemen mutu sehingga mutu perpustakaan mengalami peningkatan.⁶⁵ Adapun model perencanaan yang digunakan perpustakaan SD Nasima adalah berbasis program kerja yang sudah ditetapkan pada rapat kerja tahunan. Penyusunan rencana kerja tahunan tersebut dikelompokkan menjadi rencana rutinan, bulanan, semester dan tahunan yang dikoordinir oleh penanggungjawab masing-masing⁶⁶ Selain itu, program kerja yang ada sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka, karena sebelum pembuatan program kerja diadakan survey terhadap pemustaka khususnya siswa. Berikut program kerja perpustakaan SD Nasima yang tertuang dalam rencana program kerja perpustakaan:

**Tabel 4.1 Program Kerja Tahunan Perpustakaan SD Nasima
Periode 2017/2018**

No	Program	Kegiatan	Tujuan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kegiatan	a. Pencatatan	Untuk	Juli dan	Pustakawan

⁶⁴ Hasil Wawancara dengan Pustakawan SD Nasima Ibu Exi Vitalia pada tanggal 24 Februari 2018

⁶⁵ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan...*, hlm. 81.

⁶⁶ Hasil Wawancara dengan Kepala Sekolah SD Nasima Ibu Sri Budiani pada tanggal 23 April 2018.

	Administra si	Anggota baru	menertibkan	Agustus	dan TU
		b. Pencatatan peminjaman dan pengembalian buku	semua dokumen administrasi supaya rapi	Setiap Bulan	Pustakawan
		c. pembuatan kartu anggota baru		Agustus	
		d. pembuatan statistik pengunjung dan peminjam		Setiap Bulan	
		e. pembuatan kartu bebas perpustakaan		Mei	
		f. pembuatan daftar buku dan majalah yang akan dibeli		Desember	
		g. pembuatan catatan keaktifan siswa		Desember dan Mei	
2	Pengelolaan Bahan Pustaka	a. Inventarisasi		Juli-Maret	Pustakawan
		b. Klasifikasi		Kondisional	
		c. Penataan buku di rak		Setiap hari	
3	Pemberian Layanan Perpustakaan	a. Layanan sirkulasi	Untuk membantu memenuhi kebutuhan	Setiap hari	Pustakawan

		b. Layanan referensi	informasi pemustaka	Kondisional	
		c. Layanan informasi	secara tepat dan akurat	Kondisional	
4	Pemeliharaan dan Pelestarian	a. Perbaikan buku yang rusak	Untuk menjaga keindahan dan kerapian bahan pustaka	September-Mei	Pustakawan
		b. Pendataan koleksi yang dimiliki perpustakaan		September, Oktober, April dan Mei	
		c. Penghapusan		September, Oktober, April dan Mei	
5	Pengadaan bahan pustaka dan perlengkapan perpustakaan	a. Perlengkapan ruang perpustakaan (Rak buku)	Untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pemustaka	September	Pustakawan
		b. Perlengkapan buku (Pembatas buku dan mesin barcode)		Agustus	
		c. Pengadaan buku (pembelian, sumbangan dan membuat sendiri)		Agustus	
6	Perencanaan	Jam kunjung	Untuk	Setiap hari	Pustakawan

	n jam kunjung perpustakaa n	perpustakaan	meningkatkan kuantitas pengunjung perpustakaan		
--	--------------------------------------	--------------	---	--	--

Sumber perencanaan kegiatan yang ada di perpustakaan SD Nasima tersebut berdasarkan program kerja tahunan periode 2017/2018 yang akan dilaksanakan dari bulan Juli 2017-Juni 2018.⁶⁷ Seluruh kegiatan yang ada di perpustakaan tersebut dilaksanakan oleh pustakawan, sehingga pustakawan bertanggung jawab penuh terhadap seluruh kegiatan.⁶⁸ Hal tersebut menunjukkan bahwa setelah Kepala Sekolah menyetujui perencanaan yang telah ada maka pustakawan harus melaksanakan seluruh kegiatan yang ada dalam program kerja selama 1 tahun tersebut. Namun, yang menjadi kendala adalah jumlah pustakawan SD Nasima yang hanya 1 orang, yaitu alumni Universitas Terbuka Semarang jurusan ilmu perpustakaan yang bernama Exi Vitalina, S.I.Pust sehingga sumber daya manusia yang ada belum memenuhi standar yang berlaku.

⁶⁷ Hasil wawancara dengan Kepala Sekolah SD Nasima Ibu Sri Budiani pada tanggal 23 April 2018

⁶⁸ Hasil Dokumentasi Perpustakaan SD Nasima Semarang pada tanggal 20 Maret 2018

2. Do (Pelaksanaan Kegiatan di Perpustakaan SD Nasima Semarang)

Pelaksanaan kegiatan perpustakaan SD Nasima merupakan suatu implementasi rencana yang telah dibuat oleh pustakawan sesuai dengan kebutuhan pemustaka dengan tujuan memeberikan layanan perpustakaan yang berkualitas.⁶⁹ Adapun pelaksanaan kegiatan perpustakaan SD Nasima adalah sebagai berikut:

a. Kegiatan Administrasi

Kegiatan administrasi di perpustakaan SD Nasima yang dilakukan oleh pustakawan, meliputi:

- 1) Pencatatan anggota baru perpustakaan, yaitu peserta didik baru yang dilaksanakan pada bulan Juli dan Agustus dengan cara bekerja sama dengan wali kelas masing-masing untuk meminta data peserta didik baru perkelas kemudian dimasukkan ke aplikasi SLIM, jumlah peserta didik baru pada tahun ajaran 2017/2018 berjumlah 155 orang.⁷⁰
- 2) Pencatatan peminjaman dan pengembalian buku yang dilakukan rutin setiap hari pada saat jam kunjung

⁶⁹ Hasil Wawancara dengan Pustakawan SD Nasima Ibu Exi Vitalina pada tanggal 15 April 2018.

⁷⁰ Hasil Wawancara dengan Wakil Manajemen Mutu SD Nasima Ibu Susi pada tanggal 23 April 2018.

perpustakaan sesuai dengan jadwal masing-masing kelas, pelaksanaannya dilakukan dengan cara memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk meminjam atau mengembalikan buku, sebelum buku dipinjam atau dikembalikan harus melalui pustakawan, sehingga pustakawan bertanggungjawab untuk mendata ke dalam aplikasi SLIM buku-buku yang dipinjam atau dikembalikan pemustaka dan mencatat ke dalam kartu anggota perpustakaan masing-masing.⁷¹

- 3) Pembuatan kartu anggota baru dilakukan pada bulan Agustus sasarannya peserta didik baru. Cara pelaksanaannya dengan bekerja sama dengan wali kelas masing-masing untuk meminta data peserta didik baru perkelas sebelum pembuatan, kemudian pustakawan membuat kartu anggota baru perpustakaan SD Nasima dengan bantuan Komputer.⁷²
- 4) Pembuatan statistik pengunjung pengunjung dan peminjam buku di perpustakaan yang dilaksanakan 1 bulan sekali.⁷³ Cara pelaksanaan kegiatan dengan cara menghitung semua pengunjung dan peminjam buku di

⁷¹ Hasil wawancara dengan Pustakawan SD Nasima Ibu Exi Vitalia pada tanggal 23 April 2018

⁷² Hasil Wawancara dengan Wakil Manajemen Mutu SD Nasima Ibu Susi pada tanggal 23 April 2018.

⁷³ Hasil Wawancara dengan Pustakawan SD Nasima Ibu Exi Vitalina pada tanggal 15 April 2018.

aplikasi SLIM, selama ini jumlah pengunjung dan peminjam buku perbulan untuk kelas 1-3 rata-rata 100 buku, kelas 4-6 rata-rata 50 buku, dan untuk guru serta karyawan rata-rata 20 buku.⁷⁴

- 5) Pembuatan kartu bebas perpustakaan dilaksanakan setiap 1 tahun sekali pada akhir tahun ajaran, kegiatan dilakukan dengan cara koordinasi dengan wali kelas agar menyampaikan ke peserta didik masing-masing agar mengembalikan seluruh buku yang dipinjam di perpustakaan SD Nasima.⁷⁵
- 6) Pembuatan buku dan majalah yang akan dibeli, untuk buku dilaksanakan satu kali selama 1 tahun ajaran, yaitu pada bulan Desember.⁷⁶ Sedangkan majalah setiap 1 minggu sekali. Cara pelaksanaannya dengan melakukan survey menggunakan anggaran ke masing-masing kelas sebelum pembelian buku kemudian berdasarkan anggaran tersebut pustakawan mengajukan pembelian buku ke Kepala Sekolah untuk disetujui. Untuk cara pelaksanaan pembelian majalah dengan koordinasi waka

⁷⁴ Hasil Observasi di Perpustakaan SD Nasima pada tanggal 15 April 2018

⁷⁵ Hasil Wawancara dengan Pustakawan SD Nasima Ibu Exi Vitalina pada tanggal 23 April 2018.

⁷⁶ Hasil Wawancara dengan Pustakawan SD Nasima Ibu Exi Vitalina pada tanggal 15 April 2018.

kurikulum, kemudian setelah disetujui akan dilaporkan ke kepala sekolah.⁷⁷

- 7) Pembuatan Catatan keaktifan siswa dilaksanakan pada bulan Desember dan bulan Mei, keaktifan siswa berupa nilai yang dimasukkan ke dalam rapot masing-masing yang didapatkan dari banyaknya jumlah kunjungan dan buku yang dipinjam di perpustakaan.⁷⁸

Data tersebut menunjukkan bahwa kegiatan administrasi berjalan dengan lancar, yang dipegang sepenuhnya oleh pustakawan SD Nasima dengan melibatkan pihak-pihak yang berkepentingan untuk melakukan koordinasi seluruh kegiatan administrasi yang ada. Sehingga data tersebut dapat dipertanggungjawabkan pada saat pelaksanaan setifikasi ISO. Hal ini menunjukkan antara teori dan data lapangan sudah sama, yaitu pada poin keterlibatan antara pustakawan dengan wali kelas, yang menjelaskan bahwa keterlibatan personalia atau SDM harus diperhatikan dalam organisasi, karena tujuan organisasi tidak akan tercapai tanpa ada keterlibatan SDM, sehingga perlu dilibatkan dan dilatih supaya memiliki ketrampilan yang akan dimanfaatkan untuk kepentingan pencapaian tujuan

⁷⁷ Hasil Wawancara dengan Kepala Sekolah SD Nasima Ibu Sri Budiani pada tanggal 23 April 2018.

⁷⁸ Hasil Wawancara dengan Pustakawan SD Nasima Ibu Exi Vitalina pada tanggal 15 April 2018.

organisasi.⁷⁹ Selain itu, kegiatan administrasi yang tersusun rapi tersebut sesuai dengan prinsip ISO yang mengedepankan pada dokumentasi tertulisnya.

b. Pengelolaan Bahan Pustaka

Pengelolaan bahan pustaka yang dilaksanakan oleh pustakawan SD Nasima, meliputi: 1) Inventarisasi dilakukan pada bulan Juli sampai Maret, dengan cara mendata semua barang-barang yang ada di perpustakaan, kemudian memasukkan ke dalam daftar inventaris yang ada di komputer. Pada saat ini inventaris perpustakaan SD Nasima meliputi: 3 komputer, 10 rak buku, 1 almari, 5 kursi dan meja, 1 tv dan 1 barcode.⁸⁰ 2) Klasifikasi dilakukan secara kondisional disaat ada buku baru saja, pelaksanaan klasifikasi buku dilakukan oleh pustakawan perpustakaan SD Nasima sesuai dengan nomor panggil masing-masing buku. 3) Selving dilakukan setiap hari setiap ada waktu kosong, cara pelaksanaannya adalah memasukkan buku yang telah dikembalikan oleh pemustaka ke dalam rak sesuai dengan tempatnya masing-masing buku.⁸¹

⁷⁹ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan...*, hlm. 76.

⁸⁰ Hasil Observasi di Perpustakaan SD Nasima pada tanggal 15 Februari 2018

⁸¹ Hasil Wawancara dengan Pustakawan SD Nasima Ibu Exi Vitalina pada tanggal 10 Maret 2018.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti tentang pengelolaan bahan pustaka ada 3 macam, yaitu inventarisasi yang dilakukan dengan Inventarisasi dilakukan pada bulan Juli sampai Maret, dengan cara mendata semua barang-barang yang ada di perpustakaan, kemudian memasukkan ke dalam daftar inventaris yang ada di komputer. Klasifikasi dilakukan secara kondisional, dan selving dilakukan setiap hari setiap ada waktu kosong. Tujuan pengelolaan bahan pustaka ini adalah untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan pemustaka dalam pencarian buku yang dilakukan, dengan cara demikian akan memberikan kepuasan bagia pemustaka. Sesuai dengan budaya yang ditetapkan oleh standar ISO sebagai berikut: Keberadaan perusahaan sangat bergantung dengan adanya pelanggan, yaitu pemustaka. Karena pemustaka adalah raja, sehingga segala kebutuhan pemustaka harus dipahami dan berusaha untuk memenuhi.⁸²

c. Pemberian Layanan Perpustakaan

Pemberian layanan perpustakaan SD Nasima yang diberikan kepada pemustaka, antara lain: 1) Layanan Sirkulasi yang diberikan kepada pemustaka dilaksanakan secara rutin setiap hari sesuai jam kunjung perpustakaan untuk kelas 1

⁸² Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, hlm. 5.

sampai 3, sedangkan kelas 4 sampai 6 kondisional sesuai dengan kebutuhan siswa masing-masing. Cara pelaksanaan kegiatan layanan sirkulasi berupa layanan peminjaman dan pengembalian buku dilaksanakan oleh pustakawan dengan menggunakan aplikasi SLIM.⁸³ 2) Layanan Referensi dilakukan secara kondisional, biasanya sebelum ada layanan referensi wali kelas atau guru mapel koordinasi ke pustakawan terlebih dahulu agar pustakawan mempersiapkan apa saja yang dibutuhkan oleh pemustaka. Untuk peserta didik SD Nasima biasanya yang dibutuhkan adalah kamus dan atlas. 3) Layanan Informasi dilakukan secara kondisional setiap siswa meminta informasi. Semua layanan tersebut ditunjukkan untuk memberikan kepuasan terhadap pemustaka.⁸⁴

Berdasarkan data layanan perpustakaan SD Nasima menunjukkan bahwa layanan perpustakaan yang diberikan kepada pemustaka terdiri dari: Pertama, layanan sirkulasi yang dilaksanakan secara rutin setiap hari. Kedua, layanan referensi yang dilaksanakan secara kondisional. Ketiga, layanan layanan informasi yang dilaksanakan secara kondisional sesuai dengan kebutuhan siswa. Semua layanan yang diberikan kepada pemustaka selalu menggunakan prinsip

⁸³ Hasil Wawancara dengan Pustakawan SD Nasima Ibu Exi Vitalina pada tanggal 10 Maret 2018.

⁸⁴ Hasil Dokumentasi di Perpustakaan SD Nasima pada tanggal 23 April 2018.

ISO 9001:2008, yaitu fokus pada pelanggan.⁸⁵ Selain itu, data tersebut juga telah memenuhi tujuan pemberian layanan perpustakaan berbasis ISO, yaitu untuk menyajikan informasi yang mendukung proses belajar mengajar dan menumbuhkan minat baca para siswa.⁸⁶

d. Pemeliharaan dan Pelestarian

Program kegiatan pemeliharaan dan pelestarian buku di perpustakaan SD Nasima meliputi: 1) Perbaikan buku yang rusak dilaksanakan setiap 1 semester 1 kali, yaitu pada bulan September dan Mei, kategori buku yang diperbaiki adalah buku yang sampulnya rusak dan lemnya sudah lepas. Sebelum waktu perbaikan buku tiba semua buku dimasukkan ke dalam kardus untuk dibedakan antara buku yang masih bisa diperbaiki dan sudah tidak dapat diperbaiki. Buku yang rusak biasanya ditemukan pada saat selving buku atau pada saat layanan sirkulasi.⁸⁷ 2) Pendataan koleksi yang dimiliki perpustakaan dilakukan pada bulan September, Oktober, April dan Mei. Jumlah koleksi perpustakaan pada saat ini berjumlah 5338 yang terdiri dari buku fiksi, non fiksi dan referensi.⁸⁸ 3)

⁸⁵ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan...*, hlm. 77.

⁸⁶ Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, hlm. 4.

⁸⁷ Hasil Wawancara dengan Pustakawan SD Nasima Ibu Exi Vitalina pada tanggal 10 Maret 2018.

⁸⁸ Hasil Observasi di Perpustakaan SD Nasima pada tanggal 10 Maret 2018

Penghapusan dilakukan setiap 1 semester 2 kali yaitu bulan September, Oktober, April dan Mei. Kategori buku yang dihapus adalah buku yang halamannya sudah tidak komplit, dan jilidannya sudah lepas. Pelaksanaan penghapusan buku berdasarkan kesepakatan dengan kepala sekolah untuk membuang atau menyumbangkan buku tersebut ke pihak lain.⁸⁹

Data tentang pemeliharaan dan pelestarian bahan pustaka di atas dapat disimpulkan bahwa pemeliharaan dan pelestarian bahan pustaka yang ada di perpustakaan SD Nasima, yang terdiri dari: perbaikan buku yang rusak yang dilaksanakan setiap 1 semester sekali, pengadaan koleksi yang dimiliki perpustakaan yang dilaksanakan pada bulan September, Oktober, April dan Mei, serta penghapusan yang dilakukan setiap 1 semester 2 kali.

Berdasarkan data tersebut peneliti menganalisis bahwa pemeliharaan dan pelestarian bahan pustaka dilakukan untuk menjaga kualitas bahan pustaka, dengan menjaga kualitas maka pemustaka akan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh perpustakaan SD Nasima. Sehingga, perpustakaan SD Nasima menjaga kualitas dengan melakukan perbaikan secara terus-menerus sebagaimana teori berikut:

⁸⁹ Hasil Wawancara dengan Pustakawan SD Nasima Ibu Exi Vitalina pada tanggal 10 Maret 2018.

Perbaikan secara terus menerus merupakan tujuan utama organisasi.⁹⁰ Hal ini menunjukkan bahwa organisasi tidak boleh puas dengan hasil yang ada, setiap tahun harus melakukan perbaikan performanya sehingga pelanggan merasa puas dengan produk yang ada.

e. Pengadaan bahan pustaka dan perlengkapan perpustakaan SD Nasima, antara lain:

- 1) Pengadaan perlengkapan ruang perpustakaan (Rak Buku) dilakukan pada bulan September, cara pelaksanaannya dengan cara membuat proposal untuk diajukan ke kepala sekolah, kemudian kepala sekolah menyampaikan ke manajer pendidikan dan manajer pendidikan menyampaikan ke manajer umum.⁹¹ Setelah proposal disetujui pihak pustakawan akan diberi uang untuk membeli rak buku sendiri.⁹²
- 2) Pengadaan perlengkapan buku (pembatas buku dan mesin barcode) dilakukan pada bulan Agustus, cara pelaksanaannya dengan cara membuat proposal untuk diajukan ke kepala sekolah, kemudian kepala sekolah menyampaikan ke manajer pendidikan dan manajer

⁹⁰ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan...*, hlm. 77.

⁹¹ Hasil Wawancara dengan Pustakawan SD Nasima Ibu Exi Vitalina pada tanggal 23 April 2018.

⁹² Hasil Observasi Perpustakaan SD Nasima pada tanggal 24 Februari 2018

pendidikan menyampaikan ke manajer umum.⁹³ Setelah proposal disetujui pihak pustakwan akan diberi uang untuk membeli pembatas buku dan mesin barcode sendiri.

- 3) Pengadaan buku dilakukan pada bulan Agustus dengan beberapa cara, yaitu Pertama, pembelian dilakukan dengan cara membeli sendiri ke toko buku sesuai dengan jumlah uang yang diberikan perpustakaan dalam rangka memenuhi kebutuhan pemustaka.⁹⁴ Kedua, sumbangan dari peserta didik dalam rangka pemberian dan pada saat hari buku semua peserta didik diwajibkan untuk menyumbang buku ke perpustakaan. Ketiga, membuat buku sendiri dengan cara mengumpulkan hasil karya peserta didik terutama karya hasil lomba. Pada saat ini buku yang dibuat sendiri berjumlah 3 buku, yaitu kumpulan mini komik, kumpulan puisi dan kumpulan pantun.⁹⁵

Data tentang pengadaan bahan pustaka dan perlengkapan perpustakaan SD Nasima di atas dapat disimpulkan bahwa pengadaan bahan pustaka dan perlengkapan perpustakaan yang ada di perpustakaan SD Nasima, yang terdiri dari: Pengadaan perlengkapan ruang

⁹³ Hasil Wawancara dengan Kepala Sekolah SD Nasima Ibu Sri Budiani pada tanggal 23 April 2018.

⁹⁴ Hasil Wawancara dengan Pustakawan SD Nasima Ibu Exi Vitalina pada tanggal 15 April 2018.

⁹⁵ Hasil Dokumentasi program kerja perpustakaan SD Nasima tahun 2017-2018.

perpustakaan berupa rak buku. Pengadaan pembatas buku dan mesin barcode. Pengadaan bahan pustaka.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menganalisis bahwa pengadaan bahan pustaka dan perlengkapan perpustakaan SD Nasima sebagai salah satu cara untuk memenuhi standar klausul perpustakaan tentang sarana prasarana berikut: Sekolah harus menetapkan, menyediakan dan memelihara infrastruktur perpustakaan yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian pada persyaratan produk berupa layanan perpustakaan. Infrastruktur ini mencakup gedung perpustakaan, peralatan proses baik perangkat keras maupun perangkat lunak dan jasa pendukung.⁹⁶

f. Perencanaan jam kunjung perpustakaan

Jam kunjung perpustakaan dilakukan secara rutin setiap hari untuk melayani pemustaka. Jam kunjung perpustakaan hanya diperuntukkan untuk kelas 1-3 sedangkan kelas 4-6 disesuaikan dengan keinginan gurunya masing-masing.⁹⁷ Adapun jadwal jam kunjung perpustakaan adalah sebagai berikut: kelas 1 A hari Senin jam 08.30-09.05, kelas 1 B hari Selasa jam 10.25-11.00, kelas 1 C hari Rabu jam

⁹⁶ Teuku Mulkan Safri, “ Pengelolaan Sarana dan Prasarana Perpustakaan” <http://pengelolaanperpustakaan.blogspot.co.id/2014/07/sarana-dan-prasarana-perpustakaan.html>. Diakses tanggal 30 Desember 2017.

⁹⁷ Hasil Wawancara dengan Pustakawan SD Nasima Ibu Exi Vitalina pada tanggal 24 Februari 2018.

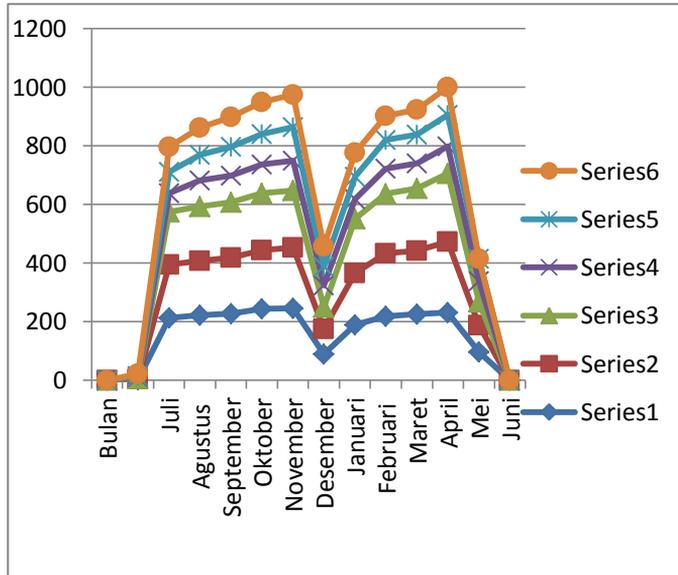
10.25-11.00, kelas 1 D hari Rabu jam 09.15-09.50 dan kelas 1 D hari Jum'at jam 09.15-09.50.⁹⁸ Kelas 2 A hari Senin jam 09.15-09.50, kelas 2 B hari Selasa jam 09.15-09.50, kelas 2 C hari Kamis jam 08.30-09.05 dan kelas 2 D hari Kamis jam 09.15-09.50. Untuk kelas 3 A hari Senin jam 13.00-13.35, kelas 3 B hari Rabu jam 08.40-08.15, kelas 3 C hari Senin jam 07.30-08.05 dan kelas 3 D hari Selasa jam 13.00-13.35.⁹⁹ Adapun data jumlah pengunjung perpustakaan SD Nasima pada periode 2017/2018 adalah sebagai berikut:

⁹⁸ Hasil Observasi di Perpustakaan SD Nasima pada tanggal 15 April 2018.

⁹⁹ Hasil Dokumentasi dalam Program Kerja Tahunan Perpustakaan SD Nasima.

**Tabel 4.2 Data Jumlah Pengunjung Perpustakaan SD
Nasima Periode 2017/2018**

No	Bulan	Kelas						Jumlah
		1	2	3	4	5	6	
1	Juli	212	183	179	65	72	85	796
2	Agustus	221	187	185	89	88	93	863
3	September	227	192	189	91	97	102	898
4	Oktober	243	201	195	98	104	109	950
5	November	245	207	196	101	115	111	975
6	Desember	89	85	76	73	64	69	456
7	Januari	189	176	187	67	76	81	776
8	Februari	219	214	203	86	98	83	903
9	Maret	225	217	212	87	98	85	924
10	April	231	242	232	94	107	94	1000
11	Mei	96	92	80	71	76	0	415
12	Juni	0	0	0	0	0	0	0



Gambar 4.2 Grafik Jumlah Pengunjung Perpustakaan SD Nasima Periode 2017/2018

Data hasil penelitian tentang perencanaan jam kunjung perpustakaan SD Nasima dapat disimpulkan sebagai berikut: Jam kunjung perpustakaan SD Nasima untuk kelas 1 sampai kelas 3 dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditetapkan oleh sekolah, sedangkan untuk kelas 4 sampai kelas 6 dilaksanakan secara kondisional sesuai dengan kebutuhan siswa masing-masing. Data tersebut menunjukkan bahwa perpustakaan menggunakan salah satu prinsip ISO, yaitu pendekatan proses dalam hal jam kunjung perpustakaan, sesuai dengan teori pendekatan proses berikut: Sebuah hasil yang hendak dicapai akan lebih efisien diraih ketika kegiatan-

kegiatan dan sumber daya terkait dikelola sebagai suatu kesatuan proses yang tidak dapat dipisahkan.¹⁰⁰

3. Check (Evaluasi Kegiatan di Perpustakaan SD Nasima)

Evaluasi kegiatan perpustakaan dilakukan oleh pustakawan perpustakaan SD Nasima, meliputi:

- a. Kegiatan administrasi, pelaksanaan evaluasi disesuaikan dengan kegiatan masing-masing, yaitu 1) Pencatatan anggota baru, evaluasinya dilakukan pada bulan Agustus. Pelaksanaan evaluasi secara internal antara pustakawan dengan kepala sekolah dengan cara melaporkan jumlah seluruh anggota baru perpustakaan SD Nasima, untuk tahun 2017 ada penambahan jumlah anggota baru perpustakaan dengan jumlah 100 orang. 2) Pencatatan peminjaman dan pengembalian buku, pelaksanaan evaluasi pada akhir bulan dengan cara melaporkan hasil peminjaman dan pengembalian, tiap bulan rata-rata jumlah peminjam dan pengembalian buku berjumlah 900an.¹⁰¹ 3) Pembuatan kartu anggota baru, pelaksanaan evaluasi dengan cara internal, yaitu pustakawan saja yang melakukan evaluasi kegiatan kartu bebas perpustakaan. 4) Pembuatan statistik pengunjung dan peminjam dilaksanakan setiap 1 bulan sekali dengan

¹⁰⁰ Badan Standardisasi Nasional. SNI ISO 9001:2008 tentang Sistem Manajemen Mutu Persyaratan. Jakarta

¹⁰¹ Hasil Wawancara dengan Kepala Sekolah SD Nasima Ibu Sri Budiani pada tanggal 23 April 2018.

cara melaporkan jumlah pengunjung dan peminjam perpustakaan ke kepala sekolah. 5) Pembuatan kartu bebas perpustakaan dilakukan pada saat akhir tahun dengan cara koordinasi dengan wali kelas masing-masing. Hasil evaluasi pembuatan kartu bebas perpustakaan pada tahun ini berjalan dengan lancar, semua buku yang dipinjam oleh pemustaka sudah dikembalikan ke perpustakaan.¹⁰² 6) Pembuatan daftar buku dan majalah yang akan dibeli, pelaksanaan evaluasi antara pustakawan dengan kepala sekolah, waka kurikulum dan waka administrasi. Pada saat ini semua buku dan majalah yang terdaftar dalam rencana yang akan dibeli sudah dilaksanakan sehingga untuk evaluasi ke depannya kegiatan ini dapat dilakukan secara berkelanjutan.¹⁰³ 7) Pembuatan catatan keaktifan siswa. Evaluasi kegiatan ini dilakukan antara pustakawan, kepala sekolah dan wali kelas masing-masing. Untuk saat ini jumlah peminjam buku persiswa maksimal 30 buku setiap bulan dan ada juga yang tidak meminjam buku sama sekali.¹⁰⁴

- b. Pengelolaan Bahan Pustaka yang dilakukan oleh pustakawan SD Nasima baik itu inventarisasi, klasifikasi maupun selving evaluasinya dilakukan secara internal pustakawan saja. Hasil

¹⁰² Hasil Wawancara dengan Pustakawan SD Nasima Ibu Exi Vitalina pada tanggal 23 April 2018.

¹⁰³ Hasil Wawancara dengan Pustakawan SD Nasima Ibu Exi Vitalina pada tanggal 15 April 2018

¹⁰⁴ Hasil Wawancara dengan Kepala Sekolah SD Nasima Ibu Sri Budiani pada tanggal 23 April 2018

evaluasi menunjukkan bahwa pengelolaan bahan pustaka berjalan lancar, hanya saja karena kekurangan pustakawan sehingga memerlukan waktu yang lama dalam pengerjaannya.¹⁰⁵

- c. Pemberian Layanan Perpustakaan dilakukan oleh pustakawan SD Nasima baik layanan sirkulasi, layanan referensi maupun layanan informasi evaluasinya dilakukan secara internal pustakawan saja. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pemberian layanan perpustakaan mengalami hambatan karena ketidakseimbangan antara kuantitas pustakawan dengan pemustaka.¹⁰⁶
- d. Evaluasi Pemeliharaan dan Pelestarian dilakukan 1 tahun sekali oleh pustakawan SD Nasima. Evaluasinya meliputi: perbaikan buku yang rusak, pendataan koleksi yang dimiliki perpustakaan dan penghapusan bahan pustaka. Perbaikan buku yang rusak dan pendataan koleksi perpustakaan dilakukan oleh pustakawan SD Nasima secara internal.¹⁰⁷ Hasil evaluasinya untuk perbaikan buku yang rusak pada tahun ini berjumlah 35 buku, sedangkan pendataan koleksi

¹⁰⁵ Hasil Wawancara dengan Pustakawan SD Nasima Ibu Exi Vitalina pada tanggal 15 Februari 2018

¹⁰⁶ Hasil Wawancara dengan Pustakawan SD Nasima Ibu Exi Vitalina pada tanggal 23 April 2018

¹⁰⁷ Hasil Wawancara dengan Wakil Manajemen Mutu SD Nasima Ibu Susi pada tanggal 23 April 2018.

perpustakaan sampai saat ini berjumlah 5354 buku.¹⁰⁸ Untuk penghapusan dilakukan dengan cara membuat berita acara penghapusan dengan melakukan koordinasi kepala sekolah dan kabag rumah tangga. Pada tahun ini koleksi bahan pustaka akan dibuang berjumlah 20 buku.¹⁰⁹

- e. Evaluasi Pengadaan Bahan Pustaka dan Perlengkapan Perpustakaan dilakukan setiap 1 kali selama 1 tahun yang dilakukan oleh pustakawan secara internal, kegiatan ini mengalami sedikit hambatan karena selama 2 tahun ini pengajuan pengadaan perlengkapan perpustakaan khususnya rak buku belum diacc oleh pihak manajer umum.¹¹⁰
- f. Evaluasi Perencanaan Jam Kunjung Perpustakaan dilakukan oleh pustakawan 1 kali selama 1 tahun, pada saat ini hasil evaluasinya adalah hampir semua wali kelas tidak mendampingi peserta didiknya pada saat jam kunjung perpustakaan. Selain itu, pada saat jam kunjung perpustakaan mengalami gangguan karena bersamaan jam BTQ di perpustakaan. Dengan kata lain, kekurangan sarana prasarana untuk pembelajaran BTQ.¹¹¹

¹⁰⁸ Hasil Dokumentasi Perpustakaan SD Nasima pada tanggal 23 April 2018.

¹⁰⁹ Hasil Observasi di Perpustakaan SD Nasima pada tanggal 10 Maret 2018

¹¹⁰ Hasil Wawancara dengan Kepala Sekolah SD Nasima Ibu Sri Budiani pada tanggal 15 April 2018.

¹¹¹ Hasil Wawancara dengan Pustakawan SD Nasima Ibu Exi Vitalina pada tanggal 15 April 2018.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, pelaksanaan evaluasi kegiatan di perpustakaan SD Nasima sebagian besar dilakukan dengan cara internal pustakawan saja. Untuk pengadaan bahan pustaka dan penghapusan barang evaluasi dilakukan dengan koordinasi dengan kepala sekolah, waka kurikulum, waka administrasi dan manajer umum pendidikan. Cara evaluasi yang dilakukan oleh perpustakaan SD Nasima belum menggunakan prinsip ISO, karena evaluasi yang ada dalam standar klausul ISO harus melalui rapat yang dihadiri oleh orang banyak. Pelaksanaan evaluasi sekolah dapat dipimpin oleh kepala sekolah dihadiri oleh masing-masing wakil bagian. Agenda rapat penyampaian hasil evaluasi mutu, umpan balik, kinerja proses dan pelayanan, tindakan perbaikan dan pencegahan serta rekomendasi untuk peningkatan.¹¹²

4. Action (Tindak Lanjut dan Pelaporan hasil evaluasi kegiatan di Perpustakaan SD Nasima)

Laporan kegiatan perpustakaan dibuat per tahun meliputi laporan realisasi program kegiatan dan kebutuhan sumber daya untuk pengembangan perpustakaan.¹¹³ Semua pengelolaan perpustakaan SD Nasima Semarang sudah menggunakan standar mutu ISO 9001:2008 dapat dilihat pada rekaman mutu yang

¹¹² Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan...*, hlm. 81

¹¹³ Hasil Observasi Perpustakaan SD Nasima pada tanggal 24 Februari 2018

telah didokumentasikan oleh perpustakaan, sebagai berikut: Formulir pendaftaran anggota perpustakaan, daftar hadir pengunjung perpustakaan, daftar katalog, buku induk referensi, buku induk paket, buku induk fiksi/novel, buku induk pustaka, program kerja perpustakaan, grafik data perpustakaan, rencana pengadaan buku dan kartu anggota perpustakaan.¹¹⁴ Adapun tindakan lanjut kegiatan di perpustakaan, yaitu:

- a. Melakukan evaluasi kegiatan perpustakaan secara keseluruhan baik kepada Kepala Sekolah, Guru, Siswa, Orangtua maupun Yayasan SD Nasima.
- b. Menambah jumlah pustakawan.
- c. Memaksimalkan tugas Wakil Manajemen Mutu.
- d. Memberikan sosialisasi kepada wali kelas agar mendampingi siswanya saat jam perpustakaan.¹¹⁵

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tindakan perbaikan dimaksudkan untuk memperbaiki rencana kegiatan perpustakaan untuk mencapai hasil yang diinginkan, yaitu kepuasan pemustaka. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan tindak lanjut yang dilakukan oleh perpustakaan SD Nasima menggunakan salah satu prinsip ISO dalam pengelolaan perpustakaan adalah perbaikan secara terus menerus, pelaksanaan tindak lanjut hasil

¹¹⁴ Hasil Dokumentasi di Perpustakaan SD Nasima pada tanggal 10 Maret 2018.

¹¹⁵ Hasil Wawancara dengan Pustakawan SD Nasima Ibu Exi Vitalina pada tanggal 24 Februari 2018.

evaluasi ini sebagai salah satu bentuk perbaikan secara terus menerus terhadap semua kegiatan yang ada di perpustakaan SD Nasima.¹¹⁶ Selain sebagai bentuk perbaikan secara terus menerus dalam mengambil keputusan untuk menindaklanjuti hasil evaluasi adalah dengan melakukan pendekatan fakta sebelum melakukan pengambilan keputusan mengadakan tindak lanjut tersebut,¹¹⁷ karena keputusan yang efektif adalah keputusan yang berdasarkan analisis data dan informasi untuk menghilangkan akar masalah sehingga masalah-masalah kualitas dapat diselesaikan secara efektif dan efisien.

B. Standar Klausul ISO 9001:2008 dalam Pengelolaan Perpustakaan SD Nasima Semarang.

Standar Klausul yang digunakan oleh SD Nasima dalam pengelolaan perpustakaan hanya 3 standar saja, yaitu pada standar nomor 6.3 tentang infrastruktur, 7.1 tentang perencanaan realisasi produk dan 7.4.1 tentang pengendalian produksi dan penyediaan jasa.

SD Nasima memiliki alasan tersendiri untuk menjalankan 3 standar klausul saja, karena ISO itu hanya pihak ketiga sehingga badan standar ISO tidak mewajibkan suatu lembaga khususnya sekolah untuk menjalankan semua klausul yang ada yang terpenting

¹¹⁶ Kamaludin, “ Implementasi ISO 9001:2008 pada Perpustakaan UPT Balai Informasi Teknologi LIPI”, *Jurnal Jupiter...*, hlm. 6.

¹¹⁷ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan...*, hlm. 79.

menjalankan beberapa standar klausul ISO dengan baik dan konsisten.¹¹⁸ Adapun penjelasan mengenai standar klausul ISO 9001:2008 yang digunakan dalam pengelolaan perpustakaan SD Nasima Semarang, sebagai berikut:

1. Standar nomor 6.3 tentang Infrastruktur

Standar tentang infrastruktur perpustakaan SD Nasima untuk menunjang terlaksananya pelayanan perpustakaan yang bermutu sesuai dengan keinginan pelanggan, sehingga perpustakaan SD Nasima menetapkan, menyediakan dan memelihara infrastruktur yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian dengan persyaratan pelayanan perpustakaan.¹¹⁹ Adapun infrastruktur perpustakaan SD Nasima pada saat ini sudah sesuai dengan keinginan pelanggan, berupa gedung perpustakaan dan ruang kerja pustakawan yang didesain dengan mempertimbangkan keefisienan dalam pelaksanaan proses kerja, fungsi, kemudahan dalam perawatan dan keamanan.¹²⁰

Ruang perpustakaan itu didesain dengan memperhatikan kebutuhan pengguna perpustakaan khususnya siswa, dengan tujuan agar keamanan dan kenyamanan dapat dirasakan oleh semua pengguna perpustakaan. Adapun ruangan yang ada di

¹¹⁸ Hasil Wawancara dengan Kepala Sekolah SD Nasima Ibu Sri Budiani pada tanggal 23 April 2018.

¹¹⁹ Hasil Wawancara dengan Pustakawan SD Nasima Ibu Exi Vitalina pada tanggal 23 April 2018.

¹²⁰ Hasil Observasi Perpustakaan SD Nasima pada tanggal 15 Februari 2018

dalam perpustakaan SD Nasima pada saat ini antara lain: ruang baca pemustaka, ruang sirkulasi, dan ruang koleksi.¹²¹

Infrastruktur yang paling penting dalam perpustakaan adalah bahan pustaka. Bahan pustaka yang ada di perpustakaan SD Nasima pada saat ini antara lain: buku fiksi, buku pelajaran, atlas dan lain-lain. Adapun infrastruktur pendukung yang dapat digunakan untuk memperlancar proses pelayanan di perpustakaan adalah sistem barcode pada buku dan komputer, serta aplikasi SLIM. Karena penambahan jasa pendukung ini mengindikasikan bahwa perpustakaan SD Nasima sudah maju dalam hal penggunaan komputer, dengan adanya alat bantu komputer kegiatan layanan akan lebih cepat, akurat dan tepat sasaran dalam mengakses informasi dalam pencarian buku di perpustakaan.¹²²

Data tentang infrastruktur perpustakaan SD Nasima berupa gedung perpustakaan dan ruang kerja pustakawan yang didesain dengan mempertimbangkan keefisienan dalam pelaksanaan proses kerja, fungsi, kemudahan dalam perawatan dan keamanan. sudah menunjukkan bahwa perpustakaan SD Nasima menggunakan standar klausul tentang infrastruktur yang berisi: Sekolah harus menetapkan, menyediakan dan memelihara infrastruktur perpustakaan yang diperlukan untuk mencapai

¹²¹ Hasil Wawancara dengan Kepala Sekolah SD Nasima Ibu Sri Budiani pada tanggal 23 April 2018.

¹²² Hasil Wawancara dengan Wakil Manajemen Mutu SD Nasima Ibu Susi pada tanggal 23 April 2018.

kesesuaian pada persyaratan produk berupa layanan perpustakaan.¹²³ Selain itu, pada teori komponen layanan perpustakaan tentang sarana prasarana baik itu yang berkaitan langsung maupun yang tidak berkaitan langsung penacapaian tujuan berupa rak buku, ruangan, meja layanan, telepon, komputer dan lain-lain harus disediakan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.¹²⁴

2. Standar nomor 7.1 tentang Perencanaan Realisasi Produk

Perencanaan realisasi produk merupakan suatu perencanaan terhadap proses-proses yang dibutuhkan perpustakaan SD Nasima untuk menghasilkan produk berupa pemberian layanan perpustakaan. Sebelum realisasi produk perpustakaan SD Nasima membuat perencanaan terlebih dahulu yang berkaitan dengan produk pelayanan perpustakaan yang akan diberikan kepada semua pengguna perpustakaan, yaitu pemustaka. Sehingga, pelayanan yang diberikan kepada pemustaka menjadi lebih baik dan akan memberikan kepuasan terhadap pemustaka.¹²⁵ Biasanya perencanaan yang dibuat oleh

¹²³ Deni Astuti, "Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Peningkatan Kualitas Layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang", *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, (Vol.4, No. 3, 2015), hlm. 4.

¹²⁴ Teuku Mulkan Safri, "Pengelolaan Sarana dan Prasarana Perpustakaan" <http://pengelolaanperpustakaan.blogspot.co.id/2014/07/sarana-dan-prasarana-perpustakaan.html>. Diakses tanggal 30 Desember 2017.

¹²⁵ Hasil Wawancara dengan Pustakawan SD Nasima Ibu Exi Vitalia pada tanggal 24 Februari 2018

perustakawan perpustakaan SD Nasima tertuang didalam program kerja yang akan dijalankan selama 1 tahun pembelajaran. Pembuatan program kerja tersebut dengan memperhatikan kemampuan pustakawan dan kuantitas pustakawan, dengan tujuan agar program yang ada dapat dijalankan dengan baik.¹²⁶ Selain itu, pustakawan juga membuat rekaman mutu berupa dokumen-dokumen sebagai bukti bahwa proses dan produk yang dihasilkan sesuai dengan yang dijanjikan dan akan ditunjukkan kepada pihak-pihak yang berkepentingan saat tim audit ISO memberikan penilaian terhadap mutu perpustakaan SD Nasima.¹²⁷

Adapun perpustakaan SD Nasima Semarang menetapkan sasaran mutu berupa peningkatan kepuasan pelanggan dengan cara menyediakan bahan pustaka dan fasilitas-fasilitas perpustakaan yang sesuai dengan keinginan pengguna perpustakaan. Kemudian, perpustakaan melakukan survei terhadap pengguna perpustakaan, yaitu siswa mengenai bahan pustaka yang diinginkan oleh siswa yang akan diajukan dalam rencana pengadaan bahan pustaka setiap 1 tahun sekali.¹²⁸

¹²⁶ Hasil Wawancara dengan Wakil Manajemen Mutu SD Nasima Ibu Susi pada tanggal 24 Februari 2018

¹²⁷ Hasil Dokumentasi Perpustakaan SD Nasima Semarang pada tanggal 20 Maret 2018

¹²⁸ Hasil Wawancara dengan Pustakawan SD Nasima Ibu Exi Vitalina pada tanggal 24 Februari 2018.

Berdasarkan hasil penelitian di perpustakaan SD Nasima tentang perencanaan realisasi produk menunjukkan bahwa perencanaan tersebut tertuang di dalam program kerja perpustakaan SD Nasima. Program tersebut dibuat sesuai dengan kebutuhan pemustaka, karena sebelum pembuatan program kerja diadakan survey terlebih dahulu dengan memperhatikan kemampuan pustakawan dalam rangka melaksanakan program yang ada di perpustakaan.¹²⁹ Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan SD Nasima sudah menggunakan standar klausul ISO berikut: Perencanaan realisasi produk layanan perpustakaan, sekolah harus menetapkan sasaran dan persyaratan mutu bagi produk, kemudian menyusun kebutuhan yang dibutuhkan dalam menetapkan proses dan dokumen serta untuk menyediakan sumber daya yang spesifik bagi produk layanan perpustakaan tersebut.

3. Standar nomor 7.4.1 tentang Pengendalian Produksi dan Penyediaan Jasa

Perpustakaan SD Nasima Semarang dalam merencanakan, melaksanakan layanan perpustakaan dan penyediaan jasa dalam keadaan terkendali, dengan tujuan agar

¹²⁹ Badan Standardisasi Nasional. SNI ISO 9001:2008 tentang Sistem Manajemen Mutu Persyaratan. Jakarta

pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan bagi pengguna perpustakaan.¹³⁰

Perpustakaan melakukan produksi dan penyediaan jasa dalam keadaan terkendali dengan cara melakukan langkah-langkah berikut: Pertama, mendokumentasikan cara yang digunakan untuk memberikan kepuasan pengguna perpustakaan salah satunya dengan cara menyediakan bahan pustaka sesuai keinginan pengguna perpustakaan dan mendokumentasikan hasil yang akan dicapai oleh perpustakaan, yaitu berupa kepuasan pengguna perpustakaan (pemustaka).¹³¹ Kedua, melakukan pemantauan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pemustaka. Ketiga, menggunakan infrastruktur yang sesuai. Keempat, melakukan validasi ulang secara berkala atas kemampuan mencapai hasil yang telah direncanakan.¹³²

Data tentang Pengendalian Produksi dan Penyediaan Jasa yang dilakukan oleh perpustakaan SD Nasima tersebut dilakukan secara terkendali sesuai dengan standar klausul yang ditetapkan oleh ISO baik dari ketersediaan informasi, instruksi kerja,

¹³⁰ Hasil Wawancara dengan Pustakawan SD Nasima Ibu Exi Vitalinaa pada tanggal 24 Februari 2018

¹³¹ Hasil Wawancara dengan Kepala Sekolah SD Nasima Ibu Sri Budiani pada tanggal 24 Februari 2018

¹³² Hasil Observasi Perpustakaan SD Nasima pada tanggal 15 Februari 2018

pemakaian peralatan yang sesuai, ketersediaan sarana dan prasarana dan implementasi pemantauan dan pengukuran.¹³³

C. Faktor – faktor Pendukung dan Penghambat Keterlaksanaan Implementasi ISO 9001:2008 dalam Pengelolaan Perpustakaan SD Nasima Semarang

1. Faktor Pendukung Keterlaksanaan Implementasi ISO 9001:2008 dalam Pengelolaan Perpustakaan SD Nasima Semarang
 - a. Komitmen dan kesadaran dari semua warga sekolah SD Nasima Semarang

Komitmen dan kesadaran dari semua warga sekolah SD Nasima Semarang merupakan kunci utama dalam pelaksanaan ISO di Perpustakaan. Hal itu dimulai dari komitmen dari kepala sekolah SD Nasima yang berjanji untuk menjalankan secara konsisten standar yang telah dipilih dalam pengelolaan perpustakaan sesuai dengan aturan-aturan ISO.¹³⁴ Karena komitmen kepala sekolah sangat tinggi dalam menjalankan standar ISO 9001:2008 di perpustakaan, maka semua warga sekolah baik itu guru, karyawan maupun siswa akan menyadari untuk ikut

¹³³ Badan Standardisasi Nasional. SNI ISO 9001:2008 tentang Sistem Manajemen Mutu Persyaratan. Jakarta

¹³⁴ Hasil wawancara dengan Kepala Sekolah SD Nasima Ibu Sri Budiani pada tanggal 10 Maret 2018

menjalankan standar ISO dengan cara mematuhi semua prosedur yang ada di perpustakaan.¹³⁵

Selain itu, sebelum menjalankan pengelolaan perpustakaan sesuai dengan standar ISO 9001:2008 ada sosialisasi khusus untuk guru dan siswa guna memberikan pemahaman kepada mereka mengenai pelaksanaan ISO di perpustakaan SD Nasima.¹³⁶ Tujuannya agar pelaksanaan ISO bisa berjalan dengan lancar sesuai dengan rencana. Disamping sosialisasi untuk guru dan siswa, juga ada sosialisasi untuk orangtua siswa dengan tujuan agar orangtua lebih menyakini bahwa SD Nasima merupakan sekolah yang berkualitas unggul sehingga masyarakat luar yang belum menyekolahkan anaknya di SD Nasima akan menyekolahkan anaknya di SD Nasima.¹³⁷

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti menganalisis bahwa komitmen kepala sekolah yang tinggi menunjukkan kepemimpinan yang baik. karena maju mundurnya organisasi ditentukan oleh pemimpin. Sehingga pemimpin harus mampu menciptakan lingkungan internal yang baik agar semua elemen yang terlibat dalam organisasi dapat bekerja secara maksimal dan saling mendukung antar

¹³⁵ Hasil wawancara dengan Guru SD Nasima Ibu Isti pada tanggal 10 Maret 2018

¹³⁶ Hasil wawancara dengan siswa SD Nasima Raihana Callula pada tanggal 10 Maret 2018

¹³⁷ Hasil Wawancara dengan Orangtua Peserta Didik SD Nasima Ibu Lia pada tanggal 24 Februari 2018

pekerjaan masing-masing tenaga pendidik maupun kependidikan.¹³⁸ Sesuai teori standar klausul ISO berikut: Komitmen merupakan kunci utama pelaksanaan ISO yang harus diawali oleh komitmen kepala sekolah dalam implementasi ISO 9001:2008 kemudian didukung oleh seluruh warga sekolah.

b. Sumber Daya Manusia SD Nasima Semarang

Faktor pendukung keterlaksanaan ISO 9001:2008 salah satunya adalah sumber daya manusia khususnya dalam hal ini adalah petugas perpustakaan atau pustakawan perpustakaan SD Nasima Semarang, pada saat ini pustakawan SD Nasima hanya 1 orang yang berjenis kelamin perempuan. Meskipun jumlah pustakawan SD Nasima minim tetapi memiliki kompetensi yang baik pada bidang perpustakaan karena ia berasal dari salah satu perguruan tinggi di Semarang dengan jurusan ilmu perpustakaan, sehingga sekolah hanya perlu penambahan *skill* sedikit baik itu berupa pelatihan maupun seminar untuk meningkatkan kemampuannya dalam mengelola perpustakaan dengan menggunakan standar ISO 9001:2008.¹³⁹

¹³⁸ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan...*, hlm. 75.

¹³⁹ Hasil Wawancara dengan Kepala Sekolah SD Nasima Ibu Sri Budiani pada tanggal 24 Februari 2018

Pustakawan SD Nasima berkualitas baik karena pada saat rekrutmen tenaga pustakawan juga memerlukan proses yang panjang, dimulai dari tes tertulis, tes psikologi dan tes baca tulis Al-Qur'an. Pelaksanaan tes-tes tersebut dengan melakukan kerjasama lembaga-lembaga yang sesuai dengan bidangnya masing-masing terutama tes psikologi. Sehingga, tenaga perpustakaan yang didapatkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan perpustakaan SD Nasima Semarang.¹⁴⁰

Selain meningkatkan mutu tenaga perpustakaan, SD Nasima juga menunjuk wakil manajemen mutu yang bertugas untuk mengelola semua unit yang berhubungan dengan ISO, wakil manajemen mutu itu berasal dari salah satu guru yang ada di SD Nasima yang bertugas untuk mengelola dan memantau pelaksanaan ISO. Wakil manajemen mutu yang ditunjuk juga diberi pelatihan sebelum melaksanakan tugasnya dengan baik.¹⁴¹

Data hasil penelitian di atas, dapat dianalisis bahwa kualitas sumber daya manusia, yaitu pustakawan SD Nasima yang berkompeten dalam bidangnya sesuai dengan kualifikasi pendidikannya sebagai lulusan ilmu perpustakaan. Hal itu menunjukkan bahwa perpustakaan SD Nasima sudah

¹⁴⁰ Hasil wawancara dengan Pustakawan Exi Vitalina SD Nasima pada tanggal 10 Maret 2018

¹⁴¹ Hasil Wawancara dengan Wakil Manajemen Mutu SD Nasima Ibu Susi pada tanggal 24 Februari 2018

menggunakan standar klausul ISO tentang sumber daya manusia, yang menjelaskan bahwa sumber daya manusia yang berkualitas bisa didapatkan dari manusia-manusia yang kompeten di bidang perpustakaan, sehingga hanya sekolah memerlukan penambahan *skill* sedikit dalam bentuk pelatihan untuk meningkatkan kemampuannya.¹⁴²

- c. Sarana dan Prasarana perpustakaan SD Nasima yang memadai

Sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan SD Nasima sudah sesuai dengan aturan ISO dan sesuai dengan kebutuhan pengguna perpustakaan, karena kondisi sarpras perpustakaan pada saat ini sesuai dengan hasil survey yang dilakukan pertahun terhadap semua peserta didik SD Nasima Semarang.¹⁴³ Adapun sarana dan prasarana yang ada pada saat ini adalah ruangan perpustakaan yang luas, TV yang digunakan untuk pemutaran cerita sesuai dengan tema perpustakaan, karena setiap bulan perpustakaan SD Nasima memiliki tema-tema yang berbeda-beda disesuaikan dengan hari besar baik Nasional maupun agama islam pada bulan tersebut, bahan pustaka, meja kursi, almari, barcode dan

¹⁴² Deni Astuti, "Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Peningkatan Kualitas Layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang", Jurnal Ilmu Perpustakaan, (Vol.4, No. 3, 2015), hlm. 4.

¹⁴³ Hasil Wawancara dengan Pustakawan SD Nasima Ibu Exi Vitalia pada tanggal 24 Februari 2018.

aplikasi SLIM yang digunakan untuk mengatalog buku dan memberikan layanan peminjaman serta pengembalian buku.¹⁴⁴

Data tentang sarana dan prasarana perpustakaan SD Nasima berupa gedung, desain ruangan yang nyaman, computer, rak buku, almari, barcode menunjukkan bahwa perpustakaan SD Nasima telah memenuhi klausul ISO 9001:2008 pada poin infrastruktur perpustakaan yang harus disediakan untuk memberikan kenyamanan bagi pemustaka, dari kenyamanan itu akan menimbulkan kepuasan bagi mereka. Minimal infrastruktur yang ada harus mencakup gedung, peralatan proses baik perangkat keras maupun perangkat lunak dan jasa pendukung.¹⁴⁵

2. Faktor Penghambat Keterlaksanaan Implementasi ISO 9001:2008 dalam Pengelolaan Perpustakaan SD Nasima Semarang
 - a. Kekurangan Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang ada di perpustakaan SD Nasima pada saat ini sangat minim, yaitu 1 orang pustakawan.¹⁴⁶ Meskipun tenaga pustakawan yang ada

¹⁴⁴ Hasil Dokumentasi Perpustakaan SD Nasima pada tanggal 15 Februari 2018.

¹⁴⁵ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan...*, hlm. 81.

¹⁴⁶ Hasil Observasi di Perpustakaan SD Nasima pada tanggal 24 Februari 2018

memiliki kompetensi dalam bidang perpustakaan, namun kekurangan tenaga pustakawan di perpustakaan berakibat kepada terhambatnya pemberian layanan, karena setiap hari pustakawan harus memberikan layanan sirkulasi dan layanan pembelajaran perpustakaan. Contohnya pada saat pemberian layanan sirkulasi dengan jumlah siswa yang banyak dan pekerjaan pustakawan yang banyak berakibat pada terhambatnya pelaksanaan kegiatan di perpustakaan. Sehingga, membuat kecewa pemustaka.¹⁴⁷ Karena kekecawaan itu mengakibatkan peserta didik atau pemustaka malas untuk berkunjung ke perpustakaan lagi, khususnya untuk kelas tinggi (kelas 4-6) yang sudah tidak ada jadwal kunjung ke perpustakaan setiap minggunya.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menganalisis bahwa data penyediaan sumber daya kurang, hal itu menunjukkan bahwa perpustakaan SD Nasima belum memenuhi standar klausul tentang penyediaan sumber daya manusia.¹⁴⁸ Sebagaimana teori berikut: Sekolah harus menetapkan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu dan terus-menerus memperbaiki efektifitasnya dan untuk

¹⁴⁷ Hasil Wawancara dengan Pustakawan SD Nasima Ibu Exi Vitalina pada tanggal 23 April 2018.

¹⁴⁸ Deni Astuti, "Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Peningkatan Kualitas Layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang", *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, (Vol.4, No. 3, 2015), hlm. 4.

meningkatkan kepuasan pemustaka dengan memenuhi persyaratan pemustaka.

b. Kurangnya pantauan Wakil Manajemen Mutu

Wakil manajemen mutu yang ada pada saat ini berjumlah 1 orang, yaitu Ibu Susi. Wakil manajemen mutu diambil dari salah satu guru SD Nasima yang telah ditunjuk oleh kepala sekolah untuk mengelola seluruh dokumen-dokumen yang dibutuhkan pada saat pelaksanaan sertifikasi ISO 9001:2008.¹⁴⁹ Tugas wakil manajemen mutu adalah memantau seluruh unit yang telah menerapkan standar ISO sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh ISO.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tugas wakil manajemen mutu di SD Nasima hanya mengelola dokumen pada saat pelaksanaan sertifikasi ISO saja, sehingga ia mengalami kerepotan pada saat perbaruan sertifikasi ISO, selain itu unit-unit yang menerapkan ISO kurang maksimal dalam pelaksanaannya, karena tidak ada pantauan dari pihak internal dalam menjalankan ISO yang telah ditetapkan oleh sekolah. Padahal standar klausul ISO menetapkan bahwa tugas wakil manajemen mutu adalah senantiasa memantau dan memastikan bahwa seluruh

¹⁴⁹ Hasil Wawancara dengan Wakil Manajemen Mutu SD Nasima Ibu Susi pada tanggal 15 April 2018.

kegiatan dijalankan, dipertahankan dan ditingkatkan secara berkesinambungan secara terus-menerus.¹⁵⁰

c. Kinerja Wali Kelas yang minim

Kinerja wali kelas SD Nasima sangat minim, terutama untuk kelas 1 sampai kelas 3 yang memiliki jadwal khusus ke perpustakaan.¹⁵¹ Pada saat ini sebagian besar wali kelas tidak mendampingi siswa-siswinya pada saat jam kunjung perpustakaan. Sehingga berakibat pada minimnya siswa yang berkunjung ke perpustakaan.¹⁵² Pada dasarnya tugas wali kelas adalah mendampingi seluruh kegiatan yang dilakukan peserta didiknya, termasuk jadwal pembelajaran di perpustakaan agar kegiatan tersebut berjalan dengan baik sesuai dengan target sekolah.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kesadaran akan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang disandang oleh wali kelas masih minim. Hal tersebut dikarenakan komunikasi yang kurang dan tugas wakil manajemen mutu yang kurang maksimal. Seharusnya wakil manajemen mutu memastikan semua kegiatan yang ada di SD Nasima dan melaporkan kepada kepala sekolah tentang

¹⁵⁰ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan...*, hlm. 81.

¹⁵¹ Hasil Observasi di Perpustakaan SD Nasima pada tanggal 10 Maret 2018.

¹⁵² Hasil Wawancara dengan Pustakawan SD Nasima Ibu Exi Vitalina pada tanggal 23 April 2018.

kinerja masing-masing bagian terutama bagian perpustakaan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Metode implementasi ISO 9001:2008 dalam pengelolaan Perpustakaan SD Nasima adalah dengan menggunakan metode Plan, Do, Check, Action.
2. Standar Klausul yang digunakan SD Nasima dalam implementasi ISO 9001:2008 dalam pengelolaan perpustakaan ada 3 standar, yaitu:
 - a. Standar nomor 6.3 tentang infrastruktur perpustakaan SD Nasima pada saat ini berupa gedung perpustakaan, almari, meja kursi, computer, barcode, bahan pustaka dan aplikasi SLIM.
 - b. Standar nomor 7.1 tentang perencanaan realisasi produk, dengan cara menetapkan sasaran dan mutu produk, menyusun kebutuhan dan mendokumentasikan serta menyediakan sumber daya yang spesifik
 - c. Standar nomor 7.4.1 tentang pengendalian produksi dan penyediaan jasa dengan cara mendokumentasikan cara yang digunakan sesuai dengan program kerja, melakukan pemantauan, menggunakan infrastruktur yang sesuai dan melakukan validasi secara berkala.

3. Faktor pendukung keterlaksanaan implementasi ISO 9001:2008 dalam pengelolaan perpustakaan SD Nasima adalah Komitmen dan kesadaran dari semua warga sekolah, sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan bidangnya dan sarana prasarana yang lengkap untuk menunjang implementasi ISO 9001:2008. Sedangkan faktor penghambat keterlaksanaan implementasi ISO 9001:2008 dalam pengelolaan perpustakaan, antara lain: Kekurangan sumber daya manusia, kurangnya pantauan dari wakil manajemen mutu dan kinerja wali kelas yang kurang maksimal dalam mendampingi siswa di perpustakaan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang di tarik dari hasil penelitian, maka penulis mencoba memeberikan rekomendasi sebagai berikut:

1. Peneliti menyarankan agar pihak sekolah menambah pustakawan agar pelaksanaan kegiatan layanan perpustakaan lebih maksimal
2. Mengadakan evaluasi kegiatan perpustakaan terhadap keluruhan kegiatan yang ada di perpustakaan sehingga pemustaka merasa lebih puas terhadap pelayanan perpustakaan dan fasilitas yang tersedia.
3. Memaksimalkan tugas Wakil Manajemen Mutu untuk memantau seluruh kegiatan yang ada di perpustakaan
4. Memberikan sosialisasi kepada wali kelas agar mendampingi siswanya saat jam perpustakaan.

C. Kata Penutup

Demikian Skripsi yang kami buat semoga bermanfaat bagi pembaca dan penulis pada khususnya. Tentunya skripsi ini masih banyak kekurangan karena berbagai keterbatasan penulis baik berupa pengetahuan maupun bahan referensi, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan kata maupun kalimat yang tidak sesuai, oleh karena itu kami juga sangat mengharapkan kritikan dan saran dari pembaca agar lebih baik lagi dimasa yang akan datang.

Daftar Pustaka

- Arifin, Imron, *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu – Ilmu Sosial dan Keagamaan*, Malang: Kalimasada Pers, 1994.
- Astuti Deni, "Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Peningkatan Kualitas Layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang", *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, (Vol.4, No. 3, 2015)
- Azwar, Syaifuddin, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998.
- Badan Standardisasi Nasional. SNI ISO 9001:2008 tentang Sistem Manajemen Mutu Persyaratan. Jakarta
- Bahtiar, Herli, "Implementasi Pelaksanaan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan UPI Bandung", *Jurnal Edulib*, (Vol 2, No. 1, Mei 2012).
- Darwis, Amri, *Metode Penelitian Pendidikan Islam: Pengembangan Ilmu Paradigma Islam*, Jakarta: Rajawali Press, 2011.
- Fathoni, Abdurrohman, *Metodologi penelitian dan teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Garprez, Viencent, *ISO 9001:2000 And Continual Quality Improvement*, Jakarta : Gramedia, 2006
- Gerston, Larry N., *Public Policymaking in a Democratic Society: A Guide to Civic Engagement*, New York: M.E. Sharp, Inc., 1992.
- Hasan, M. Iqbal, *Pokok – Pokok Materi Metode Penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002.

- Istiana, Purwani, *Layanan Perpustakaan*, Yogyakarta: Ombak, 2014.
- Kamaludin, “ Implementasi ISO 9001:2008 pada Perpustakaan UPT Balai Informasi Teknologi LIPI”, *Jurnal Jupiter*, (Vol. XIII No. 2, tahun 2014).
- Kamil, Harkrisyati dan Agus M Irkham, “Perpustakaan Sekolah di Indonesia: dari Refleksi ke Imajinasi”,
<http://www.agusmirkham.com/index.php/2015/07/04/perpustakaan-sekolah-di-indonesia-dari-refleksi-ke-imaji/>. pdf, diakses 30 Desember 2017.
- Larasati, Dyah Ayu, Imam Hanafi dan Ainun hayat, “Implementasi Sistem Manajemen Mutu (Smm) Berbasis ISO 9001:2008 dalam Lembaga Pendidikan : Studi pasa SMAN 5 Malang”, *Jurnal Administrasi Publik*, (Vol 1, No. 1)
- Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010.
- Safri, Teuku Mulkan, “ Pengelolaan Sarana dan Prasarana Perpustakaan”
<http://pengelolaanperpustakaan.blogspot.co.id/2014/07/sarana-dan-prasarana-perpustakaan.html>. Diakses tanggal 30 Desember 2017.
- Saleh, Abdul Rahman dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan*, Jakarta: Sagung Seto, 2015.
- Saputro, Romi Febrianto, “ Menuju Perpustakaan Ideal Sebuah Perpustakaan yang Memberdayakan
<http://www.bpkp.go.id/pustakabpkp/index.php?p=perpustakaan%20ideal>. Diakses tanggal 30 Desember 2017.
- Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2008.
-----, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Ajfa beta, 2017

Suharsimi dan Arikunto, *Prosedur Penelitian, Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010

Susilawati, “ Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMA Batik 1 Surakarta” , *Jupe UNS* (Vol. 1, No. 2. Mei 2013)

Sutarno, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Sagung Seto, 2006

.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Identitas Diri

Nama : Muntafi'ah

TTL : Pati, 28 April 1996

Alamat : Ds. Ngetuk Rt 05/Rw 01 Gunungwungkal Pati

No.Telp : 089666249110

Email : fiahmunta@yahoo.co.id

2. Riwayat Pendidikan

MI Muawanatul Falah Ngetuk

MTs Raudlatut Tholibin

MA Raudlatut Tholibin

Motto:

Hidup adalah proses untuk menjadi yang lebih baik.

Semarang, 20 April 2018

Muntafi'ah

NIM: 1403036093