

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Aslami, N. 2020. *Diktat Sistem Manajemen Mutu*. Medan: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Association of College and Research Libraries. 2021. *Get to know ACRL*. Retrieved Desember 15, 2021, from ala.org: <https://www.ala.org/acrl/aboutacrl>
- Badan Standardisasi Nasional. 2016. *Pilih SNI atau ISO?* Retrieved Desember 15, 2021, from bsn.go.id: https://www.bsn.go.id/main/berita/berita_det/7709/Pilih-SNI-atau-ISO-
- Bennet, S. 2009. Libraries and Learning: A History of Paradigm Change. *Libraries and the Academic, Volume 9, Number 2, April 2009, John Hopkins University Press*.
- Fahmi, I. 2014. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Bandung: Alfabeta.
- Gasperz, V. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum.
- Ibrohim, I. 2015. ISO 9001:2015 FDIS, Penjelasan Klausul-Klausul.
- Identitas. 2020. *Unhas Borong Sertifikat ISO Manajemen Kualitas*. Retrieved November 28, 2021, from Identitas Unhas: <https://identitasunhas.com/unhas-borong-sertifikat-iso-manajemen-kualitas/>
- IFLA. 2021. *Library Map of the World Definitions*. Retrieved Desember 5, 2021, from librarymap.ifla.org: https://librarymap.ifla.org/images/files/librarymapoftheworld_definitions_en.pdf
- International Federation of Library Associations and Institutions. 2022. *Map: Number of Libraries*. Retrieved 15, 2022, from Library Map of the World: <https://librarymap.ifla.org>
- Iryana, & Kawasati, R. 2019. Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif. Sorong: Sekolah Tinggi Agama Islam (STAIN).
- Iskandar Agung, A. S. 2017. Dinamika LPTK Menuju Perguruan Tinggi Kelas Dunia (World Class University/WCU). *PERSPEKTIF Ilmu Pendidikan*.
- ISO. 2022. *ISO 9001 Quality management*. Retrieved January 4, 2022, from ISO Standards: <https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>
- Kotler, K. L. 2012. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga.

- Kristanto, V. H. 2018. *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Latham, J. R. 2014. *Qualitative sample size: How many participants is enough*. Retrieved Januari 18, 2022, from drjohnlatham.com: <https://johnlatham.me/many-participants-enough/>
- Marasabessy, M. J. 2016. *Manajemen Mutu Bertaraf World Class University*.
- Moleong, L. J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyono, H. 2017. *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*. Yogyakarta: Ar Ruzz Media.
- Munizu, M. 2013. The Impact of Total Quality Management Practices towards Competitive Advantage and Organizational Performance: Case of Fishery Industry in South Sulawesi Province if Indonesia. *Johar Education Society, Pakistan (JESPK)* .
- Murdifin Haming, M. N. 2007. *Manajemen Produksi Modern*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, N. M. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management, Edisi Kedua*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Perpusnas. 2015. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi Tahun 2015*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Purhantara, W. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Render, B., & Heizer, J. 2004. *Operations Management, International Edition*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Rundle, J. 2015. *Seven Principles of Quality Management as per ISO 9001:2015 Committee DRAFT*. Retrieved Desember 18, 2021, from <https://www.linkedin.com/pulse/seven-principles-quality-management-per-iso-90012015-committee>
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutabri, T. 2012. *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sutarna, A. 2020. *Impelementasi ISO 9001:2015 di Institusi Pendidikan*. Purwokerto: CV Pena Persada.
- Usman, N. 2012. *Manajemen Peningkatan Mutu Kinerja Guru Konsep, Teori dan Model*. Bandung: Cita Pustaka Media Perintis.
- Winartha, I. M. 2006. *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Andi.
- Yusuf, A. M. 2014. *Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Sertifikat ISO 9001:2015



LAMPIRAN 2. Surat Izin Meneliti di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
PERPUSTAKAAN**

Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 10, Makassar 90245

Telepon (0411) 586200, FAX (0411) 585188

Laman <https://library.unhas.ac.id> email : upt_perpustakaan@unhas.ac.id

Nomor : 10024/UN4.1.1.4/PT.01.04/2023

27 Maret 2023

Hal : Izin Penelitian a.n. Finsensius Titse Sesa

Yth. Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin
di-
Makassar

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat nomor : 11672/UN4.4/PT.01.04/2023 tanggal 21 Maret 2023 perihal izin penelitian bagi mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : Finsensius Titse Sesa

No.Pokok : A021181327

Departemen : Manajemen

Dapat melaksanakan penelitian pada Perpustakaan Universitas Hasanuddin dengan judul “ Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di Perpustakaan Universitas Hasanuddin “.

Demikian kami sampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih

Kepala Perpustakaan Unhas



Dr. Fierenziana Getruida Junus, S.S.,M.Hum.
NIP. 197104031997022001

LAMPIRAN 3. Surat keterangan telah melakukan penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
PERPUSTAKAAN

Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 10, Makassar 90245

Telepon (0411) 586200, FAX (0411) 585188

Laman <https://library.unhas.ac.id> email : upt_perpustakaan@unhas.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor:26122/UN4.1.1.4/PT.01.04/2023

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa:

Nama : Finsensius Titse Sesa
Stambuk : A021181327
Departemen : Manajemen
Universitas : Universitas Hasanuddin

benar telah melakukan penelitian di Perpustakaan Universitas Hasanuddin guna mengumpulkan data yang berkaitan dengan Penelitian yang berjudul:

" EVALUASI PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DI PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN "

Demikian keterangan penelitian ini kami berikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 4 Agustus 2023

Kepala,



Dr. Fierenziana Getruida Junus, S.S., M.Hum.
NIP. 197104031997022001

LAMPJIRAN 4. Daftar Hadir Pustakawan dan Tenaga Administrasi

DAFTAR HADIR PUSTAKAWAN DAN TENAGA ADMINISTRASI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS HASANUDDIN

HARI / TANGGAL :

ABSEN MASUK

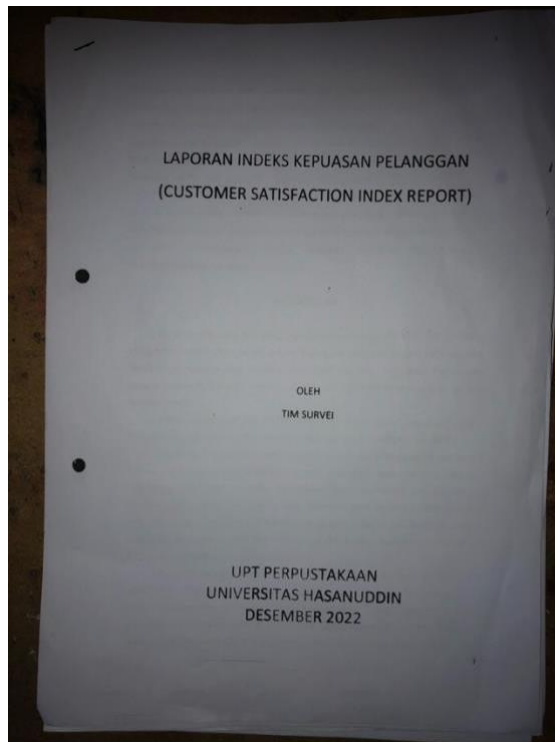
NO.	NAMA	NIP	GOL	JAM	T.TANGAN	KET.
1	Rasman, S.Sos.	196612311989101001	IV/c			
2	Dr. Iskandar, S.Sos., MM.	197705192001121001	IV/c			
3	Sitti Saunyah Peter, S.Sos.	196505261990032001	IV/c			
4	Fanny Isyeline Manafe, S.Sos.	196502111989032001	IV/c			
5	Jamaluddin, S.Sos., MM	196312311989031378	IV/c			
6	St. Aisyah, S.Sos.	196311131990032003	IV/c			
7	Darmiati, S.Sos., MM.	196709151991032001	IV/b			
8	Andi Milu Marguna, S.Sos. MM	197106261999032001	IV/b			
9	Asmawati Mile, S.Sos	196910011996032001	IV/b			
10	Sangiasseri Abubakar, S.Hum.	197007181999032001	IV/a			
11	Hasmaliati, S.Sos	197104302007102001	IV/a			
12	Hasyim, S.Sos., M.Si	197012021993031002	III/d			
13	Masnah, S.Sos.	197703092005012001	III/d			
14	Rosmini	197112062001122001	III/c			
15	Trimurtiati, S.Sos	197511212014092001	III/c			
16	Nur Hasnah, SH.	198012042005012002	III/c			
17	Darmawati Nembo, A.Md	197205032001122001	III/c			
18	Zohrah Djohan, S.I.P	197708172005012004	III/c			
19	Nasrah, SIP	196705042007011001	III/c			
20	Sukmawarni Irad, SE	198001212014122005	III/c			
21	Hatijah, A.Md	197010232009022002	III/b			
22	Nasyir Nompoo, S.Sos	198009042007011001	III/b			
23	Andi Nasri Abduh, S.Sos.	197508292005011002	III/a			
24	Ardin S.	196703081987011001	II/c			
25	Wahyuni Aras, S. AP	198410132014092001	II/c			
26	Tadius Tangnga	197707172014091003	II/a			
27	Kamaluddin Mantasa, S.IP, M.Hum	198304192019013001	III/c			
28	Nuraeda, S.Sos	197712202020054001	III/a			
29	Erwiyanti, S.I.P	199501162019036001	Non PNS			
30	Nurul Fitriashari Ramadhani		Magang			

Makassar,
Kepala,

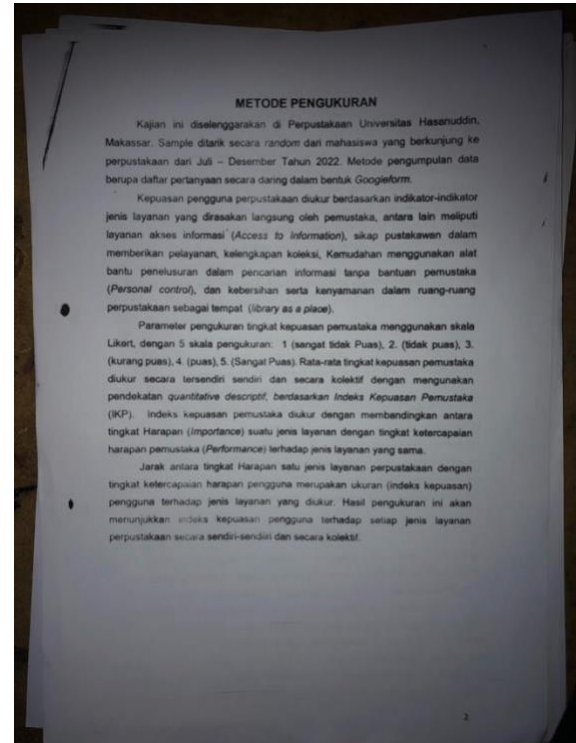
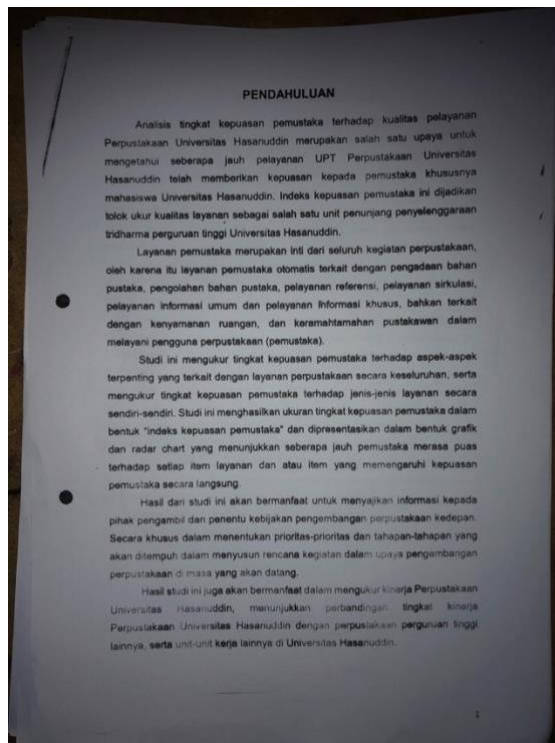
2023

Dr. Fierenziana G Junus, M.Hum
NIP. 19710403 199702 2 001

LAMPIRAN 5. Laporan Indeks Kepuasan Pelanggan



DAFTAR ISI	
	halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
PENDAHULUAN	1
METODE PENGUKURAN	2
DATA MENTAH	3
ANALISIS DATA	5
HASIL PENGUKURAN	
KEPUASAN PEMUSTAKA	6
PEMBAHASAN	
A. Indeks Kepuasan Pengguna	6
B. Analisis Sarang Laba-laba	8
C. Analisis IPA	9
KESIMPULAN	11
SARAN-SARAN	11



ANALISIS DATA

Kajian ini menggunakan analisis statistik, metode *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP). Pengujian tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan dianalisis dengan menggunakan rumus-rumus IKP yang menggunakan indikator-indikator Harapan (*Importance*), ketercapaian harapan pemustaka yaitu Aktual (*Performance*). Parameter pengukuran setiap indikator menggunakan skala likert (1 s/d 5). Tingkat ketercapaian harapan pemustaka (Aktual) terhadap setiap jenis layanan (Harapan) diukur dengan menggunakan scoring dengan rumus sbb: $(S) = (I) \times (P)$ dengan perhitungan sbb:

$$IKP = S / (5 \text{ (score maksimal nilai likert)} \times \text{nilai total kualitas (Harapan)}) \times 100\%$$

IKP = Indeks Kepuasan Pemustaka

(S) = Total Score

(I) = Total nilai kualitas (Harapan)

(P) = Tingkat ketercapaian harapan (Aktual)

Tingkat kepuasan pemustaka dipresentasi dalam bentuk grafik dan dalam bentuk jaring laba-laba (radar chart), Kuadran IPA.

HASIL PENGUKURAN KEPUASAN PEMUSTAKA

Karakteristik responden penelitian terdiri atas mahasiswa yang diambil secara acak berdasarkan kunjungan ke UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin dari awal Juli s/d Desember Tahun 2022. Jumlah responden secara keseluruhan yang terkumpul adalah 159 orang, yang terdiri atas mahasiswa internal Universitas Hasanuddin dan mahasiswa yang berasal dari luar Universitas Hasanuddin.

A. Indeks Kepuasan Pengguna (IKP)

Indeks Kepuasan Pengguna menggambarkan tingkat kepuasan pemustaka terhadap 13 aspek layanan perpustakaan atau faktor yang dinilai. Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP) dapat dihitung dengan menggunakan table 1. Perhitungan indeks kepuasan pemustaka di bawah ini. Tabel ini terdiri atas 4 kolom, masing-masing: Kolom 1 = Indikator; kolom 2 Harapan yang diukur dengan skala 1-5; Kolom 3 = Aktual (ketercapaian harapan/P); dan Kolom 4 adalah skor. Indeks kepuasan pemustaka diukur dengan menggunakan perhitungan rumus sbb: $IKP = TIS \text{ dimana } T \text{ adalah Jumlah Kenyataan Terbobot } W \times X$, yang diperoleh dari nilai rata-rata kenyataan X dikali bobot W. Besar nilai bobot W

diperoleh dari nilai rata-rata Harapan Y dibagi bobot yang telah ditentukan oleh rumus CSI. Dari hasil perhitungan, berdasarkan formula IKP diperoleh hasil sbb:

$$T = 420,34$$

$$IKP = 420,34 / 5 = 84,07\%$$

HASIL PENGOLAHAN DATA KEPUASAN PEMUSTAKA JULI -DESEMBER 2022

No	Harapan Y	Kenyataan X	Bobot W dalam %	Kenyataan Terbobot W.X
1	4.35	4.19	7.87	32.17
2	4.33	4.18	7.64	31.89
3	4.35	4.30	7.66	32.90
4	4.36	4.16	7.69	32.02
5	4.33	4.16	7.64	31.74
6	4.36	4.21	7.69	32.41
7	4.38	4.16	7.72	32.11
8	4.38	4.21	7.71	32.50
9	4.36	4.22	7.69	32.46
10	4.41	4.16	7.77	32.35
11	4.36	4.18	7.69	32.17
12	4.36	4.24	7.68	32.56
13	4.40	4.27	7.75	33.08
Rerata	4.37	4.20	7.69	32.34
Jumlah	56.75	54.65	100.00	420.37

$$CSI = 84,07 \%$$

Berdasarkan hasil penghitungan yang diperlihatkan dalam tabel, diperoleh nilai (IKP) sebesar 86,15 %. Dengan nilai IKP sebesar ini berarti pemustaka Unhas merasa puas atas kinerja pelayanan perpustakaan yang telah diberikan. Tingkat kepuasan yang dirasakan pemustaka dengan nilai ini berdasarkan ukuran mencapai nilai maksimal, karena nilai IKP yang diperoleh melebihi dari 60%. Nilai IKP ini hendaknya dipertahankan atau ditingkatkan. Untuk dapat meningkatkan nilai IKP ini, perpustakaan harus melakukan upaya peningkatan kinerja pelayanan-nya. Salah satu tindak lanjut yang harus dilakukan adalah memperbaiki kinerja pelayanan yang terdapat pada kuadran B diagram hasil analisis IPA, karena hasil-hasil penilaian mahasiswa menunjukkan indikator *importance* dan *performance*, yakni penilaian mahasiswa terhadap pentingnya jenis layanan tersebut dan indikator ketercapaian harapan (*performance*) terhadap indikator layanan tersebut berada pada kuadran B. Dengan upaya ini diharapkan terjadi peningkatan nilai IKP secara keseluruhan.

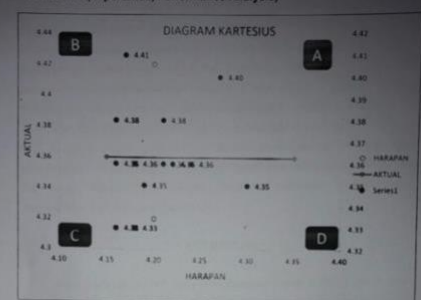
Tabel 1. Perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna (IKP)

No	Indikator (Aspek layanan perpustakaan)	Aktual (P)	Harapan (I)	Skor (I X P)
1	2	3	4	5
1	Kelengkapan sarana dan prasarana, dalam menunjang proses pembelajaran	4.35	4.19	18.23
2	Kesigapan petugas dalam memberikan layanan administrasi perpustakaan	4.33	4.18	18.10
3	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan perpustakaan	4.35	4.30	18.71
4	Kemampuan petugas memberikan penjelasan terkait informasi perpustakaan	4.36	4.16	18.14
5	Tanggapan Pustakawan/petugas layanan terkait penanganan keluhan pemustaka (Pengunjung)	4.33	4.16	18.01
6	Keyelasan prosedur terkait proses pengurusan berkas di perpustakaan	4.36	4.21	18.36
7	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan layanan	4.38	4.16	18.22
8	Kegiatan administrasi rapi dan teratur	4.38	4.21	18.44
9	Tenaga perpustakaan memberikan pelayanan tepat waktu	4.36	4.22	18.40
10	Informasi layanan disampaikan dengan jelas dan mudah dimengerti	4.41	4.16	18.35
11	Tenaga Perpustakaan menunjukkan disiplin kerja yang tinggi sesuai jam layanan	4.36	4.18	18.22
12	Tenaga Perpustakaan memahami tugas layanannya	4.36	4.24	18.49
13	Ruang layanan dan ruang baca di perpustakaan nyaman	4.40	4.27	18.79
Jumlah		56.73	54.64	238.44

$$IKP = 420,34 / 5 = 84,07\%$$

Analisis Sarang Laba-laba (Radar Chart) Tingkat kepuasan Pemustaka.

Analisis IPA (Importance, Performance Analysis)



Analisis IPA digunakan untuk menganalisis keterkaitan antara tingkat Harapan pemustaka dengan tingkat Aktual (ketercapaian harapan pemustaka) di UPT Perpustakaan UNHAS. Dalam penelitian ini baik tingkat Harapan maupun tingkat Aktual (ketercapaian harapan pemustaka) masing-masing dibagi kedalam 5 aspek/dimensi, yaitu: Akses terhadap informasi (*Access to information*), Sikap petugas dalam memberikan pelayanan (*Attitude of librarians*), Kelengkapan koleksi (*Collection*), kemudahan pencarian informasi (*personal control*), dan Perpustakaan sebagai tempat (*Library as a place*) yang terdiri atas pertanyaan.

Plot data dalam kuadran A terlihat faktor 8, dan 13. Artinya harapan dan layanan perpustakaan (kinerja aktual) yang diberikan sama-sama tinggi. Pemustaka puas.

Plot data dalam kuadran B, Faktor yang berada di kuadran ini adalah: 7, dan 10. Artinya, harapan tinggi dan layanan perpustakaan (aktual) yang diberikan Rendah, Pemustaka tidak puas. Oleh karena itu perlu ditingkatkan dengan tindakan perbaikan keseluruhan layanan yang lebih baik.

Plot data dalam kuadran C, terlihat faktor 1, 2, 4, 5, dan 11. Artinya harapan dan layanan perpustakaan (kinerja aktual) yang diberikan sama-sama Rendah.

Pemustaka bisa puas bisa juga tidak. Hal ini disebabkan mahasiswa belum menjadikan aspek-aspek yang dinilai sebagai prioritas yang diharapkan dalam layanan perpustakaan, sedangkan layanan perpustakaan pun belum memberikan kepuasan yang berarti bagi mereka. Hal ini perlu ditindaklanjuti dengan tindakan perbaikan/penyempurnaan secara terus menerus, dengan menekankan fokus terhadap hal-hal apa yang perlu dilakukan demi perbaikan dikemudian hari.

Plot data dalam kuadran D, faktor yang berada di kuadran ini, yaitu faktor 2, 3, 6, dan 9. Artinya, untuk poin ini harapan pemustaka rendah dan layanan perpustakaan (actual) yang diberikan tinggi berarti pemustaka puas. Oleh karena itu perlu ditindaklanjuti dengan tindakan perbaikan layanan guna mempertahankan kepuasan pemustaka.

KESIMPULAN

Hasil perhitungan IKP yang menggunakan rumus $IKP = T/5 (Y) \times 100\%$, yang memperhitungkan selisih antara tingkat Harapan dan tingkat ketercapaian harapan pemustaka telah menunjukkan indeks rata-rata Kepuasan Pemustaka secara kumulatif, dan juga indeks kepuasan pengguna terhadap layanan secara sendiri-sendiri.

Hasil perhitungan IKP (Indeks Kepuasan Pemustaka) tergambar dalam tabel perhitungan IKP secara kumulatif dalam persentase sebesar (84,07%).

Hasil yang ditunjukkan pada diagram radar masih terdapat kesenjangan antara harapan pemustaka dengan kinerja pelayanan perpustakaan (Aktual). Terutama pada poin 7, yaitu, Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan layanan; dan poin 10, yaitu Informasi layanan disampaikan dengan jelas dan mudah dimengerti. Adanya kesenjangan (gap) ini menandakan bahwa kepuasan pemustaka perlu dioptimalkan sehingga dapat berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka yang maksimal.

Gambar diagram kartesius menunjukkan 2 aspek layanan berada pada kuadran A, artinya baik penilaian tentang pentingnya layanan tersebut maupun tingkat ketercapaian harapan mahasiswa terhadap 2 jenis layanan tersebut memberikan kepuasan kepada pemustaka. Sementara pada kuadran B tampak aspek penilaian nomor 7, dan 10, memberikan ketidakpuasan pada pemustaka.

SARAN-SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas ada beberapa saran perbaikan yang perlu diperhatikan dalam rangka memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan UPT perpustakaan terhadap pemustaka kedepan:

1. Jenis layanan yang dianggap pemustaka yang paling memuaskan seperti poin 8: Kegiatan administrasi rapi dan teratur; dan poin 13: Ruang layanan dan ruang baca di perpustakaan nyaman. Untuk kondisi saat ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan sesuai dengan harapan pemustaka.
2. Faktor layanan yang perlu ditingkatkan adalah: Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan layanan; dan, Informasi layanan disampaikan dengan jelas dan mudah dimengerti. Upaya yang dapat dilakukan adalah meningkatkan skill pustakawan dalam bentuk diklat pelayanan prima.