

Manajemen Mutu

Nurlistiani, S.Sos., M.A.

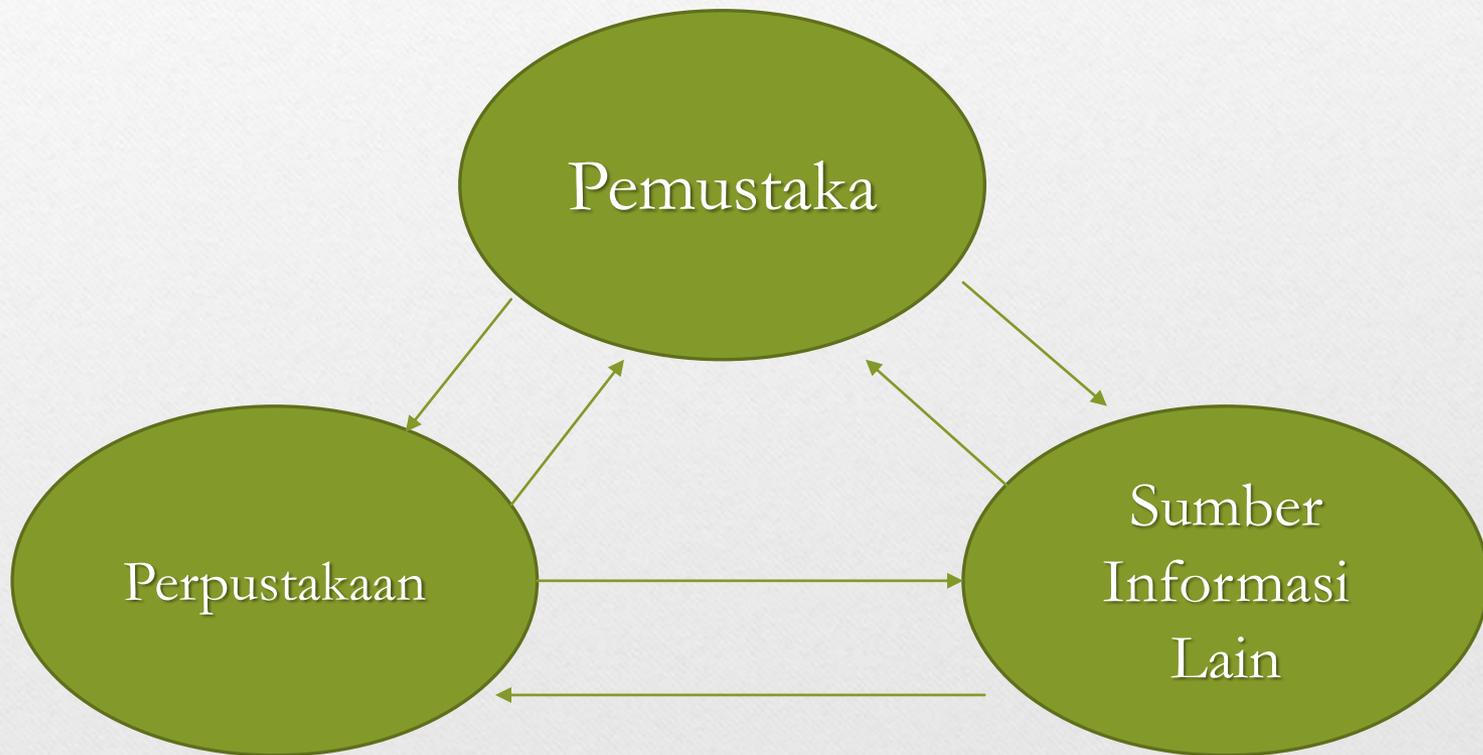
-22/11/2021-



MANAJEMEN MUTU QUALITY MANAGEMENT



Situasi Perpustakaan?



A large, teal-colored cloud graphic with a white spiral design in the upper left corner. The cloud is centered on a light gray background. Two dark gray horizontal bars are positioned on the left and right sides of the cloud, appearing to hold it in place.

Komitmen Terhadap Pemustaka
Adalah Kunci Sukses Layanan
Perpustakaan

Kunci Sukses Layanan Perpustakaan?



Pentingkah Mutu?

- ❑ Pada saat ini, persaingan sangat tajam. Hanya perusahaan yang dapat menghasilkan barang atau jasa yang sesuai dengan tuntutan pelanggan yang dapat memenangkan persaingan
- ❑ Mutu merupakan salah satu kebijaksanaan penting dalam meningkatkan daya saing produk untuk memberi kepuasan kepada pelanggan melebihi atau paling tidak sama dengan produk pesaing
- ❑ Mutu produk merupakan salah satu unsur utama dalam bauran pemasaran yang dapat meningkatkan volume penjualan dan memperluas pangsa pasar

Apa itu Mutu?

- ❑ Mutu adalah kecocokan penggunaan produk untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan
- ❑ Mutu yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan
- ❑ Standar mutu meliputi bahan baku, proses, produk jadi
- ❑ Mutu adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen

- ❑ Mutu adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya
- ❑ Suatu produk bermutu jika dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada pelanggan atau konsumen
- ❑ Mutu adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses, dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan

Meskipun tidak ada definisi mutu secara universal, namun dari kelima definisi di atas terdapat beberapa persamaan, yaitu:

- ❑ Mutu mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
- ❑ Mutu mencakup produk, tenaga kerja, proses, dan lingkungan
- ❑ Mutu merupakan kondisi yang selalu berubah

Dimensi Mutu

- ❑ Performa
- ❑ Keistimewaan
- ❑ Keandalan
- ❑ Konformasi
- ❑ Daya tahan
- ❑ Kemampuan pelayanan
- ❑ Estetika
- ❑ Kualitas yang dirasakan

Tujuan Manajemen Mutu



Standar Manajemen Mutu



The graphic features a green background on the right side and a grey patterned background on the left. At the top right is the logo of the National Library of Indonesia, which is a stylized tree with a sun-like top. Below the logo, the text 'Standar Nasional Perpustakaan (SNP)' is written in white. A list of four standards follows, numbered 1 to 4. At the bottom right, the text 'PERPUSTAKAAN NASIONAL RI 2011' is printed in white.

Standar Nasional Perpustakaan (SNP)

1. Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah
2. Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah
3. Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah
4. Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi

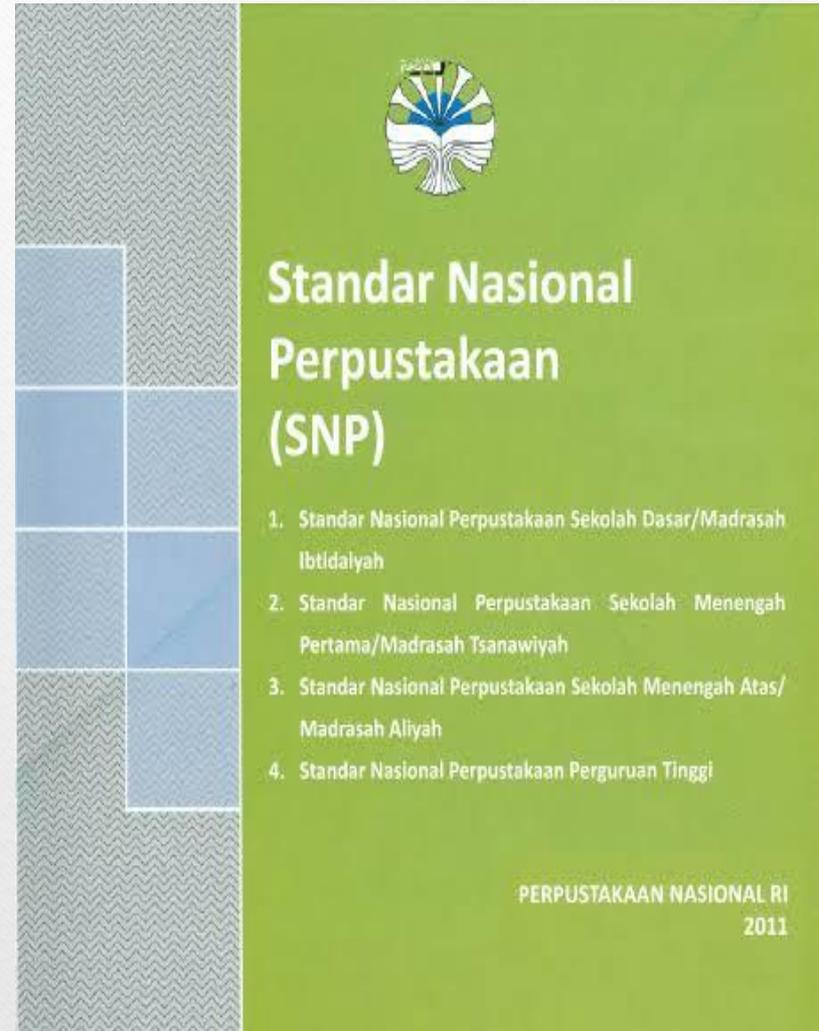
PERPUSTAKAAN NASIONAL RI
2011





- Koleksi
- Pengolahan
- Perawatan
- Sumber Daya Manusia
- Layanan
- Penyelenggaraan
- Ruang
- Perabot & Peralatan
- Anggaran
- TIK
- Kerja Sama

- ❑ Standar Koleksi
- ❑ Standar Sarana Prasarana
- ❑ Standar Layanan
- ❑ Standar Tenaga
- ❑ Standar Penyelenggaraan
- ❑ Standar Pengelolaan
- ❑ Standar Pengorganisasian Bahan Perpustakaan
- ❑ Standar Anggaran
- ❑ Standar Perawatan
- ❑ Standar Kerja Sama
- ❑ Standar Intergrasi dengan Kurikulum



Komponen dan Indikator Kunci Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi

No.	Komponen	Indikator Kunci	Bobot	Keterangan
1.	Koleksi	26	20 %	Pokok
2.	Sarana dan Prasarana	33	15%	Penunjang
3.	Pelayanan Perpustakaan	14	25%	Pokok
4.	Tenaga Perpustakaan	9	20%	Pokok
5.	Penyelenggaraan dan Pengelolaan	10	15%	Penunjang
6.	Komponen Penguat	6	5%	Penunjang
	JUMLAH	98	100	

Dasar Hukum

- ❑ Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
- ❑ SNP010 Tahun 2011 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi
- ❑ Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Standar Nasional Pendidikan
- ❑ Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi Nasional dan Penilaian Kesesuaian
- ❑ Peraturan Perpustakaan Nasional RI Nomor 10 Tahun 2018 tentang Instrumen Akreditasi Perpustakaan PT

Tujuan Akreditasi Perpustakaan

- ❑ Mengetahui kualitas produk atau jasa yang dihasilkan berdasarkan standar yang berlaku secara nasional
- ❑ Mendorong perpustakaan untuk selalu meningkatkan kinerjanya menuju standar yang telah ditentukan secara formal

- ❑ Memberikan pengakuan terhadap status atau kondisi yang telah dicapai dan merupakan pembakuan apresiasi kinerja perpustakaan
- ❑ Membangun pencitraan (*image building*) dunia kepustakawanan bagi masyarakat pada umumnya
- ❑ Menumbuhkan kepercayaan bagi pemangku kepentingan/ *stakeholder* terhadap kinerja perpustakaan

ISO 9001:2008 VS ISO 9001:2015

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
1. Scope	1. Scope
2. Normative references	2. Normative references
3. Terms and definitions	3. Terms and definitions
4. Quality Management System	4. Context of the organization
5. Management Responsibility	5. Leadership
6. Resource Management	6. Planning
7. Product Realization	7. Support
8. Measurement, Analysis, and Improvement	8. Operation
	9. Performance evaluation
	10. Improvement

www.konsultaniso.web.id - www.multiple.co.id



MULTIPLE

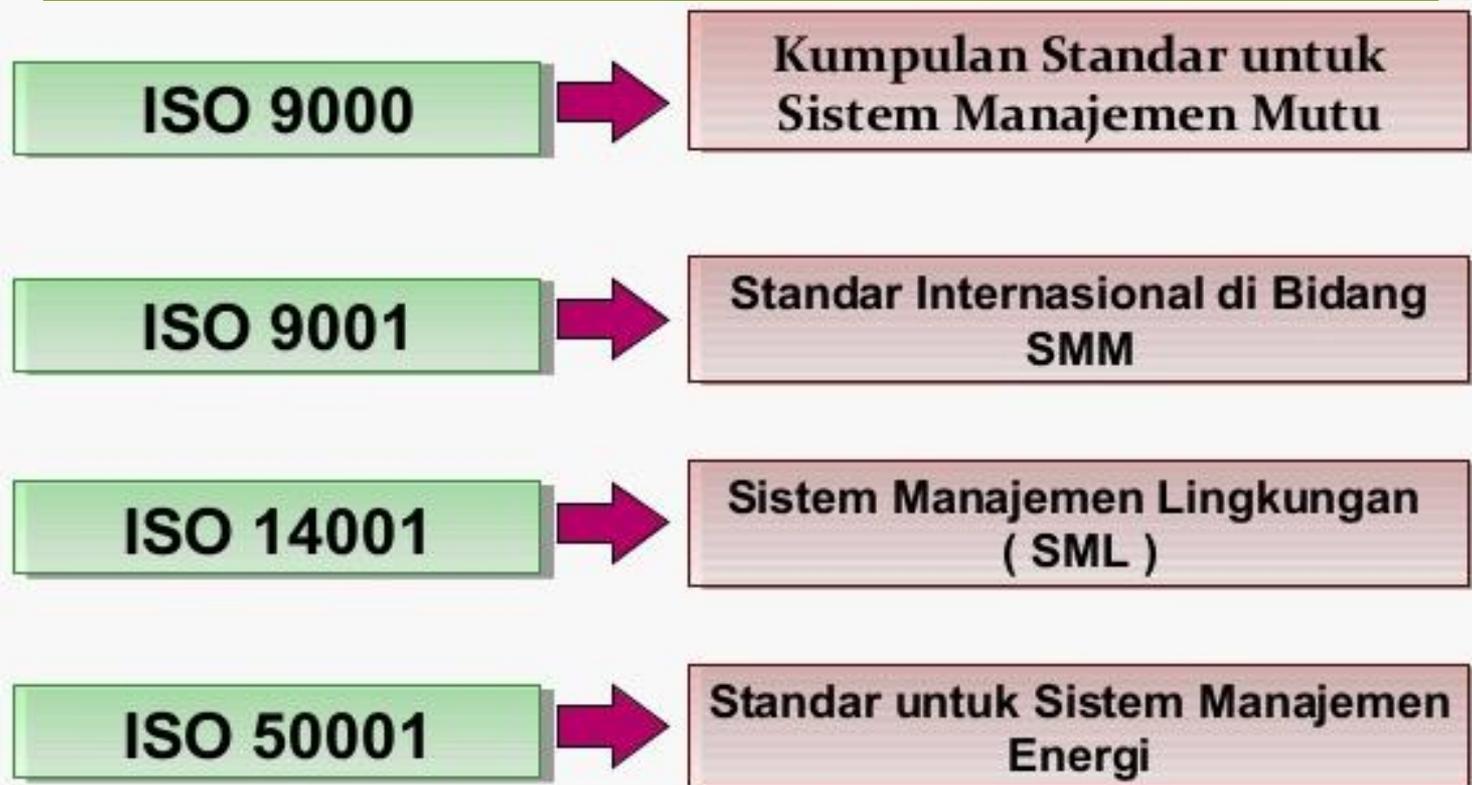
TRAINING AND CONSULTING
"Delivering Our Multiple Expertise For Your Multiple Excellence"

Macam-Macam Standar yang Dikeluarkan ISO

- ❑ Sistem Manajemen ISO 9001
- ❑ Sistem Manajemen ISO 14001
- ❑ Sistem Manajemen Ohsas 18001
- ❑ Sistem Manajemen ISO 22000
- ❑ Sistem Manajemen ISO/TS 16949

- ❑ Sistem Manajemen ISO 17025
- ❑ Sistem Manajemen ISO 13485
- ❑ Sistem Manajemen ISO 28000
- ❑ Sistem Manajemen ISO 50001
- ❑ Sistem Manajemen ISO 27001

Beberapa Jenis ISO yang Umum Diterapkan di Indonesia



Macam-Macam Jenis Sertifikasi ISO



Langkah-Langkah Implementasi ISO

- ❑ Tentukan Sistem Manajemen Mutu yang ingin Diimplementasikan
- ❑ Putuskan Tujuan Sistem Manajemen Mutu
- ❑ Bangun Sistem yang Sederhana dan Mengena
- ❑ Atur Ulang Struktur Organisasi Perusahaan
- ❑ Bentuk Indikator Kinerja

**Terima
Kasih**

